

Pengaruh Aplikasi Pendataan Dan Pelayanan Terhadap Pengalaman Pengunjung Di Kebun Raya Balikpapan: Pendekatan UTAUT

Akmal Ma'rup^{1, a)} dan Joy Nashar Utamajaya², Elvin Leander Hadisaputro³,

^{1),2),3)} Program Studi Sistem Infomasi, Universitas STMIK Borneo Internasional,

Author Emails

^{a)} Corresponding author: akmalakmal2607@gmail.com

Abstract. This study examines the impact of the visitor data and service application (Pandurata) at Kebun Raya Balikpapan, one of the ex-situ plant conservation centers in the city of Balikpapan, where information systems play a crucial role in enhancing the visitor experience using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). A detailed analysis was conducted on the four main constructs of UTAUT: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Conditions. The research aims to understand the factors that influence the acceptance and use of the application by visitors. Data were collected through questionnaires from 100 respondents and analyzed using linear regression. The results showed that all UTAUT constructs significantly influenced the use of the application, which had a positive impact. From the tests, it was found that visitor satisfaction at Kebun Raya Balikpapan increased by 80.5%

Keywords: UTAUT, Visitor Experience, Application Use, Linear Regression Analysis

Abstraksi. Penelitian ini mengkaji pengaruh aplikasi pendataan dan pelayanan kunjungan (Pandurata) di Kebun Raya Balikpapan, salah satu pusat konservasi tanaman *ex situ* yang ada di kota Balikpapan, di mana sistem informasi berperan penting dalam meningkatkan pengalaman berkunjung dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Analisis mendalam dilakukan terhadap empat konstruk utama UTAUT: *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan aplikasi oleh pengunjung. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 100 responden dan dianalisis menggunakan regresi linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua konstruk UTAUT memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi, yang berdampak positif. Dari hasil pengujian, ditemukan bahwa kepuasan saat berkunjung ke Kebun Raya Balikpapan meningkat sebesar 80.5%.

Kata Kunci : UTAUT, Pengalaman Berkunjung, , Penggunaan Aplikasi, Analisis Regresi Linier.

PENDAHULUAN

Pusat konservasi tumbuhan di Kota Balikpapan, Indonesia, merupakan pusat konservasi tumbuhan terbesar kedua di negara ini, meliputi area seluas 309,22 hektar. Kebun Raya Balikpapan merupakan salah satu fasilitas konservasi tumbuhan eks situ dari 47 kebun raya di Indonesia. Kebun Raya Balikpapan memiliki lima tujuan utama, yang semuanya berkisar pada menjadi objek wisata yang memamerkan keanekaragaman hayati dan pemandangan alam yang menakjubkan. Untuk meningkatkan pengalaman pengunjung, manajemen Kebun Raya Balikpapan telah membuat aplikasi pengumpulan data dan layanan kunjungan. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan kebahagiaan pengunjung dan meningkatkan pengalaman mereka secara keseluruhan dengan menawarkan informasi yang komprehensif dan layanan yang unggul [1].

Memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan informasi dan layanan kepada wisatawan telah menjadi fenomena di seluruh dunia yang meningkatkan efisiensi operasional dan menawarkan pengalaman yang lebih mendalam bagi pengunjung [2]. Penerapan aplikasi pendataan dan layanan tamu di Kebun Raya Balikpapan merupakan langkah strategis untuk merangkul teknologi digital dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan [3]. Program ini menawarkan berbagai fungsi, termasuk informasi rinci tentang tumbuhan dan hewan, peta interaktif, jadwal kegiatan, dan layanan reservasi tiket daring. Dengan demikian, wisatawan dapat meningkatkan perencanaan perjalanan dan mengakses informasi yang diperlukan dengan mudah [4].

Peningkatan pendataan dan layanan kunjungan publik merupakan tujuan berkelanjutan yang terus kami upayakan untuk ditingkatkan [5]. Beberapa inisiatif telah dilakukan untuk mencapai tujuan ini, sebagian besar melalui langkah-langkah regulasi seperti penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disertai dengan restrukturisasi administrasi dan praktik inovatif. Kutipan tersebut berasal dari Sumarni et al. [6]. Namun demikian, penerapan teknologi baru, seperti pengumpulan data dan aplikasi layanan pengunjung, mungkin menghadapi tantangan (10). Berbagai faktor dapat memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan teknologi oleh pengguna. Studi ini menggunakan paradigma *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk memahami elemen-elemen ini. Model UTAUT, yang ditetapkan oleh Venkatesh et al. [7], bertujuan untuk memahami determinan yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan teknologi informasi. Model ini mengintegrasikan delapan ide berbeda tentang penerimaan teknologi ke dalam kerangka kerja terpadu, yang mencakup empat konstruk utama: Harapan Kinerja, Harapan Upaya, Pengaruh Sosial, dan Kondisi Pemanfaatan. Kutipan tersebut berasal dari Venkatesh et al. [7]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana pemanfaatan aplikasi pengumpulan data dan layanan pengunjung di Kebun Raya Balikpapan dapat meningkatkan pengalaman kunjungan secara keseluruhan. Kerangka kerja UTAUT, seperti yang diusulkan oleh Dewi dan Soraya [8], akan digunakan untuk analisis. Dengan memahami aspek-aspek yang memengaruhi penerimaan dan pemanfaatan aplikasi ini, diharapkan manajemen dapat menerapkan penyempurnaan dan kemajuan tambahan yang selaras dengan persyaratan dan preferensi pengunjung. Penelitian ini dilakukan melalui metodologi kuantitatif. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang mengunjungi Kebun Raya Balikpapan untuk mengumpulkan data. Kuesioner dibuat menggunakan konstruk UTAUT dan terdiri dari pernyataan yang dinilai menggunakan skala Likert 5 poin. Data yang dikumpulkan kemudian diperiksa menggunakan teknik regresi linier untuk memastikan dampak setiap konstruk terhadap niat untuk memanfaatkan program.

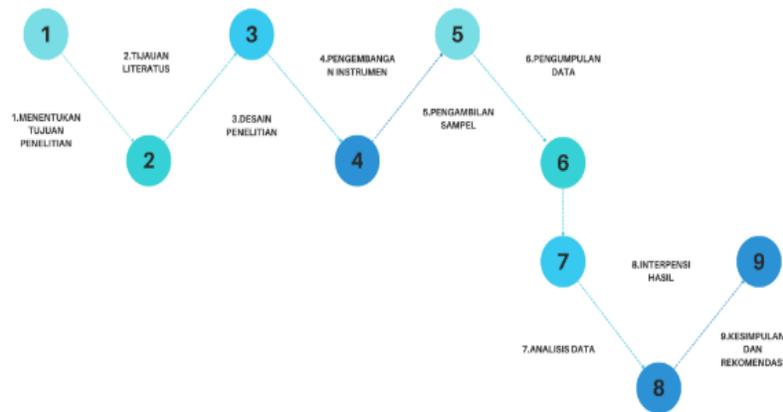
Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang signifikan kepada pengelola Kebun Raya Balikpapan, membantu upaya mereka untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung dengan memanfaatkan teknologi informasi. Lebih jauh lagi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berharga bagi literatur ilmiah mengenai penerimaan teknologi dalam domain pariwisata. Studi ini menyoroti pentingnya pemahaman yang komprehensif tentang elemen-elemen yang memengaruhi penerimaan teknologi untuk secara efektif menerapkan aplikasi pengumpulan data dan layanan pengunjung di Kebun Raya Balikpapan. Oleh karena itu, aplikasi ini berfungsi sebagai alat yang sangat efektif bagi para manajer dan juga menawarkan manfaat besar bagi pengunjung, meningkatkan kesenangan mereka dan pada akhirnya mengarah pada peningkatan jumlah kunjungan ke Kebun Raya Balikpapan. Studi ini menggunakan kerangka kerja *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).



GAMBAR 1. Aplikasi Pandurata

METODE PENELITIAN

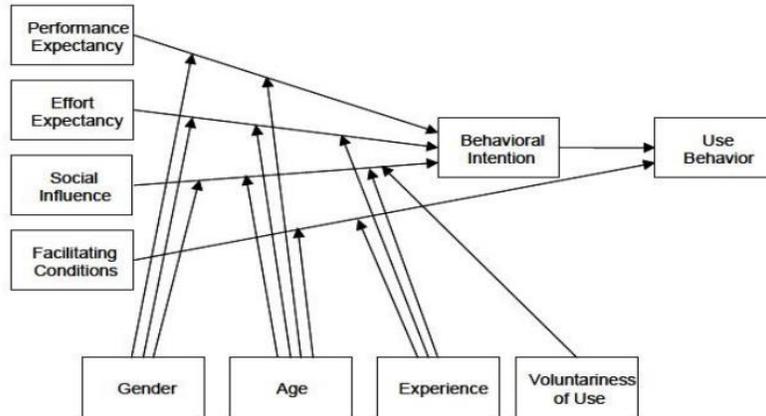
Gambar 2 adalah langkah-langkah pada penelitian, yaitu dimulai dengan menentukan tujuan penelitian yaitu melakukan evaluasi terhadap elemen-elemen yang memengaruhi penerimaan teknologi untuk secara efektif menerapkan aplikasi pengumpulan data dan layanan pengunjung di Kebun Raya Balikpapan. Langkah selanjutnya adalah Pengembangan instrumen dengan perancangan dan pembuatan item-item pertanyaan/pernyataan untuk mengukur konstruk-konstruk UTAUT. Selanjutnya melakukan tahapan pengumpulan data dengan beberapa responden. Selanjutnya adalah Pengambilan sampel lapangan yaitu pengguna aplikasi PANDURATA. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan tools statistik dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier sederhana. Seluruh rangkaian proses disajikan pada Gambar 2.



GAMBAR 2. Kerangka penelitian

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) adalah sebuah model teoritis yang dikembangkan untuk menjelaskan dan memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. UTAUT diperkenalkan oleh Venkatesh, Morris, Davis, dan Davis pada tahun 2003. Tujuan utama model ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi oleh individu. Inti dari model UTAUT terdiri dari empat konstruk utama: Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy). Sejahter mana individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu mereka mencapai keuntungan dalam kinerja. Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy) atau tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem. Pengaruh Sosial (Social Influence), sejauh mana individu mempersepsikan bahwa orang-orang yang penting bagi mereka percaya bahwa mereka harus menggunakan sistem baru. Kondisi Pendukung (Facilitating Conditions), sejauh mana individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis mendukung penggunaan sistem. Model UTAUT juga mempertimbangkan faktor-faktor moderasi seperti jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan penggunaan, yang dapat mempengaruhi hubungan antara konstruk-konstruk tersebut [9][10]. Adapun konstruk UTAUT disajikan pada Gambar 3.



GAMBAR 3. Konstruk UTAUT oleh Vankatesh [7]

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

TABEL 1. Karakteristik Responden

Kategori	Jumlah Responden
Jenis Kelamin	
Laki-laki	48
Perempuan	52
Usia	
18-25	30
26-35	40
36-45	20
46-50	10
Pendidikan	
SMA	35
D3	25
S1	30
S2	10

Berdasarkan Tabel 1, maka jenis Kelamin mayoritas responden adalah perempuan (52%), sedangkan laki-laki sebesar 48%. Sedangkan Usia responden terbanyak berada dalam rentang usia 26-35 tahun (40%), diikuti oleh kelompok usia 18-25 tahun (30%), 36-45 tahun (20%), dan 46-50 tahun (10%). Adapun pendidikan mayoritas responden memiliki pendidikan minimal SMA (35%), diikuti oleh D3 (25%), S1 (30%), dan S2 (10%).

Rata-rata Penilaian Konstruk UTAUT

Tabel 2 adalah hasil deskriptif variabel data yang digunakan pada penelitian ini.

TABEL 2. Hasil Deskriptif Variabel

Konstruk	Rata-rata Skor	Standar Deviasi
Performance Expectancy	4.2	0.6
Effort Expectancy	4.1	0.7
Social Influence	3.8	0.8

Facilitating Conditions	4.0	0.7
-------------------------	-----	-----

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 dihasilkan beberapa hal antara lain: performance expectancy dengan skor rata-rata 4.2 (dengan standar deviasi 0.6), menunjukkan bahwa responden percaya bahwa aplikasi membantu meningkatkan efisiensi kunjungan mereka. Skor Effort Expectancy rata-rata 4.1 (dengan standar deviasi 0.7), menunjukkan bahwa responden merasa aplikasi mudah digunakan. Skor Social Influence rata-rata 3.8 (dengan standar deviasi 0.8), menunjukkan bahwa pengaruh sosial juga berperan, meskipun tidak sekuat faktor lain. Skor Facilitating Conditions rata-rata 4.0 (dengan standar deviasi 0.7), menunjukkan bahwa infrastruktur dan dukungan teknis yang tersedia dinilai cukup memadai oleh responden.

Analisis Regresi Linier

Tabel 3 adalah hasil analisis regresi liner pada penelitian ini.

TABEL 3. Hasil Analisis Regresi Linier

Konstruk	Koefisien Beta	Signifikansi (p-value)
Performance Expectancy	0.35	0.000
Effort Expectancy	0.30	0.002
Social Influence	0.25	0.010
Facilitating Conditions	0.28	0.004

Performance Expectancy: Memiliki koefisien beta sebesar 0.35 dengan p-value 0.000, menunjukkan pengaruh signifikan dan terbesar di antara semua konstruk terhadap niat penggunaan aplikasi. *Effort Expectancy*: Memiliki koefisien beta sebesar 0.30 dengan p-value 0.002, menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi juga memiliki pengaruh signifikan. *Social Influence*: Memiliki koefisien beta sebesar 0.25 dengan p-value 0.010, menunjukkan bahwa pengaruh sosial juga signifikan, meskipun tidak sebesar dua faktor sebelumnya. *Facilitating Conditions*: Memiliki koefisien beta sebesar 0.28 dengan p-value 0.004, menunjukkan bahwa infrastruktur dan dukungan teknis juga berperan penting dalam niat penggunaan aplikasi.

KESIMPULAN

Saran memuat berbagai usulan atau pendapat yang sebaiknya dikaitkan oleh penelitian sejenis. Saran dibuat Penelitian ini menegaskan pentingnya sistem informasi dalam meningkatkan daya tarik destinasi wisata. Aplikasi pendataan dan pelayanan kunjungan (PANDURATA) terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengalaman berkunjung di Kebun Raya Balikpapan. Dengan memanfaatkan kerangka kerja UTAUT, penelitian ini berhasil mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengunjung. Temuan ini tidak hanya menyoroti manfaat langsung dari aplikasi tersebut, tetapi juga memberikan panduan berharga untuk pengembangan aplikasi serupa di masa depan, guna memastikan kepuasan dan kenyamanan pengunjung yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

1. R. Rahwani, K. Badaruddin, and U. Islam Negeri Raden Fatah Palembang, "Pengaruh Penggunaan Aplikasi Raport Digital Terhadap Kinerja Guru," *Pedagogika*, vol. 13, no. 1, p. 2022, 2022.
2. A. Jaelani and T. F. Hanim, "Teknologi Digital, Keberlanjutan Lingkungan, Dan Desa Wisata Di Indonesia," *Al-Mustashfa J. Penelit. Huk. Ekon. Syariah*, vol. 6, no. 2, p. 237, 2021, doi: 10.24235/jm.v6i2.9613.
3. K. Akses, R. Ilmu, I. Puspita, P. Agustin, K. A. Shafira, and A. Rismawati, "Analisis Pengaruh Jaringan Intranet pada Web Apps Akses Jurnal terhadap," vol. 3, no. 1, pp. 81–96, 2024.
4. M. G. Mali, "Peran Pemerintah Dalam Pengembangan Pariwisata Era New Normal Di Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui Aplikasi Visiting Jogja," *Destin. J. Hosp. dan Pariwisata*, vol. 3, no. 1, pp. 1–11, 2021, doi: 10.31334/jd.v3i1.1796.

5. S. Bimo Syahputro, T. Chairunnisya, F. Apriyanti, J. Akbar, H. Marpaung, and S. Pembangunan Tanjungpinang, "Penerapan Customer Relationship Management (Crm) Upaya Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan," *J. Ekon. Manaj. Dan Bisnis*, vol. 1, no. 2, pp. 147–151, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/XX..XXXXX/JMEB>
6. M. Habibi, "E-Commerce Dan Media Sosial Sebagai Alternatif Solusi Tantangan Pemasaran Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Umkm Martabak Mr.Jenggot)," *Maqasiduna J. Educ. Humanit. Soc. Sci.*, vol. 1, no. 01, pp. 42–49, 2021, doi: 10.59174/mqs.v1i01.3.
7. V. Venkatesh, J. Thong, X. X.-M. quarterly, and undefined 2012, "Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology," *JSTOR*, Accessed: Mar. 30, 2022. [Online]. Available: <https://www.jstor.org/stable/41410412>
8. F. K. Dewi and I. Soraya, "Pengaruh Penerapan Aplikasi SIDIA terhadap Penyelenggaraan Pendidikan Nonformal pada Masa Pandemi Covid-19 di TPQ Se-Kecamatan Gubeng Kota Surabaya," *J. Kependidikan Islam*, vol. 11, no. 2, pp. 223–239, 2021, doi: 10.15642/jkpi.2021.11.2.223-239.
9. A. ; Alalwan, Y. K. ; Dwivedi, N. P. Rana, A. A. Alalwan, and Y. K. Dwivedi, "Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust," *Elsevier*, 2017, Accessed: Mar. 30, 2022. [Online]. Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S026840121630696X>
10. T. T. Tenk, H. C. Yew, and L. T. Heang, "E-Wallet Adoption: a Case in Malaysia," *Int. J. Res. Commer. Manag. Stud.*, vol. 2, no. 02, pp. 216–233, 2020, [Online]. Available: <http://ijrcms.com>