

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Pada Mahasiswa Aktif Universitas Indo Global Mandiri

Lonika¹⁾, Hendra Di Kesuma²⁾, Abdul Kholik³⁾

¹²³ Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri

20 Ilir Jl. Jend. Sudirman 30126 Ilir Timur I Sumatera Selatan

e-mail: 2022210065@students.uigm.ac.id

e-mail: hendra.dikesuma@uigm.ac.id

e-mail: abdul@uigm.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong peningkatan penggunaan aplikasi transportasi daring sebagai sarana mobilitas masyarakat. Salah satu platform yang banyak digunakan adalah Maxim. Berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti kesulitan menemukan lokasi pada peta, perubahan tarif setelah pemesanan, serta gangguan sistem yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Maxim dan mengidentifikasi faktor yang berkontribusi terhadap penerimaan aplikasi pada mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang terdiri atas Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, dan Actual Use. Sampel dipilih menggunakan purposive sampling dengan kriteria mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri yang pernah menggunakan aplikasi Maxim. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) melalui SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa instrumen penelitian memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sedangkan hasil pengujian hubungan antarvariabel menunjukkan adanya hubungan yang signifikan pada beberapa konstruk dalam model TAM. Nilai koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel dalam model TAM dalam menjelaskan penerimaan dan penggunaan aplikasi Maxim. Hasil tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat aplikasi berkaitan dengan sikap, niat, dan penggunaan aplikasi Maxim. Temuan penelitian memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat aplikasi bagi pengguna.

Kata kunci: Technology Acceptance Model (TAM), Kepuasan Pengguna, Maxim, SEM-PLS, SmartPLS

ABSTRACT

The development of information technology has led to an increase in the use of online transportation applications as a means of mobility for the community. One of the widely used platforms is Maxim. Based on preliminary observations, several issues have been identified in the use of the application, including difficulties in locating destinations on the map, unexpected fare changes after booking, and system disruptions that may affect user convenience. This study aims to analyze user satisfaction with the Maxim application and identify factors that contribute to application acceptance among active students at Universitas Indo Global Mandiri. This study employs a quantitative approach using the Technology Acceptance Model (TAM), which consists of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, and Actual Use. The sample was selected using purposive sampling with the criteria of active students at Universitas Indo Global Mandiri who had used the Maxim application. Data were collected through a questionnaire using a five-point Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS. The results show that the research instruments meet the validity and reliability criteria, while the hypothesis testing indicates significant relationships among several constructs in the TAM model. The coefficient of determination indicates the ability of the variables in the TAM model to explain the acceptance and use of the Maxim application. These findings indicate that users' perceptions of the application's ease of use and usefulness are associated with their attitudes, behavioral intentions, and actual use of the Maxim application. The findings provide an overview of the factors that should be considered to improve service quality, ease of use, and the benefits provided by the application to users.

Keywords: Technology Acceptance Model (TAM), User Satisfaction, Maxim, SEM-PLS, SmartPLS

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemanfaatan teknologi dalam berbagai bidang, termasuk transportasi. Teknologi informasi memberikan kemudahan dalam proses pemesanan, pembayaran, serta akses layanan secara cepat dan efisien. Kondisi tersebut mendorong perusahaan penyedia layanan transportasi online untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Keberhasilan penerapan teknologi informasi dapat dilihat dari tingkat kepuasan pengguna, karena sistem yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna menunjukkan penerimaan yang baik terhadap teknologi yang digunakan [1].

Salah satu layanan transportasi online yang berkembang di Indonesia adalah Maxim. Layanan ini menyediakan pemesanan transportasi melalui aplikasi sehingga pengguna dapat mengakses layanan secara fleksibel. Dalam penggunaannya, masih ditemukan beberapa kendala, seperti perubahan kecepatan aplikasi setelah proses pemesanan, kegagalan server, aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik, serta kesulitan dalam menemukan lokasi. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Untuk mengukur penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi, penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). TAM menjelaskan penerimaan teknologi melalui persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kegunaan menggambarkan sejauh mana pengguna meyakini bahwa teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja, sedangkan persepsi kemudahan menunjukkan sejauh mana teknologi mudah digunakan [2]. Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna karena pelayanan yang sesuai dengan harapan dapat membentuk persepsi positif terhadap layanan [3].

Analisis merupakan kegiatan untuk mengevaluasi sistem informasi dan menemukan alternatif pemecahan masalah. Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator keberhasilan penerapan sistem informasi karena menunjukkan sejauh mana

sistem mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya [4].

Aplikasi merupakan perangkat lunak yang dikembangkan untuk menjalankan fungsi tertentu pada smartphone, laptop, atau komputer. Aplikasi dibuat menggunakan bahasa pemrograman sesuai kebutuhan dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti komunikasi, pengolahan dokumen, manajemen perangkat, permainan, dan desain grafis [5].

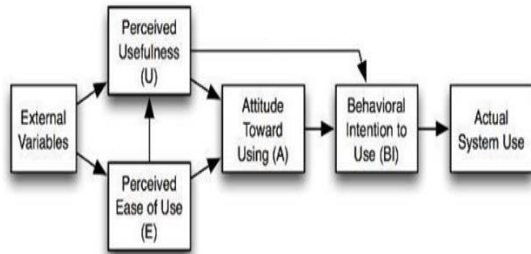
Maxim adalah perusahaan yang berfokus pada bidang teknologi dan informasi, menyediakan platform yang memudahkan pertemuan antara pengemudi dan pelanggan [6]. Transportasi online sudah tersedia pada smartphone konsumen. Pada aplikasi juga tersedia seluruh identitas pengemudi secara pasti karena perusahaan pengelola telah melakukan proses verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan kerja sama kemitraan dengan pengemudi sehingga menciptakan rasa aman [7].

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) pada mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas aplikasi dan layanan Maxim.

METODE PENELITIAN

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan model yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Berdasarkan Mardiana et al. (2022), TAM terdiri dari beberapa komponen, yaitu External Variables, Perceived Usefulness (PU), Perceived Ease of Use (PEOU), Attitude Toward Using (ATU), Behavioral Intention to Use (BI), dan Actual System Use (AU). External Variables merupakan faktor eksternal yang memengaruhi persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Perceived Usefulness menunjukkan keyakinan pengguna bahwa teknologi dapat meningkatkan kinerja, sedangkan Perceived Ease of Use menunjukkan keyakinan bahwa

teknologi mudah dipelajari dan digunakan. Selanjutnya, Attitude Toward Using menggambarkan sikap pengguna terhadap teknologi, Behavioral Intention to Use menunjukkan niat untuk menggunakan teknologi, dan Actual System Use menggambarkan penggunaan sistem secara nyata.



Gambar 1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Menurut [8], SmartPLS menyediakan berbagai fasilitas untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen melalui pengolahan model pengukuran dan hubungan antar konstruk laten pada model struktural.

Menurut [9], Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) merupakan metode SEM berbasis varians yang digunakan untuk mengestimasi hubungan antar konstruk laten secara simultan.

Menurut [10], pengujian validitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik suatu alat ukur atau pernyataan dalam kuesioner dapat mengevaluasi keabsahan dan validitasnya. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Instrumen yang reliabel mampu menghasilkan pengukuran yang stabil dan konsisten apabila digunakan dalam kondisi yang sama, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya [11]

Validitas konvergen terpenuhi apabila nilai komunalitas lebih dari 0,5. Nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator memiliki kontribusi yang cukup terhadap konstruk yang diukur, sehingga variabel laten dapat dinyatakan terukur secara valid oleh indikator-indikatornya [12]

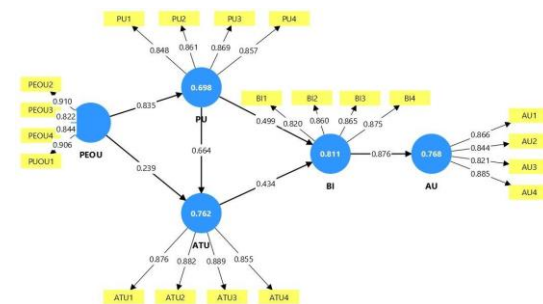
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 362 mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri sebagai responden dari populasi

3.763 mahasiswa. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Form yang disebarluaskan secara online dan offline, kemudian diolah sesuai metode penelitian yang digunakan.

Tabel 1. Distribusi Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah Responden
1.	Kuesioner yang dibutuhkan	362
2.	Kuesioner yang terisi	368
3.	Kuesioner yang digunakan	362



Gambar 2 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Model TAM digunakan untuk menganalisis penerimaan dan niat penggunaan teknologi melalui Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, dan Actual Use. Pengujian validitas instrumen difokuskan pada validitas konvergen dengan melihat nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Indikator dinyatakan valid apabila nilai outer loading > 0,7, sedangkan konstruk memenuhi validitas konvergen apabila nilai AVE > 0,5.

Tabel 2 Hasil Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	AVE	Keterangan
<i>Perceived Ease Of Use</i> (Persepsi Kemudahan penggunaan)	PEOU1	0.759	Valid
	PEOU2		Valid
	PEOU3		Valid
	PEOU4		Valid
<i>Perceived Usefulness</i> (persepsi)	PU1	0.737	Valid
	PU2		Valid
	PU3		Valid
	PU4		Valid

manfaat)			
<i>Attitude Toward Using</i> (sikap terhadap penggunaan)	ATU1	0.767	Valid
	ATU2		Valid
	ATU3		Valid
	ATU4		Valid
<i>Behavioral Intention to Use</i> (menggunakan),	BI1	0.731	Valid
	BI2		Valid
	BI3		Valid
	BI4		Valid
<i>Actual</i> (penggunaan actual)	AU1	0.729	Valid
	AU2		Valid
	AU3		Valid
	AU4		Valid

Seluruh indikator pada variabel TAM memiliki nilai outer loading > 0,7 dan nilai AVE > 0,5, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Variabel Perceived Ease of Use memiliki nilai AVE 0,759 yang menunjukkan bahwa aplikasi Maxim dinilai mudah diakses dan digunakan. Perceived Usefulness memiliki AVE 0,737, yang menunjukkan bahwa aplikasi memberikan manfaat dalam mendukung kebutuhan transportasi online secara cepat dan praktis. Attitude Toward Using memperoleh AVE 0,767, yang menunjukkan penerimaan positif mahasiswa terhadap aplikasi Maxim. Behavioral Intention to Use memiliki AVE 0,731, yang menunjukkan adanya niat untuk terus menggunakan aplikasi sesuai kebutuhan transportasi. Sementara itu, Actual Use memperoleh AVE 0,729, yang menunjukkan penggunaan aktual aplikasi oleh mahasiswa. Secara keseluruhan, seluruh konstruk TAM dinyatakan valid secara konvergen dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 3 Hasil uji Reliabilitas

Variabel TAM	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Ket
<i>Perceived Ease Of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan)	0.894	0.897	Reliable
<i>Perceived Usefulness</i> (persepsi manfaat)	0.881	0.881	Reliable

manfaat)			
<i>Attitude Toward Using</i> (sikap)	0.898	0.899	Reliable
<i>Behavioral Intention to Use</i> (menggunakan)	0.877	0.878	Reliable
<i>Actual Use</i> (penggunaan actual)	0.876	0.880	Reliable

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) dengan bantuan SmartPLS. Pengujian dilakukan berdasarkan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR). Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha dan CR masing-masing $\geq 0,7$, yang menunjukkan bahwa indikator dalam konstruk memiliki konsistensi internal yang baik.

Tabel 4 Kesimpulan dari Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel TAM	AVE	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Ket
<i>Perceived Ease Of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan)	0.759	0.894	0.897	Valid & Reliable
<i>Perceived Usefulness</i> (persepsi manfaat)	0.737	0.881	0.881	Valid & Reliable
<i>Attitude Toward Using</i> (sikap terhadap penggunaan)	0.767	0.898	0.889	Valid & Reliable

<i>Behavioral Intention to Use</i> (intensi menggunakan),	0.731	0.877	0.878	Valid & Reliable
<i>Actual Use</i> (penggunaan actual)	0.727	0.876	0.880	Valid & Reliable

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas, seluruh variabel TAM memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (CR) $\geq 0,7$, sehingga dinyatakan reliabel. Perceived Ease of Use memiliki AVE 0,759, Cronbach's Alpha 0,894, dan CR 0,897. Perceived Usefulness memiliki AVE 0,737, Cronbach's Alpha 0,881, dan CR 0,881. Attitude Toward Using memperoleh AVE 0,767, Cronbach's Alpha 0,898, dan CR 0,889. Behavioral Intention to Use memiliki AVE 0,731, Cronbach's Alpha 0,877, dan CR 0,878, sedangkan Actual Use memperoleh AVE 0,727, Cronbach's Alpha 0,876, dan CR 0,880. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki konsistensi internal yang baik dalam mengukur konstruk masing-masing. Secara keseluruhan, variabel dalam model TAM menunjukkan hasil pengukuran yang reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi Maxim.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi Maxim sebagai alat transportasi online menggunakan Technology Acceptance Model (TAM), dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Seluruh indikator memiliki nilai outer loading $> 0,7$, AVE $> 0,5$, serta Cronbach's Alpha dan Composite Reliability $\geq 0,7$. Hasil analisis menunjukkan bahwa Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, Behavioral Intention to Use, dan Actual Use memberikan gambaran positif terhadap penerimaan dan penggunaan aplikasi Maxim. Mahasiswa menilai aplikasi mudah digunakan, bermanfaat, memiliki tampilan yang mudah dipahami, serta mampu memenuhi kebutuhan transportasi online..

Bagi PT Maxim, disarankan untuk terus meningkatkan tampilan aplikasi, menjaga konsistensi layanan, serta mempertahankan keakuratan dan relevansi informasi sesuai kebutuhan pengguna. Bagi mahasiswa, aplikasi Maxim dapat dimanfaatkan secara optimal sebagai salah satu alternatif transportasi online. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel di luar TAM, menggunakan metode analisis yang berbeda, serta melibatkan responden yang lebih beragam agar hasil penelitian lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Yolangga dan D. Y. Hardiyanti, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Maxim dengan Menggunakan Model End-User Computing Satisfaction (EUCS): User Satisfaction Analysis of the Maxim Application using Model End User Computing Satisfaction (EUCS)," *MALCOM Indones. J. Mach. Learn. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 4, hlm. 1199–1208, Jul 2024, doi: 10.57152/malcom.v4i4.1423.
- [2] H. S. P. Pratama dan D. P. Rakhmadani, "Penerapan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Penggunaan Aplikasi Linkaja," *JURIKOM J. Ris. Komput.*, vol. 9, no. 2, hlm. 176, Apr 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.3940.
- [3] A. Suwarno, C. W. Estining Rahayu, dan J. A. Fridayani, "Consumer Satisfaction as a Mediation on Repurchasing Interest on Price, Promotion, and Quality of Service," *KINERJA*, vol. 26, no. 1, hlm. 65–81, Mar 2022, doi: 10.24002/kinerja.v26i1.5244.
- [4] N. D. Astuti dan A. Fahyudi, "Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rekam Medis Elektronik RSUD Tugurejo," *J. Manaj. Kesehat. Indones.*, vol. 11, no. 3,

- hlm. 289–297, Des 2023, doi: 10.14710/jmki.11.3.2023.289-297.
- [5] N. D. Farhanah dan A. T. W. Almais, “Manajemen Perangkat Lunak Aplikasi Sistem Informasi Berbasis Android,” *J. Ilmu Komput. Dan Sist. Inf. JIKOMSI*, vol. 5, no. 2, hlm. 52–56, Jul 2022, doi: 10.55338/jikomsi.v5i2.268.
- [6] Farahsalsabil Yudhiane Cantika dan R. Yuniardi Rusdianto, “Mengoptimalkan Akurasi Navigasi dan Fleksibilitas Pembayaran pada Aplikasi Maxim : Tinjauan terhadap Pengalaman Pengguna,” *J. Pelayanan Dan Pengabd. Masy. Indones.*, vol. 2, no. 2, hlm. 84–95, Jun 2023, doi: 10.55606/jppmi.v2i2.385.
- [7] M. A. Adriansyah, M. I. Haris, D. Diana, dan N. Nurdin, “Driver and Consumer Compliance with Safety Features on Online Transportation Applications,” *Psikoborneo J. Ilm. Psikol.*, vol. 11, no. 3, hlm. 320, Sep 2023, doi: 10.30872/psikoborneo.v11i3.12666.
- [8] J.-M. Becker, J.-H. Cheah, R. Gholamzade, C. M. Ringle, dan M. Sarstedt, “PLS-SEM’s most wanted guidance,” *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, vol. 35, no. 1, hlm. 321–346, Jan 2023, doi: 10.1108/IJCHM-04-2022-0474.
- [9] M. Sarstedt, J. F. Hair, M. Pick, B. D. Liengaard, L. Radomir, dan C. M. Ringle, “Progress in partial least squares structural equation modeling use in marketing research in the last decade,” *Psychol. Mark.*, vol. 39, no. 5, hlm. 1035–1064, Mei 2022, doi: 10.1002/mar.21640.
- [10] Y. Utami, “Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penilaian Kinerja Dosen,” *J. Sains Dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, hlm. 21–24, Feb 2023, doi: 10.55338/saintek.v4i2.730.
- [11] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, dan S. Ray, *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R: A Workbook*. dalam Classroom Companion: Business. Cham: Springer International Publishing, 2021. doi: 10.1007/978-3-030-80519-7.
- [12] J. Hair dan A. Alamer, “Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example,” *Res. Methods Appl. Linguist.*, vol. 1, no. 3, hlm. 100027, Des 2022, doi: 10.1016/j.rmal.2022.100027.