

## ***Pengaruh Interface Characteristics dan System Quality terhadap Behavioural Intention to Use Application***

**Areta Amadea Dewandaru<sup>\*</sup>, Magnaz Lestira Oktaroza**

Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*aretadwndr1512@gmail.com, ira.santoz@gmail.com

**Abstract.** This research is based on the phenomenon that occurs, where there are still many users of food delivery service applications who find it difficult to operate the application because of the complicated appearance, thus making users not intend to use food delivery service applications. This study aims to examine the *Interface Characteristics* and *System Quality* of the behavioral intention to use the application. This research was conducted in Tamansari Village, Bandung City using descriptive and verification research methods and quantitative approaches. This study uses primary data collected through questionnaires and the determination of respondents is based on convenience sampling. According to the established criteria, Questionnaires were distributed to users of the food delivery service application in Tamansari Village, Bandung City. The results showed that the *Interface Characteristics*, *System Quality*, and behavioral intention to use the application were good. *Interface Characteristics* have an effect but not significantly on behavioral intention to use application by 3.6%, and *System Quality* has a significant effect on behavioral intention to use application by 45.6%.

**Keywords:** *Interface Characteristics, System Quality, Behavioral intention to use application.*

**Abstrak.** Penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi, dimana masih banyak pengguna aplikasi layanan pesan antar makanan yang merasa kesulitan untuk mengoperasikan aplikasi tersebut karena tampilan yang rumit, sehingga membuat para pengguna tidak berniat untuk menggunakan aplikasi layanan pesan antar makanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji *Interface Characteristics* dan *System Quality* terhadap *Behavioural Intention to Use Application*. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Tamansari Kota Bandung dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif dan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dan penentuan responden didasarkan pada convenience sampling. Sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, kuesioner dibagikan kepada pengguna aplikasi layanan pesan antar makanan di Kelurahan Tamansari Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Interface Characteristics*, *System Quality*, dan *Behavioural Intention to Use Application* sudah baik. *Interface Characteristics* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap *Behavioural Intention to Use Application* sebesar 3.6%, dan *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioural Intention to Use Application* sebesar 45,6%.

**Kata Kunci:** *Interface Characteristics, System Quality, Behavioural Intention to Use Application.*

## A. Pendahuluan

Di beberapa kota besar, layanan pesan antar makanan merupakan bagian dari pelayanan restoran, sehingga layanan pesan antar makanan atau food delivery services yang populer saat ini bukan suatu hal baru. Restoran yang menyediakan jasa pesan antar makanan biasanya menggunakan sistem dengan pemesanan melalui telepon. Namun, tarif pulsa telepon yang tinggi dan area layanan yang terbatas mengakibatkan pelanggan kurang berminat menggunakan jasa tersebut. Selain itu beberapa pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi layanan pesan antar makanan dinilai tidak user friendly, karena terlalu rumit pemakaiannya dan harus masuk aplikasi terlebih dahulu di mana terdapat banyak pop up iklan yang menghambat penggunaan aplikasi.

Menurut Zeithaml (1) menyatakan bahwa, “Behavioral intention merupakan kemauan seseorang untuk merekomendasikan suatu layanan kepada orang lain dan kemauan dalam melakukan pembelian ulang dan perilaku untuk menggunakan kembali, memberikan positif word of mouth.” Menurut Kotler dan Keller (2) menyatakan bahwa, “behavioral intention didefinisikan sebagai kondisi ketika konsumen memiliki intensi atau sikap loyal pada brand, produk, dan perusahaan, serta secara rela menceritakan keunggulannya kepada pihak lain”.

Menurut Galitz (3), User interface merupakan bagian dari hardware dan software yang dapat dilihat, atau didengar, maupun disentuh untuk dimengerti orang. Desain interface harus dibuat untuk dapat memahami para pengguna, seperti usia, pelatihan motivasi, tujuan dan kepribadian, jenis kelamin, kemampuan fisik, pendidikan dan budaya, serta latar belakang etnis, , Tedd & Large (4).

Menurut Delone and McLean (5), kualitas sistem adalah kualitas dari kombinasi antara hardware dan software dalam suatu sistem informasi. Menurut Nelson (6) menyatakan bahwa “Interaksi kualitas sistem terjadi dalam lingkungan organisasi dengan tujuan menyelesaikan tugas tertentu, sehingga karakteristik sistem sebagian besar tidak berubah di berbagai penggunaan dan dapat dinilai secara independen dari tugas, konteks, atau aplikasi.”

Layanan pesan antar makanan saat ini semakin berkembang karena menyediakan memberikan kemudahan bagi para konsumen dalam segi tenaga, waktu, dan memberi kepraktisan ketika akan membeli makanan atau minuman. Beberapa start up meningkatkan inovasinya secara terus menerus dari tahun ke tahun agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen, serta merasa nyaman dengan jasa yang disediakan. Fitur yang disediakan mulai dari fitur kemudahan dari aplikasi yang digunakan konsumen, cara memilih driver yang tepat dan menjamin keamanannya, menambah restoran dan selalu up to date dengan menu baru, hingga memperlihatkan review atau feedback dari pengguna lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka diperoleh perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: “Apakah terdapat pengaruh *Interface Characteristics* dan *System Quality* terhadap *Behavioural Intention to Use Application*?”. Adapun tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok berikut, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Interface Characteristics* terhadap *Behavioural Intention to Use Application*.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *System Quality* terhadap *Behavioural Intention to Use Application*.

## B. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Data yang dimanfaatkan pada penelitian ini bersumber dari data primer. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi layanan pesan antar makanan di Kelurahan Tamansari Bandung.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu convenience sampling dan diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 103 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan penelusuran literatur.

**C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**Hubungan Antara *Interface Characteristics* (X) dan *System Quality* (X) dengan *Behavioural Intention to Use Application* (Y)**

**Tabel 1.** Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		IC (X1)	SQ (X2)	BI (Y)
N		103	103	103
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	68.22864	34.12114	33.16097
	Std. Deviation	11.769902	6.463402	5.475084
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.048	.070	.047
	Negative	-.042	-.064	-.047
Test Statistic		.048	.070	.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>	.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 23, 2022.

Dari tabel di atas, dapat diketahui pada baris Asymp Sig. (2-tailed) untuk variabel *Interface Characteristics* sebesar 0,200, variabel *System Quality* sebesar 0,200, dan variabel *Behavioural Intention to Use Application* sebesar 0,200. Ketiga variabel tersebut memiliki nilai asymp sig > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal.

**Uji Asumsi Klasik**

1. Uji Multikolinearitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

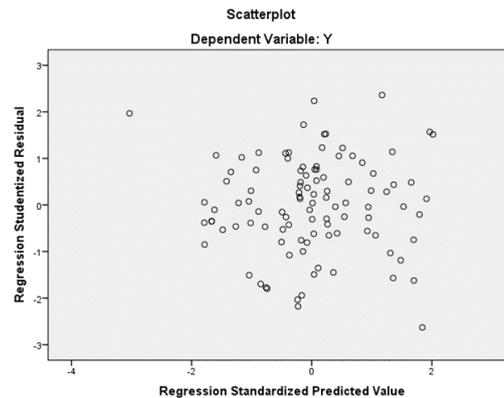
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 IC (X1)	0.401	2.496
SQ (X2)	0.401	2.496

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 23, 2022.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan dan disajikan pada Tabel 2. di atas, dapat disimpulkan bahwa data-data untuk ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas. Hal tersebut dibuktikan dari besarnya nilai tolerance kedua variabel bebas, masing-masing sebesar 0,401 yang lebih besar dari 0,1 dan besarnya nilai VIF pada kedua variabel bebas, masing-masing sebesar 2,496 lebih kecil dari 10.

## 2. Uji Heterokedastisitas



**Gambar 1.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 23, 2022.

Berdasarkan gambar 1. di atas, dapat diketahui bahwa data-data untuk ketiga variabel yang digunakan dalam model regresi pada penelitian ini tidak membentuk pola yang sama dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas, dan dapat digunakan untuk melakukan pengujian selanjutnya.

## 3. Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 3.** Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.326	2.346		5.253	.000
IC (X1)	.029	.052	.063	.563	.575
SQ (X2)	.552	.095	.651	5.784	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 23, 2022.

Berdasarkan gambar 3. di atas, maka persamaan regresi linier berganda yang terbentuk, adalah sebagai berikut :

$$BI = 12,326 + 0,029IC + 0,552SQ + e$$

Model regresi linier di atas dapat diinterpretasikan seperti berikut:

1. A = 12,326, Nilai konstanta sebesar 12,326 menunjukkan bahwa apabila Interface Characteristics (IC) dan System Quality (SQ) bernilai tetap (konstan) atau nol, maka Behavioural Intention to Use Application meningkat sebesar 12,326.
2. B1 = 0,029, Artinya jika Interface Characteristics (X1) meningkat 1 satuan atau 1 unit atau 1 rupiah sedangkan System Quality (X2) konstan, maka Behavioural Intention to Use Application meningkat sebesar 0,029.
3. B2 = 0,552, Artinya jika System Quality (X2) meningkat 1 satuan atau 1 unit atau 1 rupiah sedangkan Interface Characteristics (X1) konstan, maka Behavioural Intention to Use Application meningkat sebesar 0,552.

## Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 4.** Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1504.530	2	752.265	48.437	.000 <sup>b</sup>
Residual	1553.078	100	15.531		
Total	3057.607	102			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 23, 2022.

Berdasarkan gambar 4. di atas, dapat diketahui bahwa nilai Sig sebesar 0,000, artinya lebih kecil dari nilai probabilitas Sig. ( $\alpha$ ) sebesar 0,05, yaitu ( $0,000 < 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Interface Characteristics* dan *System Quality* berpengaruh secara simultan terhadap *Behavioural Intention to Use Application*. Maka dapat disimpulkan bahwa kedua model regresi linier dapat digunakan untuk pengujian berikutnya.

## Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 5.** Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.326	2.346		5.253	.000
IC (X1)	.029	.052	.063	.563	.575
SQ (X2)	.552	.095	.651	5.784	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 23, 2022.

Berdasarkan gambar 5. di atas, dapat diketahui bahwa *Interface Characteristics* terhadap *Behavioural Intention to Use Application* menghasilkan nilai signifikansi 0,575 lebih besar dari 0,05, maka hipotesis yang diajukan ditolak ( $H_0$  terima dan  $H_a$  ditolak). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berpengaruh tetapi tidak signifikan antara *Interface Characteristics* terhadap *Behavioural Intention to Use Application* pada aplikasi layanan pesan antar makanan di Kelurahan Tamansari Bandung.

*System Quality* terhadap *Behavioural Intention to Use Application* menghasilkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis yang diajukan diterima ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *System Quality* terhadap *Behavioural Intention to Use Application* pada aplikasi layanan pesan antar makanan di Kelurahan Tamansari Bandung

## Koefisien Determinasi

**Tabel 6.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 <sup>a</sup>	.492	.482	3.940911

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 23, 2022.

Berdasarkan gambar 6. di atas, dapat diketahui bahwa besarnya nilai R square adalah 0,492, interpretasi dari hasil koefisien determinasi yang dihasilkan ini adalah besarnya pengaruh *Interface Characteristics* dan *System Quality* terhadap *Behavioural Intention to Use Application* adalah 49,2% kemudian sisanya sebesar 50,8% dipengaruhi oleh lainnya selain *Interface Characteristics* dan *System Quality*.

**Tabel 7.** Hasil Koefisien Determinasi Parsial

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	12.326	2.346		5.253	.000			
IC (X1)	.029	.052	.063	.563	.575	.568	.056	.040
SQ (X2)	.552	.095	.651	5.784	.000	.700	.501	.412

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS versi 23, 2022.

Berdasarkan gambar 7. di atas, dapat dilakukan perhitungan untuk memperoleh pengaruh parsial dari setiap variabel bebas sebagai berikut:

$$\text{Interface Characteristics} = 0,063 \times 0,568 \times 100\% = 3,6\%$$

$$\text{System Quality} = 0,651 \times 0,700 \times 100\% = 45,6\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat diketahui bahwa pengaruh terbesar berasal dari *System Quality* (X2) dengan kontribusi pengaruh sebesar 45,6%, sedangkan *Interface Characteristics* (X2) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 3,6%.

#### **Pengaruh *Interface Characteristics* Terhadap *Behavioural Intention to Use Application***

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yang telah dilakukan di atas, menunjukkan bahwa nilai tingkat signifikansi (Sig) variabel *Interface Characteristics* adalah sebesar 0,575 lebih besar dari nilai probabilitas Sig. yaitu 0,05 ( $0,575 > 0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang diajukan dari penelitian ini ditolak ( $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak). Informasi lainnya yang didapatkan dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa nilai koefisien beta ( $\beta$ ) variabel *Interface Characteristics* bernilai positif (0,029). Artinya, *Interface Characteristics* berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap *Behavioural Intention to Use Application*.

#### **Pengaruh *System Quality* Terhadap *Behavioural Intention to Use Application***

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji t) yang telah dilakukan di atas, menunjukkan bahwa nilai tingkat signifikansi (Sig) variabel *System Quality* adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas Sig. yaitu 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang diajukan dari penelitian ini diterima ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima). Informasi lainnya yang diperoleh dari hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa nilai koefisien beta ( $\beta$ ) variabel *System Quality* bernilai positif (0,552). Artinya, *System Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioural Intention to Use Application*.

### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka diperoleh kesimpulan yang dibagi menjadi beberapa hasil penelitian sebagai berikut, yaitu:

1. *Interface Characteristics* memberikan pengaruh tetapi tidak signifikan terhadap *Behavioural Intention to Use Application*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik *Interface Characteristics*, maka dalam pelaksanaannya *Behavioural Intention to Use Application* semakin tinggi.

2. *System Quality* memberikan pengaruh signifikan terhadap *Behavioural Intention to Use Application*. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik *System Quality*, maka dalam pelaksanaannya *Behavioural Intention to Use Application* semakin tinggi.

### **Acknowledge**

Penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta Sumantri dan Ibunda tercinta Ida Nurlaela yang selalu dan tak pernah lelah mendoakan dan mendorong penulis agar dapat memperoleh atau meraih ilmu baik moril dan materil, serta selalu ada kala penulis membutuhkan. Selanjutnya penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Magnaz Lestira O, SE, M.Si, Ak, CA selaku pembimbing dengan dedikasi tinggi, ketekunan dan ikhlas beliau mendampingi, membimbing, memberikan semangat, mengoreksi dan meluruskan jalannya penelitian ini dari awal pembuatan usulan penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini sehingga bisa selesai tepat waktu.

### **Daftar Pustaka**

- [1] Aydınlıyurt, E. T., Taskin, N., Scahill, S., & Toker, A. (2021). Continuance intention in gamified mobile applications: A study of behavioral inhibition and activation systems. *International Journal of Information Management*, Vol. 61.
- [2] Delone, W., & Ephraim, M. (2003). Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, Vol 10, No. 4, 24.
- [3] Galitz, W. O. (2002). *The Essential Guide to User Interface Design: An Introduction to GUI Design Principles and Techniques*, 2nd Edition. Canada: John Wiley & Sons Publishing, Inc.
- [4] Kotler, P., & Keller, K. L. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- [5] Nelson, R. R., Todd, P. A., & Wixom, B. H. (2005). Antecedents of Information and *System Quality*: An Empirical Examination within the Context of Data Warehousing. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 21, No. 4, 205.
- [6] Tedd, L. A., & Large, A. (2005). *Digital Libraries: Principle and Practice in a Global Environment*. Munchen: K.G. Saur.
- [7] Nur, Muhammad Raihan, Oktaroza, Magnaz Lestira. (2021). *Updating and Developing Information System CV X*. *Jurnal Riset Akuntansi*. 1(2). 119-125