

**ANALISIS NIAT PERILAKU PENGGUNA APLIKASI QLUE DENGAN
MENGUNAKAN MODEL UTAUT DI JAKARTA (STUDI PADA: NIAT PERILAKU
PENGGUNA APLIKASI QLUE DI JAKARTA)**

***ANALYSIS OF BEHAVIORAL INTENTION ON APPLICATION QLUE USING UTAUT
IN JAKARTA (STUDY ON: BEHAVIORAL INTENTION OF QLUE APPLICATIONS IN
JAKARTA)***

M. Dimas Aryo Bimo¹, Elvira Aziz, S.T., M.T.²

^{1,2}Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Telkom

¹pure.aryo@gmail.com, ²vira.azis@gmail.com

Abstrak

Developer aplikasi Qlue dan Pemerintah Kota Jakarta berupaya menyelesaikan masalah perkotaan dengan solusi yang kreatif melalui pemanfaatan ICT di mana hal tersebut dikenal dengan *Smart City*. Salah satu program pada sektor smart government yang dijalankan yaitu implementasi layanan pengaduan secara online melalui sistem aplikasi yang diberi nama Qlue. Se jauh penerapannya, aplikasi dinilai cukup efektif dalam melibatkan partisipasi publik, namun hal tersebut kontradiktif dengan banyaknya komentar negatif yang diberikan oleh para pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mencari tahu gambaran penerimaan sistem Qlue di masyarakat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat dan perilaku penggunaan sistem tersebut dapat diidentifikasi dengan model UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003. Model tersebut memiliki sembilan konstruk yakni *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facillitating Condition*. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda untuk menganalisis pengaruh tingkat penggunaan. Terkait pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 334 responden dengan kriteria warga yang berdomisili di Kota Jakarta, yang sudah menggunakan aplikasi Qlue.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap minat menggunakan aplikasi Qlue adalah *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*. Hal ini menunjukkan masyarakat menginginkan sistem yang dapat diandalkan dalam membantu menyelesaikan permasalahan nya dan tingkat kemudahan menggunakan aplikasi tersebut, tetapi *Social Influence*, *Facillitating Condition* yang tidak terlalu berpengaruh. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman tentang adopsi dan perilaku penggunaan teknologi melalui model UTAUT pada konteks penelitian yang baru.

Kata Kunci: *Smart City*, *Public sector innovation*, Model UTAUT.

Abstract

The Jakarta City Government along with private application developers are trying to solve urban problems with creative solutions through ICT utilization, which is known as Smart City. Implementation of complaints services online through an application system called Qlue. Applications are considered quite effective in involving public participation, but this is contradictory to the number of negative comments given by users. Therefore, it is important to find out the picture of acceptance of the Qlue system in the community.

The factors that influence the interest and behavioral intention of the system can be identified by the UTAUT model developed by Venkatesh et al. in 2003. The model has nine constructs namely Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facillitating Condition. This study uses the Equation Multiple Linear Regression Analysis method for to analyze the influence of the level of use. Regarding data collection, this study used a questionnaire distributed to 300 respondents with the criteria of residents residing in the city of Jakarta, who had used the Qlue application.

The results showed that the most influential factor in interest in using the Qlue application was Performance Expectancy, Effort Expectancy. This shows that the public wants a system that can be relied upon to help solve their problems and the ease of use of the application, but Social Influence, Facillitating Condition that is not too influential For the next researcher, the results of this study are expected to provide an understanding of the adoption and use of technology through the UTAUT model in the context of the new research.

Keywords: *Smart City*, *Public sector innovation*, UTAUT model.

1. Pendahuluan.

Ibu kota dari negara Indonesia yaitu kota Jakarta terus mengalami perpindahan penduduk dari pedesaan yang dapat disebut dengan urbanisasi. Perpindahan penduduk dari desa ke kota ini membuat Jakarta menjadi kota terbesar di Indonesia. Jakarta merupakan satu-satunya kota di Indonesia yang memiliki status setingkat provinsi. Wilayah metropolitan Jabodetabek yang meliputi Jakarta berpenduduk sebanyak 19.7 Juta (BPS, 2016). Sifatnya yang sebagai pusat bisnis ekonomi, politik, pemerintahan dan budaya mengundang warga dari pedesaan untuk datang dan menetap di kota Jakarta, sehingga jumlah penduduknya yang terus bertumbuh dengan pesat. Hal ini menjadi tantangan baru bagi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan setiap penduduk. Sehingga sektor pemerintah dan swasta harus dapat memberikan solusi-solusi baru untuk mengatasi kemacetan, polusi, perubahan iklim perkotaan, maupun permasalahan yang kerap terjadi di karenakan pertumbuhan kepadatan penduduk yang tinggi. (Siregar, 2017).

Permasalahan yang kerap terjadi di DKI Jakarta adalah banyak nya pelanggaran seperti aksi vandalisme pada fasilitas umum, sampah yang berserakan baik di sungai atau di pinggir jalan, dan banyak nya parkir liar yang kerap terjadi di Ibu Kota Jakarta, untuk itu dibutuhkan solusi modern bagi permasalahan tersebut.

Smart City ini merupakan sebuah sebutan yang diberikan kepada kota yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas dan kinerja layanan perkotaan seperti energi, transportasi dan utilitas, untuk mengurangi konsumsi sumber daya, pemborosan, dan biaya secara keseluruhan. Tujuan utama dari *Smart City* yaitu untuk meningkatkan kualitas hidup warganya melalui teknologi. Terdapat 6 (Enam) dimensi/pilar utama dalam *Smart City*, yaitu: Pemerintahan (*Governance*), Ekonomi (*Economy*), Mobilitas (*Mobility*), Lingkungan (*Environment*), Penduduk (*People*) Dan Kehidupan (*Living*). Setiap unsur dimensi mewakili aspek-aspek dari strategi *Smart City*. Oleh karena itu setiap dimensi perlu dikembangkan dengan seimbang untuk mencapai kota yang cerdas. (European Investment Bank, 2017: 8)

Jakarta *Smart City* merupakan konsep yang baik dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Kota Jakarta berhasil melakukan penerapan *Smart City* sehingga mendapat penghargaan 50 besar dari 140 kota di dunia. Salah satu produk dari Jakarta *smart city* ini adalah Qlue. Sistem Qlue ini diyakini akan efektif untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada pada DKI Jakarta. Yang mana diterangkan pada *website* Qlue pada kolom solusi. Namun hal ini berbeda dengan beberapa pendapat masyarakat yang terdapat pada keterangan *rating* pada *play store*.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions* secara parsial terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan aplikasi Qlue pada Jakarta *smart city*. serta mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions* secara simultan berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* dalam penggunaan aplikasi Qlue pada Jakarta *smart city*.

Penelitian ini mempunyai manfaat untuk dapat berkontribusi dalam menambah pemahaman tentang perilaku penggunaan teknologi menggunakan model UTAUT, dan dapat dijadikan sebagai literatur yang dapat memberikan referensi, khususnya penelitian yang mengangkat tentang kinerja Jakarta *Smart City*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi atau masukan bagi pengelola sistem pemerintahan khususnya Pemprov DKI Jakarta dalam mengurangi risiko penerapan dan meningkatkan kesuksesan implementasi program *Smart City* melalui perbaikan faktor-faktor yang berpengaruh

Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda Equation. Terkait pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 334 responden dengan kriteria warga yang berdomisili di Kota Jakarta, yang sudah menggunakan aplikasi Qlue.

2. Dasar Teori /Material dan Metodologi/perancangan

2.1. Dasar Teori.

Menurut Bakıcı et al, (2012) pada (Albino, Berardi, & Dangelico, 2015: 6-7), *Smart city* dapat dikatakan sebagai kota berteknologi tinggi yang intensif dan maju untuk menghubungkan orang, informasi, dan elemen kota menggunakan teknologi baru untuk menciptakan kota yang berkelanjutan, lebih hijau, perdagangan yang kompetitif dan inovatif, dan kualitas hidup yang meningkat. Menurut Mulgan (2007) dalam (Bloch & Bugge, 2013: 137), definisi paling sederhana bahwa pada inovasi sektor publik adalah tentang adanya ide-ide baru yang bekerja untuk menciptakan nilai publik. Ide-ide tersebut harus setidaknya sebagian baru dibanding hanya menjadi perbaikan dari ide yang sebelumnya sudah ada, ide tersebut harus diaplikasikan terlebih dahulu dan bukan hanya menjadi ide gagasan, dan ide tersebut harus bermanfaat. Dalam hal pengukuran kriteria pada suatu inovasi adalah kegunaannya, bahwa dengan waktu yang cukup telah berlalu sehingga penilaian dampak dari ide tersebut dapat dilakukan. Oleh karena itu, pentingnya untuk melakukan pengukuran inovasi pada saat pengimplementasian. Dan Menurut (Kotler & Keller, 2012) pada (Straub, 2009: 626) Mendefinisikan adopsi atau penerimaan teknologi sebagai keputusan pada seseorang untuk menjadi pengguna suatu produk dan diikuti oleh proses loyalitas konsumen. Proses adopsi konsumen adalah tahap

mental yang dilalui secara pribadi dari pendengaran pertama tentang inovasi produk hingga penerimaan akhir, yang meliputi: kesadaran, minat, evaluasi, percobaan dan adopsi. Menurut (Khalil, 2000) pada (Straub, 2009: 627) juga menyatakan bahwa teknologi, inovasi, ide – ide baru, dan sistem baru akan berhasil jika diterima oleh pengguna dan didistribusikan ke populasi pengguna.

2.2. Methodology penelitian.

Penelitian ini menggunakan Metode penelitian kuantitatif yang mana metode penelitian ini mencoba melakukan pengukuran yang akurat terhadap perilaku, pengetahuan, opini, atau sikap (Indrawati, 2015: 184). Berdasarkan tujuannya, penelitian ini dilakukan secara deksriptif dimana peneliti sudah mengetahui faktor atau variabel untuk mengukur suatu objek atau bidang tetapi belum mengetahui hubungan antara faktor atau variabel tersebut. Peneliti hanya menggambarkan karakteristik atau fungsi dari suatu variabel atau beberapa variabel dalam suatu situasi. Tujuan penelitian deskriptif antara lain untuk menggambarkan karakteristik dari suatu grup, untuk memperkirakan presentasi dari suatu unit yang dianalisis, misalnya presentase pengguna suatu produk dan mengetahui persepsi dari pengguna suatu produk tersebut. Sedangkan berdasarkan tipe penyelidikan penelitian ini tergolong penelitian korelasional yang dilakukan apabila peneliti ingin menggambarkan variabel – variabel yang penting berhubungan dalam suatu masalah penelitian. (Indrawati, 2015: 117). Selanjutnya berdasarkan keterlibatan peneliti, bahwa penelitian juga dapat dibedakan berdasarkan tingkat keterlibatan peneliti dalam melakukan manipulasi data sesuai tujuan penelitiannya. Ada penelitian yang melibatkan peneliti memanipulasi data (mengintervensi) dan ada penelitian yang peneliti tidak melakukan manipulasi (intervensi) data (Indrawati, 2015: 117). Pada penelitian ini, peneliti tidak melakukan manipulasi data. Menurut (Sekaran & Bougie, 2016: 173), unit analisis merujuk pada tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data selanjutnya. Berdasarkan unit analisisnya, peneliti memilih individu sebagai unit analisis yang akan diteliti. Karakteristik penelitian ini jika dilihat dari waktu pelaksanaan yang dilakukan dalam satu periode menggunakan jenis penelitian *cross-sectional*. Hal tersebut sejalan dengan definisi yang dipaparkan oleh (Indrawati, 2015: 118), dimana dijelaskan bahwa *cross-sectional* merupakan pengumpulan data yang dilakukan dalam satu periode, kemudian data tersebut diolah, dianalisis, dan ditarik kesimpulannya.

2.3. Kerangka Penelitian.

Fungsi kerangka pemikiran adalah mengidentifikasi variabel – variabel yang penting dalam penelitian dan menunjukkan keterkaitan antar variabel dalam penelitian tersebut. Posisi suatu variabel dalam hubungan antar variabel dalam suatu kerangka teori dapat sebagai variabel bebas (*independent variable*), variabel terikat (*dependent variable*), variabel antara (*intervening variable*), dan variabel moderat (*moderating variable*). Variabel dalam suatu kerangka pemikiran adalah suatu konsep yang akan atau harus diukur untuk menjawab masalah penelitian, karena itu variabel harus mempunyai nilai. (Indrawati, 2015: 72).

Penelitian ini menggunakan UTAUT dikarenakan mengacu pada teori (Khalil, 2000) pada (Straub, 2009: 627) yang menyatakan bahwa teknologi, inovasi, ide – ide baru, dan sistem baru akan berhasil jika diterima oleh pengguna dan didistribusikan ke populasi pengguna, model UTAUT adalah model terkini yang dapat digunakan untuk memprediksi penggunaan teknologi saat ini maupun teknologi masa depan (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003: 428-436). Pada penelitian ini, penyusunan kerangka pemikiran mengacu pada Model UTAUT yang telah dikembangkan oleh Venkatesh yang merupakan penggabungan dari delapan model teori terdahulunya yaitu : *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM) *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined Theory of Planned Behavior/Technology Acceptance Model* (C-TPB-TAM), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), and the *Social Cognitive Theory* (SCT). Sedangkan variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

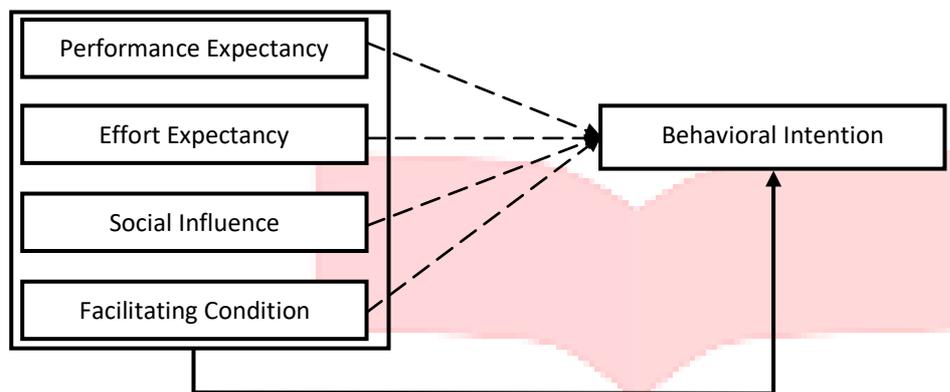
1. Variabel Independen (Eksogen), yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC).
2. Variabel Dependen (Endogen), yaitu *Behavioral Intention* (BI)

Selanjutnya, penelitian ini juga menghilangkan dependen Use Behavior (UB) dikarenakan responden secara bebas memilih untuk mengadopsi penggunaan Qlue untuk tujuan mereka sendiri, dan tidak merasa tertekan untuk menggunakannya. Oleh karena itu penulis akan fokus pada *behavioral intention* dari pada *use behaviour*, pendapat ini juga didukung oleh (Kaba & Tourè, 2014: 1664-1665).

Menurut penelitian pada (Kaba & Tourè, 2014: 1665), juga telah membangun hubungan langsung antara *facilitating condition* dan *behavioral intention* untuk menggunakan yang tidak ada pada UTAUT yang dikembangkan oleh (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), dalam UTAUT, *facilitating condition* dihipotesiskan untuk mempengaruhi penggunaan teknologi secara langsung berdasarkan gagasan bahwa dalam lingkungan pada suatu organisasi, *facilitating condition* dapat berfungsi sebagai proksi untuk kontrol pada *use*

behaviour dan mempengaruhi perilaku secara langsung. Namun, di luar organisasi, kondisi *facilitating condition* tersebut tidak tersedia untuk setiap individu dengan kekuatan yang sama, hal ini bervariasi secara signifikan di antara pengguna. Dalam konteks *facilitating condition* akan bertindak lebih seperti kontrol pada *perceived behavioral control* pada teori *planned behavior* dan *influence intention*, Inilah sebabnya mengapa dalam konteks penelitian ini, seperti (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), penelitian yang dilakukan oleh (Kaba & Tourè, 2014: 1665), mengikuti teori *planned behaviour* model dan menghubungkan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention*. Peneliti juga menghilangkan variabel moderating seperti *age*, *gender*, *experience*, *voluntariness of use* dikarenakan tidak meneliti hal tersebut melainkan hanya menggunakan variabel *age* dan *gender* sebagai *profiling respondents*.

Gambar 1 Kerangka Pemikiran



Keterangan :

(----->) = Berpengaruh secara parsial

(————>) = Berpengaruh secara simultan

Sumber: Adopsi dari Kaba & Tourè, 2014.

3. Pembahasan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa tujuan penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi dan menganalisis melalui model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) pengaruh simultan dan parsial yang membuat *behavioral intention* dalam penggunaan aplikasi Qlue pada Jakarta smart city. Sehingga perlu diketahui hubungan antara *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* menggunakan aplikasi Qlue pada Jakarta smart city.

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi, diketahui bahwa pengaruh variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* adalah sebesar 53,9%, dan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain. Maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan semua variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dibutuhkan untuk meningkatkan *behavioral intention*. Hasil ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar, Gugun Geusan; Kania, Iku; Ulumudin, Aceng; Anggadwita, Grisna; Harmanto, Lintang Sukma; Alamanda, Dini Turipanam (2018) bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* berpengaruh terhadap *behavioral intention* secara simultan. Namun berdasarkan hasil analisis secara parsial didapatkan bahwa dari empat variabel independen hanya dua variabel yang berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* yaitu *performance expectancy* dan *effort expectancy*, sedangkan variabel lainnya namun tidak signifikan berpengaruh.

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, diketahui bahwa hanya *performance expectancy* dan *effort expectancy* yang memiliki pengaruh *behavioral intention* penggunaan aplikasi Qlue pada warga kota Jakarta smart city. Hal ini didukung juga dengan analisis deskriptif dari hasil kuesioner yang menunjukkan *performance expectancy* dan *effort expectancy* memiliki respon yang baik kepada penggunaan aplikasi Qlue. Setelah dianalisis, ternyata *social influence* dan *facilitating conditions* tidak memiliki pengaruh secara parsial kepada *behavioral intention* penggunaan aplikasi Qlue pada Jakarta smart city walaupun variabel *social influence* berada pada kategori tanggapan baik dan variabel *facilitating condition* berada pada kategori tanggapan sangat baik.

Berdasarkan nilai rata-rata yang didapatkan posisi tertinggi ada pada variabel *facilitating condition* yang memiliki nilai rata – rata 1421,67 dengan persentase 85,13% dan berada pada kategori tanggapan sangat baik, namun pada hasil analisis menunjukan kearah negatif. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *facilitating*

condition memang diharuskan ada pada sebuah aplikasi Qlue yang diterapkan di Jakarta *smartcity*. Hal ini juga terjadi dengan variabel *social influence* walaupun memiliki nilai rata-rata 1322,33 dengan persentase 79,18% dan berada pada kategori tanggapan baik. Hal ini masih dapat dikembangkan kembali oleh aplikasi Qlue agar meningkatkan *behavioral intention* bagi pengguna di Jakarta *smart city*.

4. Kesimpulan dan saran

4.1. Kesimpulan.

Penelitian ini dilakukan di Kota Jakarta dengan penyebaran kuesioner untuk pengumpulan data. Jumlah responden pada penelitian ini yaitu sebanyak 334 warga yang bertempat tinggal di Kota Jakarta, dan sudah pernah menggunakan aplikasi Qlue. Sehingga dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil data yang telah diolah, diketahui bahwa *performance expectancy* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* penggunaan aplikasi Qlue pada warga kota Jakarta smart city.
- 2) Berdasarkan hasil data yang telah diolah, diketahui bahwa *effort expectancy* memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention* penggunaan aplikasi Qlue pada warga kota Jakarta smart city.
- 3) Berdasarkan hasil data yang telah diolah, diketahui bahwa *social influence* tidak memiliki pengaruh secara parsial kepada *behavioral intention* penggunaan aplikasi Qlue pada Jakarta smart city.
- 4) Berdasarkan hasil data yang telah diolah, diketahui bahwa *facilitating conditions* tidak memiliki pengaruh secara parsial kepada *behavioral intention* penggunaan aplikasi Qlue pada Jakarta smart city.
- 5) Berdasarkan hasil data yang telah diolah, diketahui bahwa secara simultan semua variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* dibutuhkan untuk meningkatkan *behavioral intention* penggunaan aplikasi Qlue pada warga kota Jakarta smart city.

4.2. Saran.

Saran Bagi Developer/Pembuat aplikasi Qlue

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran untuk *Developer* aplikasi Qlue agar dapat menjadi pertimbangan terkait faktor-faktor mana yang seharusnya diperhatikan sebagai prioritas dalam upaya pengembangan sistem yang lebih baik, antara lain:

- 1) *Social Influence* menjadi faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Qlue. Seperti orang-orang terdekat atau peran pemerintah mampu mendorong minat penggunaan aplikasi ini. Oleh karena itu, *developer* aplikasi Qlue dapat melakukan pertimbangan untuk menyusun program-program yang bisa melibatkan keikutsertaan yang masif. Contohnya, mengadakan sosialisasi penggunaan aplikasi Qlue dengan doorprize dan games interaktif maupun mendatangkan seorang public figure atau peran pemerintah. Diharapkan dengan melakukan solusi tersebut, masyarakat Kota Jakarta lebih aktif untuk berpartisipasi dalam penggunaan dan mengundang pengguna lainnya untuk bergabung, sehingga terjadi penggunaan yang berulang pada aplikasi Qlue.
- 2) *Facilitating Conditions*, kondisi yang memfasilitasi penggunaan sistem ini dapat berupa perangkat yang dimiliki, petunjuk dalam cara penggunaan, interaksi terhadap pengguna baru, maupun ketersediaan informasi akan sistem tersebut. Terkait contoh fasilitas tersebut, hal yang dapat diupayakan oleh *developer* Qlue yaitu dengan memberikan info yang memadai terkait aplikasi. Info tersebut dapat berupa adanya penambahan fitur *Help* dan *FAQ* pada sistem agar memudahkan dalam penggunaan.

Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan seperti, lokasi penelitian yang hanya difokuskan di Kota Jakarta, serta pengambilan data penelitian yang hanya dilakukan dalam satu waktu atau *cross-sectional*. Untuk lebih menyempurnakan penelitian selanjutnya, saran yang dapat diberikan yaitu:

- 1) Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas area penelitian pada kota dan daerah lainnya di Indonesia. Komposisi responden pada setiap kategori juga harus lebih proporsional agar hasil yang ditunjukkan lebih representatif dan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya sehingga saran yang diberikan dapat lebih spesifik.
- 2) Pada penelitian ini menggunakan model UTAUT secara parsial dengan tidak memasukkan variable moderator apapun. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan variabel moderator seperti *Age*, *Gender* dan *Experience* yang tidak diteliti dampaknya dalam memprediksi tingkat adopsi penggunaan aplikasi Qlue. Untuk mengetahui dampak moderator *Age*, *Gender* dan *Experience* tersebut, dapat dilakukan pengambilan data secara periodik selama rentang waktu tertentu agar analisa semakin kompleks dan hasil yang didapat semakin baik.

Daftar Pustaka:

- Akbar, G. G., Kania, I., Ulumudin, A., Anggadwita, G., Harmanto, L. S., & Alamanda, D. T. (2018). Innovation in the Public Sector: The effectiveness of "LAPOR!" as one of the Smart City Programs in Bandung. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 306, 297-302.
- Albino, V., Berardi, U., & Dangelico, R. M. (2015). Smart Cities: Definitions, Dimensions, Performance, and Initiatives. *Journal of Urban Technology*, 3-21.
- Bagozzi, R., Davis, F., & Warshaw, P. (1992). Development and test of a theory of technological. *Human Relations*, 660-686.
- BBC. (2017, Februari 10). *Agus, Ahok dan Anies: Bagaimana menangani kepadatan penduduk Jakarta?* Retrieved April 02, 2019, from BBC: <https://www.bbc.com/indonesia/indonesia-38924300>
- Bloch, C., & Bugge, M. (2013). Public sector innovation—From theory to measurement. *Structural Change and Economic Dynamics*, 133-145.
- BPS. (2016, 04 12). *Jumlah Penduduk Jabodetabek*. Retrieved April 02, 2019, from BPS: <https://www.bps.go.id>
- Cooper, D., & Schindler, P. (2010). *Business research methods 11th Edition*. New York: Mc Grawhill.
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation In The Public Sector: A Systematic Review And Future Research Agenda. *Public Administration*, 146-166.
- Dewanti A. Wardhani. (2014, Desember 16). *Jakarta launches Smart City program*. Retrieved April 2, 2019, from The Jakarta Post: <https://www.thejakartapost.com/news/2014/12/16/jakarta-launches-smart-city-program.html>
- European Investment Bank. (2017, January 31). Assessment Methodology For Smart City Projects Application to The Mediterranean Region. *Assessing Smart City Initiatives For The Mediterranean Region*, p. 11.
- Friana, H. (2017, September 3). *CEO Qlue Buka Suara Soal Laporan Qlue yang Direspons Lamban*. Retrieved April 2, 2019, from Tirto: <https://tirto.id/ceo-qlue-buka-suara-soal-laporan-qlue-yang-direspons-lamban-cvPF>
- Gani, I., & Amalia, S. (2015). *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- IDN Times. (2019, Januari 16). *Jakarta Masuk 50 Besar Smart City Government 2018*. Retrieved April 2, 2019, from IDN Times: <https://www.idntimes.com/news/indonesia/gregorius-pranandito/jakarta-masuk-50-besar-smart-city-government>
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis: Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kaba, B., & Tourè, B. (2014). Understanding Information and Communication Technology Behavioral Intention to Use: Applying the UTAUT Model to Social Networking Site Adoption by Young People in a Least Developed Country. *Journal Of The Association For Information Science And Technology*, 1662-1674.
- Khalil, T. M. (2000). *Management of Technology: The Key to Competitiveness and Wealth Creation*. New York: McGraw Hill.
- Kotler, P. T., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management, 14th Edition*. Harlow: Prentice Hall.
- Lazaroui, G. C., & Roscia, M. (2012). Definition methodology for the smart cities model. *Energy*, 326-332.
- Nam, T., & Pardo, T. A. (2011). Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions. *The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research*, 282 - 291.
- Oye, N. D., Iahad, N. A., & Rahim, N. A. (2014). The History of UTAUT Model And Its Impact On ICT Acceptance And Usage By Academicians. *Education and Information Technologies*, 252-268.
- Prayogo, C. (2019, Maret 29). *Investing*. Retrieved April 2, 2019, from Gubernur Bukan Ahok, Qlue Sempat Alami Penurunan Pengguna: <https://id.investing.com/news/economy-news/gubernur-bukan-ahok-qlue-sempat-alami-penurunan-pengguna-422634>
- Qlue. (2019, April 1). *About Us*. Retrieved April 02, 2019, from Qlue: <https://qlue.co.id/aboutus/>
- Ramadhan, A. (2019, Maret 28). *Laporan Qlue Turun Setelah Pergantian Gubernur DKI, Ini Penyebabnya*. Retrieved April 2, 2019, from Kompas: <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/03/28/17381101/laporan-qlue-turun-setelah-pergantian-gubernur-dki-ini-penyebabnya>
- Rizky, D. (2019, Januari 18). *Sejumlah Proyek Besar Ahok yang Ikut Jadi Kebanggaan Anies Baswedan*. Retrieved from Wartakota: <http://wartakota.tribunnews.com/2019/01/18/sejumlah-proyek-besar-ahok-yang-ikut-jadi-kebanggaan-anies-baswedan>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach (7th Edition)*. West Sussex: John Wiley & Sons.
- Setiawan, B. (2015). *Teknik Praktis Analisis Data Penelitian Sosial dan Bisnis dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

- Straub, E. (2009). Understanding Technology Adoption: Theory and Future Directions For Informal Learning. *Review of Educational Research*, 625-549.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 425-478.
- Wiratna, S. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- World Bank Group. (2015). *Measuring a Decade of Spatial Growth*. Washington: World Bank.

