

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI MyIM3 MENGUNAKAN METODE UTAUT DIKALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Nyimas Ghefira Nurkhalizah¹⁾, Agustina Heryati²⁾, M. Fadhiel Alie³⁾, K. Ghazali⁴⁾

^{1), 2), 3)}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri
Jl. Jend. Sudirman, Km 4, Kota Palembang, Sumatera Selatan

⁴⁾Prodi Sains Data Terapan, Poltek Prasetiya Mandiri

Jl. Basuki Rahmat No. 1608, Kota Palembang, Sumatera Selatan

Email : nyimasghefira21@gmail.com¹⁾, agustina.heryati@uigm.ac.id²⁾, fadhiel@uigm.ac.id³⁾, igoup95@gmail.com⁴⁾

ABSTRACT

The myIM3 application is a digital service designed to facilitate users in purchasing data packages, topping up credit, and checking quotas. Among students at Universitas Indo Global Mandiri Palembang, this application is used to support daily telecommunication needs. However, several issues are frequently reported, such as inconsistent application stability, slow service speeds, suboptimal user experiences with certain features, and delays in processing data package payments. These shortcomings can impact user satisfaction and the application's reputation. This study aims to analyze user satisfaction with the myIM3 application among students using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) approach. Data were collected through surveys using a questionnaire based on the UTAUT model, covering four main variables: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions. The data were analyzed quantitatively with the aid of statistical software. The findings identify factors affecting student satisfaction and provide recommendations for improving the application to better meet user needs. This research is expected to serve as a reference for the myIM3 application developers to enhance service quality and user satisfaction, particularly among students.

Keywords : MyIM3, UTAUT, user satisfaction, students, Universitas Indo Global Mandiri.

ABSTRAK

Aplikasi myIM3 adalah layanan digital yang memudahkan pengguna dalam pembelian paket data, pengisian pulsa, dan pengecekan kuota. Di lingkungan mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri Palembang, aplikasi ini digunakan untuk mendukung kebutuhan telekomunikasi harian. Namun, beberapa kekurangan sering dikeluhkan, seperti stabilitas aplikasi yang tidak konsisten, kecepatan layanan yang lambat, pengalaman yang kurang lancar pada fitur tertentu, serta keterlambatan pemrosesan pembayaran paket data. Kekurangan ini dapat memengaruhi kepuasan pengguna dan citra aplikasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pengguna aplikasi myIM3 di kalangan mahasiswa menggunakan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Data diperoleh melalui survei menggunakan kuesioner berbasis model UTAUT, meliputi empat variabel utama: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions. Analisis dilakukan secara kuantitatif dengan bantuan software statistik. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengembang aplikasi myIM3 untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna, khususnya di kalangan mahasiswa.

Kata Kunci : MyIM3, UTAUT, kepuasan pengguna, mahasiswa, Universitas Indo Global Mandiri.

1. Pendahuluan

Banyak perubahan telah terjadi di berbagai sektor, termasuk industri telekomunikasi, sebagai akibat dari pertumbuhan pesat teknologi dan komunikasi, terutama di dunia digital (Hari Mantik, 2022). Dalam kehidupan sehari-hari, teknologi informasi memainkan peran penting, meningkatkan kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang cepat, praktis, dan efektif (Sanmorino, 2019; Sanmorino & Isabella, 2017). Perusahaan telekomunikasi berusaha keras untuk membuat aplikasi berbasis digital yang mudah digunakan untuk memenuhi kebutuhan ini.

Indosat Ooredoo adalah salah satu perusahaan telekomunikasi yang saat ini berkembang pesat, telah meluncurkan aplikasi myIM3, untuk layanan pelanggan di Palembang aplikasi myIM3 berlokasi di Jalan. Angkatan 45 No.222 Demang Lebar Daun, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk mengakses berbagai layanan seperti pembelian pulsa, paket data, cek kuota, dan informasi layanan lainnya secara langsung dari ponsel mereka, sehingga meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan. Aplikasi myIM3 berfungsi sebagai platform digital yang memperkuat interaksi antara perusahaan dan pengguna dengan menyediakan layanan yang lebih efektif dan efisien (Aditiya et al., 2022).

Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, kepuasan pengguna aplikasi myIM3 menjadi tantangan yang perlu dianalisis lebih dalam. Kepuasan pengguna sangat penting untuk keberlanjutan penggunaan aplikasi karena memengaruhi loyalitas pelanggan dan keuntungan perusahaan. Berbagai faktor seperti kemudahan penggunaan, kinerja aplikasi, serta dukungan yang diberikan dapat memengaruhi persepsi pengguna kepada kualitas layanan yang ditawarkan (Yudianto et al., 2023).

Beberapa kekurangan yang sering dikeluhkan pengguna terkait aplikasi myIM3, berdasarkan hasil observasi dan tinjauan ulasan pengguna di GooglePlay, antara lain: stabilitas aplikasi yang kadang kurang konsisten, kecepatan akses layanan yang lambat, serta pengalaman yang tidak selalu lancar saat menggunakan fitur tertentu. Selain itu, kecepatan internet yang tidak merata di beberapa wilayah dapat memengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan. Masalah lain yang sering terjadi adalah pembayaran paket data yang terkadang membutuhkan waktu lama untuk masuk ke sistem, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan. Kurangnya kepuasan pengguna kepada aspek-aspek ini dapat berdampak negatif pada citra perusahaan dan keberhasilan layanan aplikasi.

Dengan metode UTAUT, penelitian ini akan menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi myIM3 di Fakultas Ilmu Komputer dan Sains UIGM Palembang. Hasil penelitian ini diharapkan akan menunjukkan komponen apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan aplikasi MyIM3 dan menawarkan saran untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh

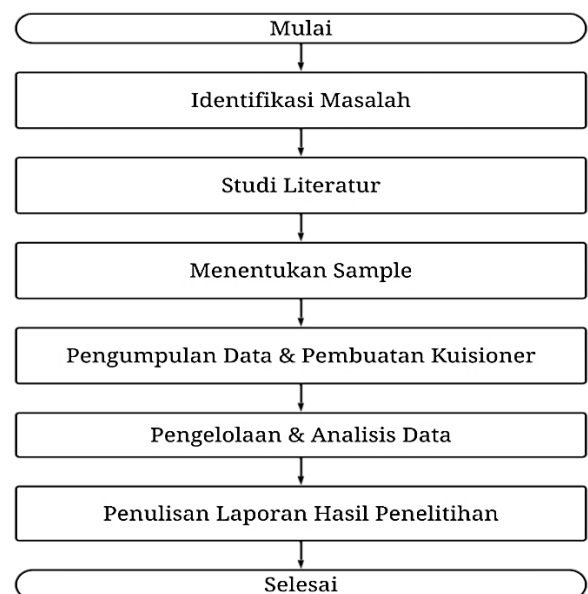
aplikasi di Fakultas Ilmu Komputer dan Sains UIGM Palembang.

2. Metodologi

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan metode yang dipakai pada penelitian ini untuk menemukan kepuasan pengguna myIM3 di Fakultas Ilmu Komputer dan Sains UIGM Palembang. Model UTAUT mengkaji empat variabel utama, yaitu harapan kinerja (manfaat aplikasi bagi pengguna), harapan usaha (kemudahan penggunaan), pengaruh sosial (rekomendasi dari lingkungan sekitar), dan kondisi pendukung (infrastruktur serta dukungan teknis). Selain itu, model ini mempertimbangkan faktor moderasi seperti umur, jenis kelamin, dan pengalaman pengguna yang dapat memengaruhi perilaku penggunaan. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami persepsi pengguna kepada aplikasi myIM3, sehingga dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan layanan (Bayhaqi1 et al., 2022).

2.1 Tahapan Penelitian

Penelitian ini mengikuti tahapan sistematis untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi myIM3 menggunakan metode UTAUT di lingkungan UIGM Palembang. Berikut adalah tahapan penelitian yang dilakukan:



Gambar 1. Alur Penelitian

2.2 Deskripsi Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Tahap Identifikasi Masalah dilakukan dengan merumuskan permasalahan yang akan menjadi fokus penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna kepada aplikasi myIM3 dengan menggunakan pendekatan Metode UTAUT di lingkungan Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Mengidentifikasi komponen yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut adalah tujuan utama dari penelitian ini.

2. Studi Literatur

Berbagai sumber, termasuk buku referensi, jurnal, dan temuan penelitian sebelumnya, digunakan untuk melakukan analisis literatur. Tujuan utamanya adalah mendapatkan landasan teori yang kuat dan mendalami teori-teori dasar yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3. Menentukan Sample

Peneliti menggunakan sampel dari mahasiswa UIGM Palembang, khususnya dari fakultas ilmu komputer dan sains, untuk mewakili populasi secara keseluruhan.

4. Pengumpulan Data & Pembuatan Kuesioner

Setelah menentukan jumlah sampel penelitian, peneliti dapat mengumpulkan data dan membuat kuesioner terlebih dahulu berdasarkan empat variabel UTAUT, yaitu harapan akan kinerja, harapan akan usaha, pengaruh akan sosial, dan kondisi pendukung.

5. Pengelolaan & Analisis Data

Pengolahan & analisis data dijalankan untuk menjadi data mudah dipahami dan relevan dengan tujuan penelitian, pengolahan & analisis data dilakukan dalam beberapa tahap. Setelah data dikumpulkan, peneliti menggunakan perangkat lunak seperti SmartPLS untuk mengolah data. Tahap analisis mencakup uji validasi dan mendeskripsikan hasil Penelitian. Tujuan dari proses ini ialah untuk mengubah data yang valid atau tidak digunakan menjadi informasi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian dan mencapai kesimpulan yang bermakna.

6. Penulisan Laporan Hasil Penelitian

Sebagai hasil dari data yang dikumpulkan dan dianalisis, penelitian ini menghasilkan laporan tertulis yang menjelaskan hal-hal yang memengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi myIM3. Tujuan tahap ini adalah memberikan penjelasan yang jelas dan sistematis tentang hasil penelitian kepada pembaca sehingga mereka dapat menggunakan hasil sebagai contoh atau solusi untuk masalah yang dihadapi.

2.2 Pengumpulan Data

Salah satu aspek krusial dalam penelitian adalah proses pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian serta guna mencapai hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, metode pengumpulan data harus dirancang dengan tepat agar dapat menghasilkan tanggapan yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner

1. Observasi

Dalam penelitian, observasi dilakukan dengan secara langsung melalui penggunaan aplikasi myIM3. Tujuan observasi adalah untuk mengumpulkan data dengan mengamati secara langsung gejala yang sedang diteliti serta menjelaskan masalah yang terjadi.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang terdiri atas serangkaian pertanyaan yang dirancang berdasarkan validasi penelitian. Mahasiswa UIGM yang menggunakan aplikasi myIM3 menjawab pertanyaan tersebut melalui tautan Google Form.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan seluruh objek atau individu yang menjadi subjek dalam sebuah penelitian (Suriani et al., 2023). Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah pelanggan aplikasi myIM3. Dalam penelitian ini dilakukan di UIGM fakultas ilmu komputer dan sains dengan total populasi yang digunakan peneliti sebanyak 1217.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih sebagai sumber informasi. Sampel ini dianggap mampu merepresentasikan populasi secara keseluruhan (Casteel et al., 2021). Dalam penelitian ini, metode simple random sampling diterapkan, di mana pemilihan sampel dilakukan secara acak tanpa mempertimbangkan stratifikasi atau pembagian tertentu dalam populasi. Dengan pendekatan ini, setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel. Pada rumus Slovin, batas toleransi kesalahan (e) ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut: nilai e sebesar 0,1 atau 10% digunakan untuk populasi besar, sedangkan nilai e sebesar 0,2 atau 20% digunakan untuk populasi kecil. Dalam penelitian ini, tingkat toleransi kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10% atau $e = 0,1$. Pemilihan nilai ini didasarkan pada pertimbangan jumlah populasi yang cukup besar, serta keterbatasan waktu dan biaya yang tersedia dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang sesuai dengan tingkat kesalahan tersebut. Adapun perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan rumus:

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

Berikut adalah rincian perhitungannya:

$$n = \frac{1217}{1 + 1217(0,1)^2}$$

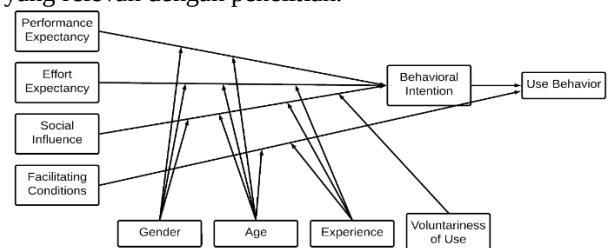
$$n = \frac{1217}{13,17}$$

$$n = 92,4$$

Jadi 92.4 dapat dibulatkan menjadi 100 orang responden

2.4 Variabel dan Indikator Penelitian

Peneliti dapat dengan mudah merancang pertanyaan berdasarkan indikator yang telah ditetapkan. Indikator digunakan sebagai panduan dalam menyusun pernyataan dan pertanyaan, yang dirancang untuk memperoleh data yang relevan dengan penelitian.



Gambar 2. Model UTAUT

Ada enam variabel dalam penelitian ini. Empat variabel independen adalah harapan akan kinerja (performance expectancy), harapan akan usaha (effort

expectancy), pengaruh akan sosial (social influence), dan kondisi pendukung (facilitating conditions), serta dua variabel dependen: Behavioral Intention dan Use Behavior. Tabel berikut menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki sejumlah indikator, total 36 indikator.

2.5 Kuisisioner dan Pertanyaan

Kuesioner ini disusun berdasarkan model UTAUT untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi myIM3 di lingkungan Universitas Indo Global Mandiri Palembang. Pertanyaan dirancang untuk mengukur empat variabel utama UTAUT: performance expectancy (PE), effort expectancy (EE), social influence (SI), dan facilitating conditions (FC), serta 2 variabel dependen: Behavioral Intention (BI), dan Use Behavior (UB).

Table 1. Pertanyaan

PE1	Aplikasi myIM3 memudahkan saya untuk mengecek saldo pulsa atau kuota internet.
PE2	Aplikasi myIM3 membantu saya menyelesaikan transaksi (top-up, beli paket) lebih cepat.
PE3	Aplikasi myIM3 meningkatkan efisiensi saya dalam mengelola layanan telekomunikasi.
PE4	Fitur-fitur dalam myIM3 sangat berguna untuk kebutuhan saya.
PE5	Aplikasi myIM3 membantu meningkatkan pengalaman saya menggunakan layanan Indosat secara keseluruhan.
PE6	Fitur promo atau cashback di aplikasi myIM3 membantu saya menghemat biaya layanan.
EE1	Saya merasa aplikasi myIM3 mudah digunakan bahkan untuk pengguna baru.
EE2	Saya mudah mengakses fitur-fitur pada aplikasi myIM3.
EE3	Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan fitur di aplikasi myIM3.
EE4	Instruksi atau panduan dalam aplikasi myIM3 mudah di pahami.
EE5	Aplikasi myIM3 memiliki desain yang sederhana, sehingga memudahkan penggunaannya.
EE6	Saya tidak memerlukan bantuan tambahan untuk memahami cara menggunakan aplikasi myIM3.
SI1	Pendapat teman atau keluarga saya mempengaruhi keputusan saya untuk menggunakan aplikasi myIM3.
SI2	Saya mulai menggunakan aplikasi myIM3 karena orang-orang disekitar saya (teman/keluarga) menyakinkan saya menggunakannya.
SI3	Dukungan sosial dikomunitas pengguna aplikasi myIM3 membuat saya nyaman menggunakannya.
SI4	Komunitas atau ulasan positif dari pengguna lain membuat saya mencoba aplikasi myIM3.
SI5	Saya merasa lebih percaya diri menggunakan aplikasi myIM3 karena banyak orang disekitar saya menggunakannya.

SI6	Promo di media sosial membuat saya tertarik untuk menggunakan aplikasi myIM3.
FC1	Saya memiliki perangkat yang mendukung penggunaan aplikasi myIM3.
FC2	Aplikasi myIM3 dapat digunakan dengan jaringan internet yang tersedia.
FC3	Saya memiliki pemahaman yang cukup untuk menggunakan aplikasi ini.
FC4	Intruksi atau panduan pengguna aplikasi myIM3 (tutorial/FAQ) mudah ditemukan jika saya membutuhkannya.
FC5	Sistem aplikasi myIM3 berfungsi dengan baik tanpa banyak kendala teknis.
FC6	Layanan bantuan (customer support) dari aplikasi myIM3 tersedia jika saya mengalami masalah.
BI1	Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi MyIM3 di masa depan.
BI2	Saya akan merekomendasikan aplikasi MyIM3 kepada orang lain.
BI3	Saya saya merasa yakin akan menggunakan aplikasi myIM3 untuk semua kebutuhan terkait layanan Indosat.
BI4	Saya merasa puas menggunakan aplikasi myIM3 sehingga saya masih terus menggunakannya.
BI5	Saya berniat untuk mencoba fitur baru yang ditawarkan oleh aplikasi myIM3.
BI6	Jika saya membutuhkan layanan terkait Indosat, saya akan menggunakan aplikasi myIM3 dibanding metode lain.
UB1	Saya menggunakan aplikasi MyIM3 secara rutin.
UB2	Saya menggunakan MyIM3 untuk membeli paket internet, pulsa, atau layanan lainnya.
UB3	Saya aktif mengecek informasi kuota, pulsa, atau tagihan melalui aplikasi ini.
UB4	Aplikasi MyIM3 menjadi alat utama saya untuk mengelola layanan Indosat.
UB5	Saya menggunakan aplikasi myIM3 untuk mendapatkan informasi terkait promo atau cashback.
UB6	Saya menggunakan aplikasi myIM3 untuk transaksi pulsa atau pembelian voucher game.

3. Hasil Dan Pembahasan

Berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan menggambarkan jawaban dari hipotesis dan/atau tujuan penelitian atau temuan yang diperoleh. Kesimpulan bukan berisi perulangan dari hasil dan pembahasan, tetapi lebih kepada ringkasan hasil temuan seperti yang diharapkan di tujuan atau hipotesis. Saran menyajikan hal-hal yang akan dilakukan terkait dengan gagasan selanjutnya dari penelitian tersebut.

3.1 Profil Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan beberapa kategori, yaitu jenis kelamin, usia, program studi, serta pengalaman dalam

menggunakan aplikasi myIM3. Klasifikasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai persepsi dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi myIM3. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Palembang, dengan total jumlah responden sebanyak 100 orang.

a) Usia Kategori

Usia responden dikelompokkan ke dalam beberapa rentang, yaitu di bawah 20 tahun, 20–25 tahun, dan di atas 25 tahun. Pengelompokan ini bertujuan untuk mengetahui distribusi usia pengguna aplikasi myIM3 di kalangan mahasiswa, mengingat faktor usia dapat memengaruhi pola penggunaan teknologi. Umumnya, kelompok usia yang lebih muda cenderung lebih terbiasa menggunakan aplikasi digital, sedangkan kelompok usia yang lebih tua memiliki kecenderungan dan kebiasaan penggunaan yang berbeda. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh bahwa kelompok usia 20–25 tahun merupakan kelompok terbesar, sedangkan responden berusia di atas 25 tahun menjadi kelompok dengan jumlah paling sedikit.

b) Jenis Kelamin

Kategori jenis kelamin dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan. Pengumpulan data berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk mengetahui distribusi pengguna aplikasi myIM3 di kalangan mahasiswa UIGM, serta untuk mengidentifikasi kemungkinan perbedaan preferensi dan tingkat kepuasan berdasarkan gender. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden perempuan mendominasi jumlah responden dalam penelitian ini, sedangkan jumlah responden laki-laki berada sedikit di bawahnya.

c) Variabel fakultas

Variabel ini digunakan untuk mengetahui asal program studi responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Seluruh responden berasal dari Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri. Berdasarkan hasil pengumpulan data, diketahui bahwa seluruh responden, yaitu sebanyak 100 orang, merupakan mahasiswa dari fakultas tersebut. Informasi ini penting untuk memastikan bahwa responden yang terlibat merupakan pengguna aktif aplikasi myIM3 di lingkungan mahasiswa UIGM, sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan.

d) Program Studi

Variabel program studi digunakan untuk mengetahui asal jurusan atau program studi dari masing-masing responden yang terlibat dalam penelitian ini. Seluruh responden berasal dari berbagai program studi yang berada di bawah naungan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri. Adapun rincian distribusi responden berdasarkan program studi dapat dilihat pada tabel yang telah disediakan. Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari Program Studi Sistem Informasi dengan jumlah sebanyak 47 orang, disusul oleh Program Studi Teknik Informatika sebanyak 33 orang. Sementara itu, Program Studi Sistem Komputer menyumbang 10

orang responden, Program Studi Biologi sebanyak 2 orang, Program Studi Kimia sebanyak 4 orang, dan Program Magister Ilmu Komputer sebanyak 4 orang. Berdasarkan data tersebut, Program Studi Biologi menjadi program studi dengan jumlah responden paling sedikit dalam penelitian ini.

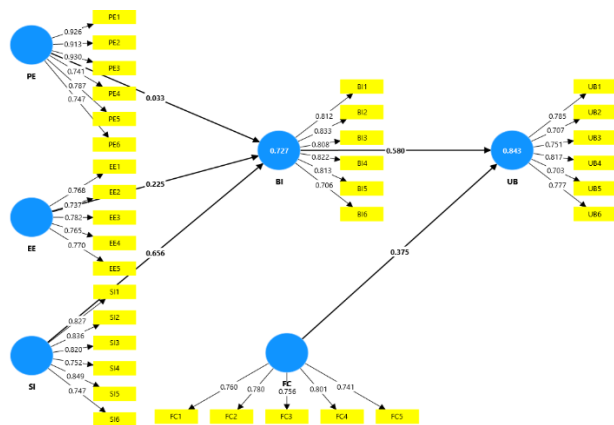
3.2 Hasil Responden

Hasil Responden Penelitian ini menggunakan kuesioner berbasis skala Likert (1-5) yang dianalisis dengan bantuan SmartPLS. Data diperoleh dari 100 mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri yang merupakan pengguna aplikasi myIM3. Dibawah ini peneliti menyajikan hasil analisis deskriptif berdasarkan hasil jawaban responden, tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas daripada masing-masing variable:

- Performance Expectancy (PE) Mayoritas responden menyatakan bahwa aplikasi myIM3 membantu mereka dalam memeriksa pulsa/kuota, melakukan transaksi, hingga meningkatkan efisiensi layanan telekomunikasi. Fitur promo dan cashback juga dinilai bermanfaat oleh sebagian besar pengguna.
- Effort Expectancy (EE) Sebagian besar responden merasa aplikasi ini mudah digunakan, baik dalam mengakses fitur, memahami instruksi, maupun desain tampilannya yang sederhana.
- Social Influence (SI) Faktor sosial berpengaruh terhadap keputusan menggunakan aplikasi. Pengaruh teman, keluarga, komunitas, dan promosi di media sosial terbukti mendorong responden untuk mencoba dan menggunakan myIM3.
- Facilitating Conditions (FC) Responden umumnya memiliki perangkat dan jaringan yang memadai, serta memahami cara menggunakan aplikasi. Sebagian kecil masih mengalami kendala teknis atau butuh bantuan layanan pelanggan.
- Behavioral Intention (BI) Sebagian besar responden berniat terus menggunakan myIM3 di masa depan, merekomendasikannya, dan mencoba fitur baru. Namun, ada sebagian kecil yang masih ragu untuk menggunakannya dalam semua kebutuhan layanan Indosat.
- Use Behavior (UB) Mayoritas responden rutin menggunakan aplikasi myIM3, baik untuk pembelian paket internet, cek saldo/kuota, hingga mencari informasi promo. Aplikasi ini menjadi alat utama dalam mengelola layanan Indosat bagi sebagian besar responden.

3.3 Structural Equation Model (SEM)

Setelah seluruh data yang diperlukan berhasil dikumpulkan, peneliti akan mengolah data menggunakan metode SEM, yang mampu menganalisis hubungan kompleks antara variabel. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Gambar di bawah ini menunjukkan model SEM yang belum dianalisis.



Gambar 3. Model SEM

3.4 Uji Validitas Kuisiонер

Penelitian ini menggunakan dua jenis pengukuran untuk menilai ketepatan instrumen, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Berikut adalah hasil validitas terhadap 34 item variable yang telah diisi oleh 100 responden

1. Validitas Konvergen

Validitas konvergen dievaluasi dengan menghitung beberapa parameter, termasuk factor loading/outer loading, Average Variance Extracted (AVE), dan communality. Instrumen dianggap valid jika nilai outer loading untuk setiap indikator lebih dari 0,7, serta nilai AVE dan communality untuk setiap variabel laten lebih dari 0,5.

Table 2. Uji Validitas Konvergen

Varia bel Laten	Indik ator Refle ktif	Outer Loadi ng > 0.7	AVE > 0.5	Com munal ity > 0.5	Keter angan
Perfor mance Expec tancy	PE1	0.926	0.714	0.714	Valid
	PE2	0.913			
	PE3	0.93			
	PE4	0.741			
	PE5	0.787			
	PE6	0.747			
Effort Expec tancy	EE1	0.768	0.584	0.584	Valid
	EE2	0.737			
	EE3	0.782			
	EE4	0.765			
	EE5	0.77			
Social Influe nce	SI1	0.827	0.65	0.65	Valid
	SI2	0.836			
	SI3	0.82			
	SI4	0.752			
	SI5	0.849			
	SI6	0.747			
Facilit	FC1	0.76	0.589	0.589	Valid

ating Condi tions	FC2	0.78			
	FC3	0.756			
	FC4	0.801			
	FC5	0.741			
Behav ioral Inten tion	BI1	0.812	0.64	0.64	Valid
	BI2	0.833			
	BI3	0.808			
	BI4	0.822			
	BI5	0.813			
	BI6	0.706			
Use Behav ior	UB1	0.785	0.575	0.575	Valid
	UB2	0.707			
	UB3	0.751			
	UB4	0.817			
	UB5	0.703			
	UB6	0.777			

Berdasarkan hasil analisis validitas konvergen, variabel dengan tingkat validitas konvergen tertinggi adalah Performance Expectancy (PE), dengan indikator PE3 yang memiliki nilai outer loading sebesar 0.930, yang merupakan nilai tertinggi di antara indikator-indikator pada variabel lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi myIM3 sangat dihargai oleh pengguna dalam hal meningkatkan efisiensi dalam mengelola layanan telekomunikasi. Pengguna merasa bahwa aplikasi ini mempercepat proses transaksi dan memberikan kenyamanan dalam mengelola kebutuhan telekomunikasi mereka, menjadikan variabel PE sebagai yang paling kuat dalam hal validitas konvergen. Sementara itu, variabel dengan nilai terendah adalah Behavioral Intention (BI), dengan indikator BI5 yang memiliki nilai outer loading terendah sebesar 0.706. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna memiliki niat untuk terus menggunakan aplikasi myIM3, niat mereka untuk mencoba fitur baru yang ditawarkan aplikasi lebih rendah. Pengguna cenderung lebih fokus pada pemanfaatan aplikasi untuk kebutuhan utama mereka, seperti transaksi dasar, dan kurang tertarik untuk mengeksplorasi fitur-fitur baru yang ditawarkan oleh aplikasi. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun aplikasi sudah memadai untuk kebutuhan dasar, minat untuk mencoba fitur baru relatif lebih rendah.

2. Validitas Diskriminan

Uji validitas diskriminan dilakukan dengan mengevaluasi nilai cross loading dan kriteria Fornell-Larcker. Kriteria Fornell-Larcker diperoleh dengan membandingkan nilai $\sqrt{AVE}$ dengan korelasi antar variabel laten lainnya.

Table 3. Uji Validitas Diskriminan

	BI	EE	FC	PE	SI	UB
BI						
EE	0.803					
FC	0.973	0.814				
PE	0.824	0.700	0.827			
SI	0.927	0.783	0.997	0.967		
UB	1,023	0.787	1,023	0.778	0.934	

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam model memiliki validitas diskriminan yang baik, karena nilai AVD (Average Variance Extracted) antar variabel lebih besar dari 0.5 dan menunjukkan bahwa setiap variabel dapat dibedakan dengan jelas dari variabel lainnya. Variabel dengan nilai diskriminan tertinggi adalah FC (Facilitating Conditions), dengan nilai 0.973 terhadap SI (Social Influence) dan 1.023 terhadap UB (Use Behavior). Ini menunjukkan bahwa variabel Facilitating Conditions memiliki hubungan yang kuat dengan variabel lainnya, mengindikasikan bahwa ketersediaan dukungan sistem dan perangkat yang baik sangat berpengaruh terhadap perilaku penggunaan aplikasi serta pengaruh sosial terhadap penggunaan aplikasi. Variabel dengan nilai diskriminan terendah adalah PE (Performance Expectancy) terhadap EE (Effort Expectancy), yang memiliki nilai 0.700. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun keduanya memiliki hubungan yang signifikan, hubungan tersebut tidak sekuat hubungan antara beberapa variabel lain. Namun, nilai ini masih menunjukkan validitas diskriminan yang dapat diterima.

Secara keseluruhan, validitas diskriminan yang baik tercapai karena nilai korelasi antar variabel laten lebih rendah dibandingkan akar nilai AVE masing-masing variabel. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki perbedaan yang jelas dalam mengukur dimensi yang dimaksudkan, yang mendukung kemampuan model penelitian untuk memisahkan konsep-konsep yang berbeda secara teoritis dan empiris.

3.4 Uji Reabilitas Kuisiонер

Dalam Penelitian ini reliabilitas diuji dengan menghitung nilai cronbach's alpha dan composite reliability. Jika nilai uji reliabilitas diatas 0,7, maka variabel laten tersebut dapat dianggap reliabel.

Table 4. Uji Reabilitas

Variabel Laten	Composite Reliability > 0,7	Cronbach's Alpha > 0,7	Keterangan
PE	0.919	0.917	Reliabel
EE	0.823	0.822	Reliabel
SI	0.895	0.892	Reliabel
FC	0.829	0.77	Reliabel
BI	0.891	0.887	Reliabel
UB	0.855	0.851	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis reliabilitas yang tercantum pada Tabel 4.7, semua variabel laten dalam

model penelitian ini terbukti reliabel, karena nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha masing-masing lebih besar dari 0,7, yang merupakan ambang batas untuk menunjukkan reliabilitas yang baik. Variabel dengan reliabilitas tertinggi adalah PE (Performance Expectancy), dengan nilai Composite Reliability sebesar 0.919 dan Cronbach's Alpha sebesar 0.917. Ini menunjukkan bahwa indikator-indikator pada variabel ini memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan dapat dipercaya untuk mengukur konstruk yang dimaksud. Variabel dengan reliabilitas terendah adalah FC (Facilitating Conditions), dengan nilai Composite Reliability sebesar 0.829 dan Cronbach's Alpha sebesar 0.77. Meskipun nilainya sedikit lebih rendah dibandingkan variabel lain, tetap berada di atas batas minimum 0,7, yang menunjukkan bahwa variabel ini juga reliabel dalam mengukur konstruk yang dimaksud.

Secara keseluruhan, hasil ini mengonfirmasi bahwa semua variabel laten dalam model penelitian ini memiliki reliabilitas yang memadai, sehingga data yang dihasilkan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari analisis validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel laten dalam penelitian ini, yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), *Behavioral Intention* (BI), dan *Use Behavior* (UB), telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan diskriminan, serta diuji reliabilitasnya dengan baik. Nilai outer loading, AVE, dan communality untuk setiap indikator reflektif memenuhi syarat validitas, sementara nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* juga di atas 0,7, yang menandakan reliabilitas yang baik. Dengan demikian, kuisiонер ini dapat dianggap valid dan reliabel serta layak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi myIM3 menggunakan metode UTAUT.

Tabel 4.10 Kesimpulan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Table 4. Kesimpulan Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Varia bel Laten	Validi tas Konv ergen	Validi tas Diskri minan	Comp osite Relia bility	Cron bach's Alpha	Kesim pulan
Perfor mance Expec tancy	0.714	Valid	0.919	0.917	Valid & Reliab el
Effort Expec tancy	0.527	Valid	0.823	0.822	Valid & Reliab el
Social Influe nce	0.629	Valid	0.895	0.892	Valid & Reliab el
Facilit ating Condi	0.513	Valid	0.829	0.77	Valid & Reliab el

tions					el
Behav	0.601	Valid	0.891	0.887	Valid
ioral					&
Intent					Reliab
ion					el
Use	0.482	Valid	0.855	0.851	Valid
Behav					&
ior					Reliab
					el

Tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen dan diskriminan, serta reliabilitas berdasarkan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa semua variabel laten dianggap valid dan reliabel untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut. Hasil analisis validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik. Berdasarkan uji validitas konvergen, seluruh indikator variabel laten memiliki nilai outer loading di atas 0,7, serta nilai Average Variance Extracted (AVE) di atas 0,5, yang memenuhi kriteria validitas. Uji validitas diskriminan menggunakan kriteria Fornell-Larcker juga menunjukkan bahwa setiap variabel laten memiliki hubungan yang lebih kuat dengan indikator-indikatornya sendiri dibandingkan dengan variabel laten lainnya, sehingga menunjukkan perbedaan yang jelas antar konstruk yang diukur. Selain itu, uji reliabilitas menunjukkan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha dari semua variabel laten di atas ambang batas 0,7, yang mengindikasikan konsistensi instrumen dalam mengukur konstruk.

Secara khusus, variabel Performance Expectancy (PE) memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha yang sangat tinggi, masing-masing sebesar 0.919 dan 0.917, yang menunjukkan bahwa indikator-indikatornya secara konsisten menggambarkan pengaruh kinerja aplikasi terhadap pengguna. Sedangkan Use Behavior (UB) memiliki nilai AVE terendah yaitu 0.482, menunjukkan bahwa meskipun valid dan reliabel, variabel ini masih memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan akurasi pengukuran. Berdasarkan temuan ini, beberapa rekomendasi dapat diajukan. Pengembang disarankan untuk memperkuat fitur-fitur aplikasi yang meningkatkan Performance Expectancy, serta memberikan perhatian lebih pada fitur terkait Use Behavior dengan meningkatkan akurasi dan relevansi pengukuran. Pengembang juga bisa memanfaatkan kekuatan Social Influence (SI) dalam strategi pemasaran berbasis sosial untuk memperluas jangkauan aplikasi. Selain itu, penting untuk meningkatkan dukungan fasilitas dan kemudahan penggunaan aplikasi, agar pengalaman pengguna semakin optimal, terutama bagi pengguna baru yang mungkin merasa kesulitan.

Daftar Pustaka

- Aditiya, P., Enri, U., & Maulana, I. (2022). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Myim3 Pada Situs Google Play Menggunakan Support Vector Machine. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(4), 1020. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i4.4673>
- Bayhaqi1, F., Kadek, I., & Nuryana2, D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT.
- Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16, 339–362. <https://doi.org/10.28945/4766>
- Hari Mantik. (2022). *REVOLUSI INDUSTRI 4.0: INTERNET OF THINGS, IMPLEMENTASI PADA BERBAGAI SEKTOR BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (BAGIAN 1)* Hari Mantik.
- Sanmorino, A. (2019). The Preliminary Results of the Kms Model with Additional Elements of Gamification to Optimize Research Output in a Higher Education Institution. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 8(5).
- Sanmorino, A., & Isabella, I. (2017). DIAGRAM ALIRAN DATA DAN KONSEP BASIS DATA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PETERNAKAN BROILER. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 8(1). <https://doi.org/10.36982/jiig.v8i1.217>
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Yudianto, F., Qotrunnada, E., Herlambang, T., Adinugroho, M., Yuliana, L., Nahdlatul, U., & Surabaya, U. (2023). Pengembangan Sistem Notifikasi dan Rekap Penggunaan Data Internet pada Aplikasi Myim3 di PT Indosat Ooredoo. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3). <https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12664>