

ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN PENERAPAN APLIKASI PEMESANAN *DINE IN* TERINTEGRASI PEMBAYARAN DIGITAL (STUDI KASUS : RESTO & CAFE OMAH TEPI SAWAH)

Miftakhul Fitria Nugraheni^{*1}, Dian Eka Ratnawati², Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra³

^{1,2,3} Universitas Brawijaya, Kota Malang

Email: ¹miftakhulfitria08@gmail.com, ²dian_ilkom@ub.ac.id, ³widhy@ub.ac.id

^{*}Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 01 Agustus 2023, diterima untuk diterbitkan: 29 Agustus 2023)

Abstrak

Resto & Cafe Omah Tepi Sawah adalah salah satu bisnis kuliner di Kabupaten Bojonegoro. Restoran ini memiliki permasalahan dalam pemesanan *dine in* dan pembayarannya, pelayan yang tidak kunjung datang untuk memberikan buku menu dan mencatat pesanan pelanggan karena keadaan restoran yang cukup ramai, serta antrian yang cukup panjang di kasir. Restoran berencana akan menerapkan aplikasi Interactive MyOrder *QR Code* yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan pelanggan terhadap aplikasi dan mengidentifikasi variabel-variabel yang berpengaruh untuk meningkatkan adopsi aplikasi oleh pelanggan. Pada penelitian ini menggunakan model UTAUT. Teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang dipilih adalah *purposive sampling*. Peneliti ingin memilih sampel yang dapat memberikan informasi yang relevan dan spesifik. Data yang didapatkan dianalisis menggunakan teknik SEM-PLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan menerima penerapan aplikasi Interactive MyOrder *QR Code* dengan dibuktikan adanya variabel ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung yang berpengaruh terhadap niat perilaku menggunakan sistem. Variabel kondisi pendukung memiliki kontribusi yang besar terhadap variabel niat perilaku untuk menggunakan sistem karena memiliki nilai *t-statistic* yang lebih besar daripada variabel lainnya. Variabel ekspektasi usaha tidak berpengaruh terhadap niat perilaku menggunakan sistem. Hasil ini disebabkan oleh karakteristik demografi responden yang didominasi oleh rentang usia 20-30 tahun, yang cenderung memiliki motivasi yang tinggi dalam menggunakan teknologi, tanpa terlalu memperhatikan usaha yang dibutuhkan. Pelanggan juga tidak mengharapkan bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan, mereka akan tetap menggunakan aplikasi tersebut selama memberikan kinerja yang baik dalam pemesanan *dine in* dan pembayaran digital di Resto & Cafe Omah Tepi Sawah.

Kata kunci: *penerimaan pengguna, aplikasi myorder qr code, unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT), structural equation model (SEM), partial least square (PLS).*

ANALYSIS OF THE LEVEL OF ACCEPTANCE OF THE IMPLEMENTATION OF *DINE-IN* ORDERING APPLICATION INTEGRATED WITH DIGITAL PAYMENT (CASE STUDY: RESTO & CAFE OMAH TEPI SAWAH)

Abstract

Resto & Cafe Omah Tepi Sawah is one of the culinary businesses in Bojonegoro Regency. This restaurant has problems in ordering dine-in and payment, waiters who do not come to give menu books and record customer orders because the restaurant is quite crowded, and the queue

is quite long at the cashier. The restaurant plans to implement an Interactive MyOrder QR Code application that can help solve these problems. This study aims to analyze customer acceptance of the application and identify influential variables to increase customer adoption of the application. The model used in this research is UTAUT. The non-probability sampling technique chosen was purposive sampling. Researchers want to choose samples that can provide relevant and specific information. The data obtained was analyzed using the SEM-PLS technique. The results of this study indicate that customers accept the application of the Interactive MyOrder QR Code application as evidenced by the variables of performance expectations, social influence, and supporting conditions that affect behavioral intentions to use the system. The supporting conditions variable has a large contribution to the behavioral intention variable to use the system because it has a greater t-statistic value than other variables. The effort expectation variable has no effect on behavioral intention to use the system. This result is due to the demographic characteristics of respondents who are dominated by the age range 20-30 years, who tend to have high motivation in using technology, without paying too much attention to the effort required. Customers also do not expect that the application is easy to use, they will continue to use the application as long as it provides good performance in ordering dine-in and digital payments at Resto & Cafe Omah Tepi Sawah.

Keywords: *user acceptance, myorder qr code application, unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT), structural equation model (SEM), partial least square (PLS).*

1. PENDAHULUAN

Teknologi berdampak pada semua elemen dan merupakan faktor paling kuat yang mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk bersaing di sektor bisnis. Pemilik usaha bisnis kuliner tentunya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik mungkin, terutama selama pemesanan. Proses pemesanan sangat penting karena tempat makan atau restoran harus memenuhi pesanan dengan tepat dan cepat (Daries et al., 2018).

Kabupaten Bojonegoro memiliki banyak sekali bisnis kuliner, salah satunya Resto & Cafe Omah Tepi Sawah atau yang sering disingkat dengan OTS. Resto & Cafe Omah Tepi Sawah telah berdiri sejak Oktober 2018. Restoran ini menyediakan berbagai menu *indonesian food* dan *chinese food*.

Penulis melakukan observasi dan wawancara dengan pemilik Resto & Cafe Omah Tepi Sawah. Hasil observasi dan wawancara ditemukan permasalahan terkait keluhan pelanggan ketika pemesanan *dine in* dan pembayarannya. Keluhan pelanggan tersebut antara lain pelayan terlalu lama untuk mengantarkan buku menu dan mencatat pesanan pelanggan karena keadaan restoran seringkali ramai pengunjung. Keluhan pelanggan terkait pembayaran adalah pelanggan kurang nyaman ketika melakukan pembayaran di kasir karena antrian yang cukup panjang. Pelanggan berpendapat hal ini kurang efisien karena mengganggu pelayan yang sibuk atau pengunjung lain. Sebagian besar pelanggan Resto & Cafe Omah Tepi Sawah sudah memiliki pemahaman teknologi yang cukup baik, sehingga pemilik restoran berencana untuk menerapkan sebuah aplikasi yang dapat menangani keluhan ini. Pemilik restoran ingin mengetahui terlebih dahulu bagaimana pelanggan menanggapi penerapan aplikasi baru.

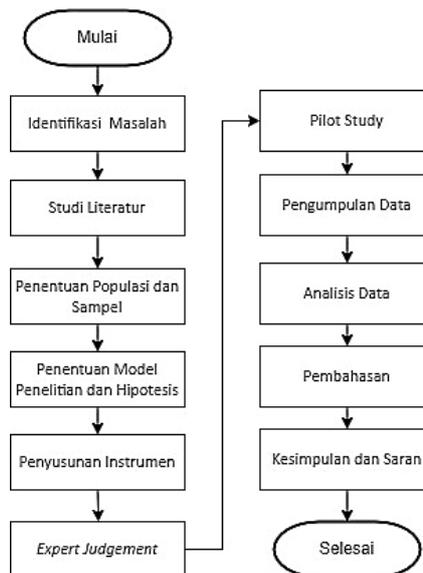
Penelitian sejenis dilakukan oleh Syarif, Djamil dan Ramly (2020). Penelitian tersebut menganalisis aplikasi transaksi penjualan yang baru diluncurkan di Kota Bogor. Aplikasi yang dianalisis bernama DIGIPOS yang digunakan oleh toko atau individu untuk menjual produk Telkomsel. Analisis penelitian tersebut menggunakan model UTAUT. Variabel yang digunakan adalah variabel *effort expectancy*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan DIGIPOS oleh pengguna dipengaruhi oleh variabel *effort expectancy*. Perbedaan penelitian ini adalah terletak pada topik penelitian, subjek penelitian, dan penelitian ini

menggunakan semua variabel eksogen yang ada pada UTAUT. Marciano, Chandra dan Iskandar (2022) juga melakukan penelitian serupa. Penelitian tersebut menganalisis sebuah aplikasi di Surabaya yaitu Sayurbox. Penelitian tersebut menggunakan model UTAUT dengan menerapkan semua variabel eksogen. Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan pengaruh sosial menentukan niat pengguna untuk menggunakan Sayurbox. Perbedaan penelitian ini adalah terletak pada topik dan subjek penelitian.

Resto & Cafe Omah Tepi Sawah berencana menerapkan aplikasi *point of sales* untuk pemesanan *dine in* dan pembayaran digital yaitu aplikasi Interactive MyOrder *QR Code*. Aplikasi yang baru diterapkan perlu dilakukan analisis penerimaan untuk membantu dalam memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi aplikasi tersebut sehingga dapat dievaluasi sejauh mana aplikasi berhasil diterima dan digunakan oleh pengguna. Analisis penerimaan juga perlu dilakukan untuk mengidentifikasi variabel yang mempengaruhi penerimaan aplikasi tersebut sehingga dapat mengoptimalkan faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan adopsi aplikasi oleh pengguna (Pramiyati, Jayanta and Mahfud, 2019). UTAUT dipilih dalam kajian ini. UTAUT digunakan karena paham ini menggabungkan banyak paham adopsi teknologi sehingga UTAUT menghasilkan model penelitian yang lebih baik (Venkatesh et al., 2003). Penerapan UTAUT dalam kajian yang berkaitan dengan adopsi teknologi baru adalah hal yang tepat, tujuan utamanya untuk memahami unsur yang memberikan pengaruh terhadap penerimaan awal teknologi tersebut (Prasetyo, 2017). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penerimaan pelanggan dan variabel yang memberikan pengaruh pelanggan terhadap penerapan aplikasi Interactive MyOrder *QR Code* untuk pemesanan *dine in* dan pembayaran digital di Resto & Cafe Omah Tepi Sawah.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian menjelaskan prosedur yang digunakan dalam penelitian ini. Model penelitian UTAUT terkait adopsi aplikasi MyOrder *QR Code* dan variabel-variabel yang mempengaruhinya diuji dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini. Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam pendekatan kuantitatif pada penelitian ini dan perangkat lunak pengolah data statistik digunakan untuk mengevaluasi hasilnya. Gambar 1 menunjukkan proses yang digunakan dalam melakukan penelitian ini.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

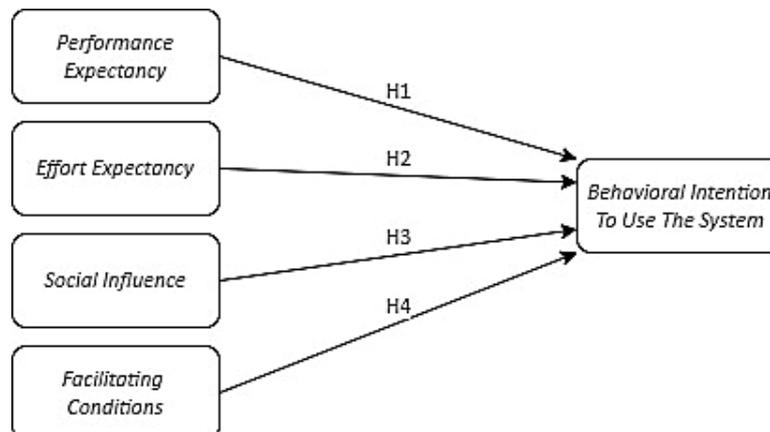
3. PERANCANGAN

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Resto & Cafe Omah Tepi Sawah. Pemilik Resto & Cafe Omah Tepi Sawah mengatakan bahwa rata-rata jumlah pelanggan pada hari Senin-Jumat, kecuali tanggal merah, adalah antara 200 hingga 250 pelanggan per hari, sedangkan pada hari Sabtu-Minggu, jumlah pelanggan per hari berkisar antara 300 hingga 350 pelanggan. Jumlah tersebut tidak menutup kemungkinan bahwa pada beberapa hari tertentu, jumlah pelanggan dapat meningkat secara signifikan. Peneliti menggunakan pengambilan sampel non-probabilitas karena ukuran populasi tidak menentu setiap harinya. Teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang dipilih adalah *purposive sampling*. Peneliti ingin memilih sampel yang dapat memberikan informasi yang relevan dan spesifik, oleh karena itu memilih menggunakan *purposive sampling*. Jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka dilakukan pengambilan sampel dari populasi tersebut. Jumlah sampel minimal apabila jumlah populasi tidak diketahui berdasarkan pedoman yang disarankan oleh Hair et al. (2010) adalah 5 dikali jumlah indikator yang diteliti. Pada penelitian ini, terdapat 19 indikator yang diteliti, sehingga jumlah sampel minimal yang diambil adalah $19 \text{ indikator} \times 5 = 95$ sampel. Jumlah sampel yang diambil minimal sebanyak 95 sampel, yang diharapkan mencakup keragaman dari populasi yang lebih besar. Pengambilan sampel secara *purposive sampling* digunakan dalam penelitian ini. Pelanggan Resto & Cafe Omah Tepi Sawah yang pernah memesan makanan di tempat (*dine in*) minimal dua kali sebelum diterapkan aplikasi dipilih sebagai responden.

3.2 Model dan Hipotesis Penelitian

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah model UTAUT yang dapat dilihat pada Gambar 2. Model penelitian ini diadaptasi dari Venkatesh et al. (2003).



Gambar 2. Model Penelitian

Peneliti merumuskan beberapa hipotesis dari model tersebut. Hipotesis digunakan untuk memberikan jawaban sementara.

H1: Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use the system*).

H2: Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use the system*).

H3: Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use the system*).

H4: Kondisi pendukung (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use the system*).

3.3 Penyusunan Instrumen Penelitian

Penyusunan instrumen adalah proses pembuatan kuesioner yang nantinya akan disebar ke pelanggan Resto & Cafe Omah Tepi Sawah. Peneliti menyusun instrumen berdasarkan adaptasi dari item-item yang diterapkan oleh Venkatesh et al. (2003) dalam memperkirakan UTAUT. Proses penyusunan instrumen penelitian ini sangat disesuaikan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada penerimaan dan adopsi aplikasi Interactive MyOrder *QR Code* di lokasi penelitian. Item yang digunakan pada kuesioner berjumlah 19 item yang tersusun dari 5 variabel. Variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung memiliki 4 item pernyataan. Variabel niat perilaku untuk menggunakan sistem memiliki 3 item pernyataan.

3.4 Expert Judgement

Expert judgement dilakukan untuk menguji validitas instrumen penelitian. Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan oleh dosen ahli untuk menjamin bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian sudah tepat. Instrumen dikatakan valid jika dapat mengukur apa yang ingin diukur. Tahapan dari uji validitas yang dilakukan oleh *expert judgement* yaitu peneliti mengumpulkan berbagai sumber referensi yang dibutuhkan untuk mendukung penyusunan instrumen penelitian, peneliti menyusun item pernyataan sesuai indikator masing-masing variabel, butir-butir pernyataan tersebut diadaptasi dari sumber referensi, peneliti melakukan konsultasi instrumen penelitian kepada *expert judgement*, *expert judgement* menguji keterbacaan butir-butir pernyataan pada instrumen penelitian dan mengidentifikasi pengelompokan serta hubungan yang tepat antara indikator-indikator pada variabel. Hasil dari *expert judgement* adalah instrumen penelitian valid dengan tambahan revisi dan dapat disebar serta digunakan untuk proses pilot study.

3.5 Pilot Study

Pilot study dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen telah layak untuk disebar dan dipahami oleh responden. Instrumen yang telah layak disebar dan dipahami oleh responden diketahui dengan cara melakukan pilot study (uji validitas dan reliabilitas) kepada sebagian kecil sampel penelitian. Pilot study dilakukan dengan jumlah responden sebaiknya 10% dari total keseluruhan sampel yang direncanakan (Connelly, 2008). Pilot study dilakukan dengan menyebarkan instrumen penelitian kepada 10 responden yaitu pelanggan Resto & Cafe Omah Tepi Sawah. Jumlah responden sebanyak 10 dipilih berdasarkan perhitungan 10% dari total sampel yang direncanakan, yaitu 95 responden. Penyebaran kuesioner untuk pilot study dilakukan tanggal 18 Mei 2023. Hasil dari pilot study adalah instrumen penelitian baik dan dapat diandalkan (reliabel), sehingga instrumen penelitian dapat digunakan untuk penelitian dengan jumlah responden yang lebih besar.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

Penyebaran menyebarkan kuesioner dilakukan sebagai bentuk pengumpulan data. Peneliti mengunjungi Resto & Cafe Omah Tepi Sawah secara langsung untuk menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang telah melakukan pemesanan makan di tempat (*dine in*) dan pembayaran digital melalui aplikasi Interactive MyOrder *QR Code*. Responden pada penelitian ini tidak termasuk responden dalam pilot study. Responden tersebut dinilai dengan dua item pertanyaan yaitu frekuensi kunjungan ke Resto & Cafe Omah Tepi Sawah minimal dua kali sebelum diterapkannya aplikasi dan belum pernah mengisi kuesioner penelitian ini. Penyebaran kuesioner dilakukan sejak tanggal 20-22 Mei 2023. Google Form digunakan untuk mengisi

kuesioner online. Pengumpulan data dirangkum dalam Tabel 1. Data yang didapatkan adalah 107 data. Dari 107 data yang dapat digunakan hanya 100 data.

Tabel 1. Data Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Data diperoleh	107
Data tidak memenuhi kriteria	7
Data yang dapat digunakan	100

Data yang didapatkan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Menurut Latumeten, Lesnussa and Rumlawang (2018) SEM adalah metode atau teknik untuk analisis data yang digunakan untuk menilai model yang menjelaskan hubungan antar variabel. Metode SEM dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) digunakan untuk analisis data dengan jumlah sampel yang terbatas dan tidak memiliki banyak asumsi, seperti data terdistribusi normal. SEM-PLS digunakan untuk menilai kecocokan model sebagai model sebab-akibat. Evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*) merupakan dua tahap yang membentuk PLS (Haryono, 2019).

4.2 Hasil Analisis Demografi Responden

Penelitian ini melibatkan pelanggan Resto & Cafe Omah Tepi Sawah. Data yang dapat digunakan berjumlah 100 data dengan 44 responden laki-laki (44%) dan 56 responden (56%). Sebagian besar responden berusia 20-30 tahun. Frekuensi mengunjungi Resto & Cafe Omah Tepi Sawah dalam satu bulan memiliki rata-rata sekali-kali (44%). Rata-rata responden menggunakan aplikasi pemesanan makanan adalah kurang dari 6 bulan (45%) dan tingkat kemahiran dalam menggunakan teknologi dan perangkat elektronik adalah mahir (61%).

4.3 Hasil Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran untuk menunjukkan hubungan antara variabel dan indikatornya. Variabel yang digunakan adalah X1 ekspektasi kinerja (PE), X2 ekspektasi usaha (EE), X3 pengaruh sosial (SI), X4 kondisi pendukung (FC), dan Y niat perilaku untuk menggunakan sistem (BIUS). Evaluasi ini meliputi dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Perangkat lunak SmartPLS 4.0.9.2 digunakan dalam pengujian ini.

Uji validitas *convergent validity* dengan *outer loading* memiliki batasan nilai secara umum (rule of thumb) yang dapat diterima adalah 0,7 (Haryono, 2019). Nilai pada hasil *outer loading* seperti terlihat pada Tabel 2. Pada Tabel 2, semua indikator yang mengukur variabel masing-masing memiliki *outer loading* $\geq 0,7$. Angka ini menunjukkan bahwa indikator dan variabel yang dinilai memiliki hubungan yang kuat. Semua indikator penelitian telah valid dan pengujian berikutnya dapat dilakukan.

Tabel 2. Hasil Pengujian *Outer Loading*

Variabel	Indikator	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
X1 (PE)	PE1	0.798	Valid
	PE2	0.842	Valid
	PE3	0.830	Valid
	PE4	0.763	Valid
X2 (EE)	EE1	0.825	Valid
	EE2	0.810	Valid
	EE3	0.829	Valid
	EE4	0.843	Valid

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
X3 (SI)	SI1	0.795	Valid
	SI2	0.857	Valid
	SI3	0.834	Valid
	SI4	0.814	Valid
X4 (FC)	FC1	0.732	Valid
	FC2	0.774	Valid
	FC3	0.731	Valid
	FC4	0.700	Valid
Y (BIUS)	BIUS1	0.876	Valid
	BIUS2	0.898	Valid
	BIUS3	0.870	Valid

Uji validitas *convergent validity* dengan *average variance extracted* (AVE) memiliki batasan nilai secara umum (*rule of thumb*) yang dapat diterima adalah 0,5 (Haryono, 2019). Nilai pada hasil AVE seperti terlihat pada Tabel 3. Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai AVE $\geq 0,5$. Nilai ini menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel memberikan kontribusi yang cukup besar. Pada tabel di atas dapat disimpulkan variabel yang diterapkan pada penelitian dinyatakan valid.

Tabel 3. Hasil Pengujian AVE

Variabel	AVE	Keterangan
X1 (PE)	0.654	Valid
X2 (EE)	0.683	Valid
X3 (SI)	0.681	Valid
X4 (FC)	0.540	Valid
Y (BIUS)	0.777	Valid

Uji validitas *discriminant validity* dengan *fornell larcker criterion* dikatakan valid apabila memiliki nilai akar AVE yang lebih besar dari korelasi antar variabel dengan variabel lainnya (Haryono, 2019). Nilai pada hasil *fornell larcker criterion* seperti terlihat pada Tabel 4. Tabel 4 menunjukkan bahwa *fornell larcker criterion* pada seluruh variabel mempunyai angka akar AVE yang lebih tinggi pada setiap variabel dibandingkan dengan korelasi antar variabel lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki validitas diskriminan yang kuat jika dibandingkan dengan variabel-variabel lain dalam model penelitian.

Tabel 4. Hasil Pengujian Fornell Larcker Criterion

	X1 (PE)	X2 (EE)	X3 (SI)	X4 (FC)	Y (BIUS)
X1 (PE)	0.809				
X2 (EE)	0.707	0.826			
X3 (SI)	0.539	0.629	0.825		
X4 (FC)	0.672	0.727	0.612	0.735	
Y (BIUS)	0.610	0.608	0.567	0.648	0.882

Uji validitas *discriminant validity* dengan *cross loading* dikatakan valid apabila hubungan diantara indikator dan variabelnya sendiri lebih kuat dibandingkan korelasi antara indikator dengan variabel lain (Haryono, 2019). Nilai pada hasil *cross loading* seperti terlihat pada Tabel 5. Pada Tabel 5, semua nilai *cross loading* memiliki nilai korelasi lebih tinggi antara indikator dengan variabelnya sendiri daripada dengan variabel lain. Hasil ini menunjukkan validitas diskriminan indikator yang kuat dan pengukuran yang konsisten dari variabel yang dituju.

Tabel 5. Hasil Pengujian *Cross Loading*

	X1 (PE)	X2 (EE)	X3 (SI)	X4 (FC)	Y (BIUS)
PE1	0.798	0.600	0.492	0.571	0.471
PE2	0.842	0.619	0.451	0.610	0.561
PE3	0.830	0.598	0.464	0.577	0.533
PE4	0.763	0.445	0.314	0.376	0.376
EE1	0.593	0.825	0.541	0.595	0.461
EE2	0.585	0.810	0.452	0.661	0.471
EE3	0.600	0.829	0.587	0.554	0.530
EE4	0.563	0.843	0.496	0.600	0.540
SI1	0.398	0.474	0.795	0.558	0.407
SI2	0.430	0.507	0.857	0.523	0.432
SI3	0.452	0.529	0.834	0.441	0.501
SI4	0.487	0.554	0.814	0.510	0.515
FC1	0.444	0.553	0.521	0.732	0.424
FC2	0.469	0.617	0.411	0.774	0.542
FC3	0.517	0.494	0.355	0.731	0.424
FC4	0.545	0.463	0.512	0.700	0.496
BIUS1	0.550	0.567	0.571	0.545	0.876
BIUS2	0.560	0.523	0.481	0.597	0.898
BIUS3	0.502	0.518	0.444	0.574	0.870

Uji reliabilitas dengan *composite reliability* dikatakan reliabel apabila nilainya lebih dari 0,7 (Haryono, 2019). Nilai pada hasil *composite reliability* seperti terlihat pada Tabel 6. Tabel 6 menunjukkan bahwa seluruh variabel, yaitu ekspektasi kinerja (PE), ekspektasi usaha (EE), pengaruh sosial (SI), kondisi pendukung (FC), dan niat perilaku untuk menggunakan sistem (BIUS), memiliki nilai yang lebih besar dari 0,7. Pengujian reliabilitas dengan *composite reliability* pada semua variabel dikatakan reliabel atau dapat dipercaya karena lima variabel telah memenuhi nilai persyaratan yaitu diatas 0,7 yang menunjukkan konsistensi yang baik dalam pengukuran variabel.

Tabel 6. Hasil Pengujian *Composite Reliability*

	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
X1 (PE)	0.883	Reliabel
X2 (EE)	0.896	Reliabel
X3 (SI)	0.895	Reliabel
X4 (FC)	0.824	Reliabel
Y (BIUS)	0.913	Reliabel

Uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha* dikatakan reliabel apabila nilainya lebih dari 0,7 (Haryono, 2019). Nilai pada hasil *cronbach's alpha* seperti terlihat pada Tabel 7. Pada Tabel 7, semua variabel yaitu ekspektasi kinerja (PE), ekspektasi usaha (EE), pengaruh sosial (SI), kondisi pendukung (FC), dan niat perilaku untuk menggunakan sistem (BIUS) telah memenuhi syarat pengujian dengan *cronbach's alpha* karena nilainya > 0,7. Hasil pengujian tersebut dikatakan dapat diandalkan atau reliabel karena lima variabel telah memenuhi nilai persyaratan yaitu diatas 0,7 yang menunjukkan konsistensi yang baik dalam pengukuran variabel.

Evaluasi model pengukuran (*outer model*) telah memenuhi persyaratan yang diperlukan dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas, sehingga 19 item pernyataan pada instrumen penelitian dapat dikatakan valid dan reliabel.

Tabel 7. Hasil Pengujian *Cronbach's Alpha*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1 (PE)	0.825	Reliabel
X2 (EE)	0.845	Reliabel
X3 (SI)	0.845	Reliabel
X4 (FC)	0.717	Reliabel
Y (BIUS)	0.857	Reliabel

4.4 Hasil Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural untuk menentukan sebab dan akibat atau hubungan antar variabel. Pada penelitian ini untuk evaluasi model struktural menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0.9.2. Evaluasi ini dengan melihat nilai *r-square*, koefisien jalur (*path coefficient*), dan *t-statistic*.

Nilai pada *r-square* menggambarkan seberapa besar variabel eksogen (X1, X2, X3, dan X4) dapat menjelaskan atau mempengaruhi variabel endogen (Y). Nilai *r-square* juga dapat menjelaskan kualitas model (Chin W, 1998). Nilai *r-square* menurut Chin W (1998) didapatkan dari perhitungan sebagai berikut :

$$R^2 = \frac{\text{Variansi endogen yang dijelaskan oleh model}}{\text{Total variasi endogen}}$$

Nilai pada *r-square* seperti terlihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil *R-Square*

Variabel Y	<i>R-Square</i>
Y (BIUS)	0.508

Pada Tabel 8 nilai *r-square* dari niat perilaku untuk menggunakan sistem (BIUS), yang merupakan variabel endogen (Y) dalam tabel di atas, adalah 0,508 (50,8%). Pernyataan ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel eksogen (X) dan variabel endogen (Y) adalah moderate (Chin W, 1998), sehingga hubungannya cukup baik dan variabel endogen (Y) dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel eksogen (X) sebesar 0,508 atau 50,8%.

Koefisien jalur (*path coefficient*) menunjukkan arah hubungan antara variabel eksogen (X) dan variabel endogen (Y). Jika nilai koefisien jalur berada di antara 0 dan 1, maka arah hubungan adalah positif (searah). Jika nilai koefisien rute berada di antara -1 dan 0, maka arah hubungan adalah negatif (berlawanan) (Hair et al., 2017). Nilai koefisien jalur pada hasil penelitian ini memiliki hubungan yang positif terhadap semua variabel. Nilai koefisien jalur seperti terlihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil Koefisien Jalur

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur
X1 (PE) → Y (BIUS)	0.230
X2 (EE) → Y (BIUS)	0.108
X3 (SI) → Y (BIUS)	0.193
X4 (FC) → Y (BIUS)	0.297

T-Statistic digunakan untuk menunjukkan signifikansi dari koefisien jalur. Nilai *t-statistic* dianggap signifikan apabila >1,96 (Chin W, 1998). Hasil penelitian terdapat satu *t-statistic* dengan nilai kurang dari 1,96 yaitu hubungan antara X2 (EE) terhadap Y (BIUS) dengan nilai 0,659. Nilai *t-statistic* seperti terlihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil *T-Statistic*

Hubungan Variabel	<i>T-Statistic</i>	Keterangan
X1 (PE) → Y(BIUS)	1.991	Signifikan
X2 (EE) → Y (BIUS)	0.659	Tidak Signifikan
X3 (SI) → Y (BIUS)	1.979	Signifikan
X4 (FC) → Y (BIUS)	2.383	Signifikan

4.5 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

Ringkasan dari temuan uji hipotesis akan menampilkan hasil evaluasi model struktural (*inner model*) yang dilakukan sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan pada bagian sebelumnya. Ringkasan hasil uji hipotesis seperti terlihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis

No.	Hipotesis Jalur	Koefisien Jalur	<i>T-Statistic</i>	Keterangan
H1	X1 (PE) → (Y) BIUS	0.230 (Positif)	1.991 (Signifikan)	Diterima
H2	X2 (EE) → (Y) BIUS	0.108 (Positif)	0.659 (Tidak Signifikan)	Ditolak
H3	X3 (SI) → (Y) BIUS	0.193 (Positif)	1.979 (Signifikan)	Diterima
H4	X4 (FC) → (Y) BIUS	0.297 (Positif)	2.383 (Signifikan)	Diterima

Pertanyaan untuk menjawab hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut :

Q1. Apakah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use the system*)?

Pada Tabel 11 merujuk pada koefisien jalur dan *t-statistic* menunjukkan bahwa H1 yaitu hubungan X1 (PE) → Y (BIUS) memiliki koefisien jalur dengan nilai 0,203 dan *t-statistic* bernilai 1,991. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa H1 diterima. Hasil ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Venkatesh et al. (2003) dan Marciano, Chandra dan Iskandar (2022). Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa pelanggan mengharapkan kinerja teknologi yang tinggi seperti pengalaman yang efisien dan nyaman dalam melakukan pemesanan *dine in* di Resto & Cafe Omah Tepi Sawah melalui aplikasi Interactive MyOrder *QR Code*. Pengalaman yang efisien dan nyaman diantaranya memperbaiki cara mereka memesan makanan, membayar tagihan, menghemat waktu, atau memberikan pengalaman yang lebih baik (Violeta and Farida, 2023). Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan pernyataan di atas adalah jika aplikasi tersebut memenuhi atau melebihi harapan pelanggan maka mereka akan berniat menggunakan aplikasi tersebut.

Q2. Apakah ekspektasi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use the system*)?

Pada hasil analisis model struktural dipaparkan dalam Tabel 11 merujuk pada koefisien jalur dan *t-statistic* menunjukkan bahwa H2 yaitu hubungan X2 (EE) → Y (BIUS) memiliki koefisien jalur dengan nilai 0,108 dan *t-statistic* bernilai 0,659. Pernyataan menunjukkan bahwa meskipun terdapat kecenderungan positif antara ekspektasi usaha (EE) dan niat perilaku untuk menggunakan sistem (BIUS), tetapi tidak cukup bukti untuk mengatakan bahwa hubungan tersebut secara signifikan mempengaruhi satu sama lain, sehingga H2 ditolak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gupta dan Dogra (2017) dimana variabel ekspektasi usaha tidak

berpengaruh terhadap variabel niat perilaku menggunakan sistem. Hasil penelitian ini didukung dengan hasil demografi responden yang menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 20-30 tahun. Motivasi untuk menggunakan teknologi sangat tinggi untuk kelompok usia ini, terlepas dari usaha yang diperlukan (Ahmad, 2020). Motivasi ini berkaitan dengan keinginan untuk mengikuti tren teknologi dan manfaat yang diperoleh dari menggunakan teknologi (Nadhilah, Jatikusumo and Permana, 2021). Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan pernyataan di atas adalah penyebab ditolaknya H2 dikarenakan pelanggan tidak memiliki harapan bahwa teknologi tersebut harus mudah digunakan. Mereka akan tetap menggunakan teknologi tersebut selama memberikan kinerja yang baik seperti efisiensi dalam pemesanan *dine in* dan pembayaran di Resto & Cafe Omah Tepi Sawah, terlepas dari mudah atau sulitnya penggunaan aplikasi MyOrder *QR Code*. Harapan kinerja dapat dilihat dari nilai *t-statistic* pada variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) yang cukup tinggi.

Q3. Apakah pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use the system*)?

Pada Tabel 11 merujuk pada koefisien jalur dan *t-statistic* menunjukkan bahwa H3 yaitu hubungan X3 (SI) → Y (BIUS) memiliki koefisien jalur dengan nilai 0,193 dan *t-statistic* bernilai 1,979. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa Pengaruh Sosial (SI) berpengaruh terhadap Niat Perilaku Untuk Menggunakan Sistem (BIUS), sehingga H3 diterima. Pada *r-square* dari jalur SI ke BIUS dinyatakan memiliki kecocokan model moderate dengan nilai 0,508. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) dan Marciano, Chandra dan Iskandar (2022). Hasil penelitian ini didukung dengan hasil demografi responden yang menunjukkan usia responden terbanyak adalah rentang usia 20-30 tahun. Rentang usia ini sering kali dipengaruhi oleh pendapat orang lain atau kelompok sosial terdekat (Azizah and Aji, 2022). Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan pernyataan di atas adalah jika responden merasa didukung dan memiliki keyakinan dalam penggunaan aplikasi Interactive MyOrder *QR Code* di Resto & Cafe Omah Tepi Sawah maka akan mempengaruhi niat perilaku responden.

Q4. Apakah kondisi pendukung (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap niat perilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention to use the system*)?

Pada Tabel 11 merujuk pada koefisien jalur dan *t-statistic* menunjukkan bahwa H4 yaitu hubungan X4 (FC) → Y (BIUS) memiliki koefisien jalur dengan nilai 0,297 dan *t-statistic* bernilai 2,383. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa Kondisi Pendukung (FC) mempengaruhi Niat Perilaku Untuk Menggunakan Sistem (BIUS), sehingga H4 diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) dan Gupta dan Dogra (2017). Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa jika individu merasa bahwa mereka memiliki sumber daya dan infrastruktur yang mendukung, maka mereka cenderung tertarik untuk menggunakan teknologi tersebut (Huddin, Masitoh and Ikhsan, 2022). Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil uji hipotesis dan pernyataan di atas adalah jika responden merasa bahwa kondisi yang mendukung seperti ketersediaan infrastruktur, dukungan organisasi, sumber daya dan pengetahuan telah terpenuhi, maka mereka cenderung memiliki niat yang tinggi dalam menggunakan sistem. Nilai *t-statistic* pada variabel *facilitating conditions* yang lebih besar daripada variabel lainnya menunjukkan bahwa variabel ini memiliki kontribusi yang lebih dominan dalam mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan sistem.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan diuraikan berdasarkan jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan aplikasi Interactive MyOrder *QR Code* dalam melakukan pemesanan makan di tempat (*dine in*) dan pembayaran digital di Resto & Cafe Omah Tepi Sawah dapat diterima oleh pelanggan dengan kecocokan model 50,8%, sedangkan sisa dari persentase merupakan variabel yang tidak digunakan pada penelitian ini. Kesimpulan ini memberikan gambaran bahwa Resto & Cafe Omah Tepi Sawah dapat mengimplementasikan aplikasi Interactive MyOrder *QR Code* untuk pemesanan *dine in* dan pembayaran digital dengan keyakinan bahwa pelanggan akan menerima dan menggunakan aplikasi tersebut.
2. Pada hasil penelitian terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi penerimaan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi Interactive MyOrder *QR Code* di Resto & Cafe Omah Tepi Sawah. Variabel-variabel tersebut adalah ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak mempengaruhi niat pelanggan untuk menggunakan sistem.

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh terhadap niat pelanggan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Pernyataan ini menunjukkan bahwa pelanggan Resto & Cafe Omah Tepi Sawah percaya bahwa menggunakan aplikasi Interactive MyOrder *QR Code* akan menghemat waktu dalam melakukan pemesanan makanan dan pembayaran tagihan.

Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh terhadap niat pelanggan untuk menggunakan aplikasi. Faktor-faktor sosial seperti pengaruh orang lain atau rekomendasi keluarga atau teman-teman dapat mempengaruhi niat pelanggan untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Kondisi pendukung (*facilitating conditions*) memainkan peran penting dalam penerimaan pelanggan terhadap niat untuk menggunakan aplikasi. Ketika pelanggan merasa bahwa terdapat kondisi atau fasilitas yang mendukung seperti ketersediaan infrastruktur, dukungan organisasi, sumber daya dan pengetahuan yang memadai dapat meningkatkan niat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak memiliki pengaruh terhadap niat pelanggan menggunakan aplikasi karena karakteristik responden dominan memiliki rentang usia 20-30 tahun. Rentang usia ini memiliki motivasi tinggi dalam menggunakan teknologi baru terlepas dari tingkat usaha yang diperlukan. Motivasi ini berkaitan dengan keinginan untuk mengikuti teknologi masa kini. Dengan demikian, ekspektasi usaha (*effort expectancy*) tidak menjadi faktor penentu dalam niat pelanggan menggunakan aplikasi tersebut.

Hasil penelitian ini dapat digunakan Resto & Cafe Omah Tepi Sawah untuk meningkatkan penerimaan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi tersebut dengan memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., 2020. Media Sosial dan Tantangan Masa Depan Generasi Milenial. *Avant Garde*, 8(2), p.134. <https://doi.org/10.36080/ag.v8i2.1158>.
- Azizah, R.W. and Aji, G.G., 2022. Konsep Diri Generasi Milenial Pelaku Minimalism Lifestyle. *Commercium*, 5(2), pp.33–43.
- Chin W, M.G., 1998. The Partial Least Squares Approach to Structural Formula Modeling. *Advances in Hospitality and Leisure*, [online] 8 (2) (January 1998), p.5. Available at: <<https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=EDZ5AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA295&dq=The+partial+least+squares+approach+to+structural+equation+modeling&ots=49uH6qt2lk&sig=Fwg2GGFWp3LUMMjxMu9h4jbOXnA>>.
- Connelly, L.M., 2008. Pilot studies. *Medsurg nursing: official journal of the Academy of*

Medical-Surgical Nurses, 17(6), pp.411–412.
<https://doi.org/10.1145/3081016.3081020>.

- Daries, N., Cristobal-Fransi, E., Ferrer-Rosell, B. and Marine-Roig, E., 2018. Maturity and development of high-quality restaurant websites: A comparison of Michelin-starred restaurants in France, Italy and Spain. *International Journal of Hospitality Management*, [online] 73(February), pp.125–137. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.02.007>.
- Gupta, A. and Dogra, N., 2017. Tourist adoption of mapping apps: A UTAUT2 perspective of smart travellers. *Tourism and Hospitality Management*, 23(2), pp.145–161. <https://doi.org/10.20867/thm.23.2.6>.
- Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. and Sarstedt, M., 2017. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Thousand Oaks. Sage, p.165.
- Hair, J.F.J., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E., 2010. *Multivariate Data Analysis (7th Edition)* by Joseph F. Hair, William C. Black, Barry J. Babin, Rolph E. Anderson (z-lib.org).pdf. Pearson Education, Inc., .
- Haryono, S., 2019. Metode SEM untuk Penelitian Manajemen dengan AMOS, LISREL, PLS. *Badan Penerbit PT. Intermedia Personalia Utama*, p.450.
- Huddin, M.N., Masitoh, M.R. and Ikhsan, K., 2022. Kemudahan penggunaan, facilitating condition, keamanan teknologi dan compatibility terhadap niat menggunakan pembayaran mobile di Indonesia. *Jurnal Inspirasi Bisnis dan Manajemen*, 5(2), p.131. <https://doi.org/10.33603/jibm.v5i2.5764>.
- Latumeten, R., Lesnussa, Y.A. and Rumlawang, F.Y., 2018. Penggunaan Structural Equation Modeling (Sem) untuk Menganalisis Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Negara Indonesia (BNI) KCU Ambon). *Sainmatika: Jurnal Ilmiah Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam*, 15(2), p.76. <https://doi.org/10.31851/sainmatika.v15i2.2301>.
- Marciano, L., Chandra, M. and Iskandar, V., 2022. Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat Beli. 8(2), pp.80–91. <https://doi.org/10.9744/jmhot.8.2.80>.
- Nadhilah, P., Jatikusumo, R.I. and Permana, E., 2021. Efektifitas Penggunaan E-Wallet Dikalangan Mahasiswa Dalam Proses Menentukan Keputusan Pembelian. *JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting)*, 4(2), p.128. <https://doi.org/10.35914/jemma.v4i2.725>.
- Pramiyati, T., Jayanta, J. and Mahfud, H., 2019. Analisis Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap SIMBUMIL (Hasil Survey Penerimaan SIMBUMIL di Puskesmas Mandalawangi). *Khazanah Informatika : Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 5(1), pp.61–67. <https://doi.org/10.23917/khif.v5i1.7328>.
- Prasetyo, D.Y., 2017. Penerapan Metode UTAUT dalam Memahami Penerimaan dan Penggunaan website KKN LPPM Unisi. 6, pp.26–34.
- Syarif, U., Djamil, M. and Ramly, A.T., 2020. Pengaruh Aplikasi Digital Point Of Sales (DIGIPOS) Terhadap Perilaku Konsumen Variabel Effort Expectancy Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Studi Kasus Telkomsel Bogor. *Jurnal Manajemen*, 11(2), p.194. <https://doi.org/10.32832/jm-uika.v11i2.3268>.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. and Davis, F.D., 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 27(3), pp.425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>.
- Violeta, L.G. and Farida, S.N., 2023. SEIKO : Journal of Management & Business Pengaruh Brand Image dan Customer Experience Melalui Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening terhadap Customer Loyalty pada McDonald ' s Rungkut di Surabaya. 6(1),

pp.673–685. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v6i1.457>.