

## MODEL UTAUT DALAM PENERIMAAN APLIKASI iCIREBON

Calista Batari<sup>1</sup>, Mas Dadang Enjat Munajat<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran,  
Bandung, Indonesia  
Email Korespondensi: calista21003@mail.unpad.ac.id

*Submitted: 07-02-2025; Accepted: 15-04-2025; Published : 20-04-2025*

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji bagaimana penerimaan teknologi masyarakat terhadap aplikasi iCirebon yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon untuk mendukung literasi masyarakat melalui layanan perpustakaan digital melalui model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Aplikasi iCirebon merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon untuk mendukung literasi masyarakat melalui layanan perpustakaan digital. Namun, dalam implementasinya aplikasi ini belum dapat dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teori yang menjadi acuan adalah teori UTAUT dari Alotaibi et al. (2023) dengan 6 (enam) variabel, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Individual Differences* dan *System Features*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Facilitating Condition*, dan *Social Influence* belum memadai. *Performance Expectancy* belum tercapai sepenuhnya karena koleksi buku yang kurang relevan mengurangi motivasi pengguna. *Facilitating Condition* juga sederhana, hanya membutuhkan perangkat dan internet. Namun, kendala seperti koleksi buku yang kurang lengkap, jaringan internet yang tidak stabil, perangkat tidak kompatibel, dan fitur yang belum optimal menjadi hambatan utama. Variabel *Social Influence*, pengaruh sosial hanya berasal dari teman atau media sosial yang bersifat informal. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh sosial tidak terstruktur dan memiliki keterbatasan dalam jangkauan serta konsistensinya.

**Kata kunci:** Penerimaan Teknologi, Perpustakaan Digital, Layanan Aplikasi.

### ABSTRACT

*This study examines how the public accepts technology towards the iCirebon application developed by the Cirebon City Library and Archives Service to support public literacy through digital library services through the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. The iCirebon application is an innovation developed by the Cirebon City Library and Archives Service to support public literacy through digital library services. However, in its implementation, this application has not been optimally utilized by the public. The method used is a qualitative research method. The theory used as a reference is the UTAUT theory from Alotaibi et al. (2023) with 6 (six) variables, namely Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Individual Differences and System Features. The results of the study showed that Performance Expectancy, Facilitating Condition, and Social Influence were inadequate. Performance Expectancy has not been fully achieved because the collection of books that are less relevant reduces user motivation. Facilitating Condition is also simple, only requiring devices and the internet. However, obstacles such as incomplete book collections, unstable internet networks, incompatible devices, and suboptimal features are the main obstacles. Social Influence variables, social influence only comes from friends or informal social media. This shows that social influence is unstructured and has limitations in its reach and consistency.*

**Key word:** Technology Acceptance, Digital Library, Application Services.

**PENDAHULUAN**

Kondisi minat baca masyarakat di Kota Cirebon masih rendah karena hanya sekitar 4% masyarakat Kota Cirebon yang menjadi anggota perpustakaan. Hal ini didukung dengan survei yang dilaksanakan oleh DISPUSIP Kota Cirebon yang melakukan survei terkait TGM di Kota Cirebon pada tahun 2022 dengan jumlah responden 1.277.



**Gambar 1.1 Survei Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) 2022**

(Sumber: Laporan Akhir Kajian Kegemaran Membaca Masyarakat Indonesia 2022, Perpusnas)

Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) di Kota Cirebon masih kategori SEDANG, dimana Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) Kota Cirebon ini masih dibawah rata-rata TGM Nasional di Indonesia pada tahun 2022 yang mencapai skor 63,9. Untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan pelayanan publik yang diberikan, DISPUSIP Kota Cirebon melakukan beberapa inovasi. Salah satu inovasi DISPUSIP Kota Cirebon adalah aplikasi iCirebon, yaitu aplikasi perpustakaan digital yang menyediakan berbagai koleksi digital (*e-book*) dari berbagai macam ilmu pengetahuan yang dapat diakses oleh semua orang.

Aplikasi iCirebon adalah inovasi yang sejalan dengan Peraturan Walikota Cirebon Nomor 67 Tahun 2022 Tentang Roadmap Penguatan Sistem Inovasi Daerah Kota Cirebon Tahun 2023-2026, dimana salah satu upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan daya saing adalah dengan melakukan inovasi. INovasi ini juga sejalan dengan Peraturan Walikota Cirebon Nomor 78 Tahun 2022 Tentang Inovasi Daerah yang menyatakan bahwa inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah, serta mempunyai sasaran dalam mempercepat terwujudnya kesejahteraan melalui peningkatan

pelayanan publik. Aplikasi iCirebon ini dirancang dengan beberapa tujuan, diantaranya:

1. Mendorong Program *Smart City* di Kota Cirebon
2. Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Perpustakaan Bagi Masyarakat
3. Meningkatkan Tingkat Kegemaran Membaca (TGM) Di Kota Cirebon

Namun, dalam implementasinya pengguna aplikasi iCirebon ini masih rendah, dimana dalam sebulan penambahan anggota baru masih dibawah 10 orang.

**Tabel 1.1 Kegiatan Perpustakaan Elektronik Pada Aplikasi iCirebon**

No	Uraian Kegiatan	2022				2023	2024			
		Triwulan					Triwulan			
		I	II	III	IV		I	II	III	IV
1.	Anggota Baru	40	18	14	0	4	4	17	13	31
2.	Buku Yang Dipinjam	34	19	5	0	4	4	55	22	49
3.	Buku Yang Dikembalikan	30	17	5	0	4	4	35	21	48
<b>Jumlah</b>		<b>104</b>	<b>54</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>107</b>	<b>56</b>	<b>128</b>

(Sumber: Laporan Bidang Pembinaan Perpustakaan DISPUSIP Kota Cirebon)

Rendahnya pengguna aplikasi tersebut karena terdapat beberapa permasalahan yang menjadi hambatan dalam implementasi aplikasi iCirebon. Hal ini dapat terlihat dari penilaian dan ulasan pengguna terdapat aplikasi iCirebon. Dari ulasan yang diberikan pengguna, bahwa terdapat 43% ulasan negatif mengenai aplikasi iCirebon. Permasalahan tersebut diantaranya, masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi iCirebon, dimana terdapat juga keluhan mengenai aplikasi yang tidak berfungsi dengan baik, serta terdapat kendala bahwa adanya pengguna yang tidak dapat *login* dan tidak dapat pinjam buku. Selain itu, aplikasi iCirebon belum bisa dimanfaatkan oleh masyarakat secara optimal. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa keluhan dari pengguna aplikasi yang mengatakan bahwa persediaan buku terlalu sedikit dan koleksi novel yang sedang *hits* di kalangan para pembaca juga belum tersedia. Sedangkan, menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, pemerintah sebagai lembaga yang memiliki peran dalam mengembangkan dan membina perpustakaan, perlu menjamin ketersediaan keragaman koleksi perpustakaan. Namun, hal tersebut belum bisa diwujudkan oleh aplikasi iCirebon karena koleksi buku di aplikasi ini masih yang umum, bukan yang terbaru. Sementara buku yang disediakan perlu *update* pengeluaran terbaru agar tetap bisa beradaptasi dengan

perkembangan zaman.

Dengan demikian, diperlukan adanya analisis mengenai bagaimana penerimaan dan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi iCirebon dan apakah kualitas aplikasi iCirebon sebagai salah satu bentuk pelayanan publik di DISPUSIP Kota Cirebon sudah baik dan dapat diterima oleh masyarakat atau belum. Penelitian ini penting dilakukan untuk mendukung transformasi digital di bidang pelayanan publik melalui aplikasi iCirebon ini. Dengan adanya penelitian ini juga dapat dilihat bagaimana penerimaan masyarakat terhadap aplikasi iCirebon ini, apakah terdapat hambatan atau tidak, sehingga melalui penelitian ini dapat menyampaikan kesan dan pesan dari masyarakat terhadap aplikasi ini yang kemudian menjadi masukan untuk DISPUSIP Kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas dari aplikasi iCirebon.

Penelitian sebelumnya terkait inovasi pelayanan publik di DISPUSIP Kota Cirebon dilakukan oleh Rian Gunawan (2022) dengan judul “Inovasi Pelayanan Era New Normal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon,” yang menemukan bahwa koleksi aplikasi iCirebon terbatas karena kendala perizinan dan hak cipta. Penelitian oleh Siti Rahmatul Azkiya dan Labibah (2023) dengan judul “Analisis Penerimaan Aplikasi iKalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM)” menunjukkan aplikasi iKalsel memenuhi persepsi kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan, namun perlu pengembangan fitur dan konten. Penelitian Endang Fatmawati (2017) dengan judul “Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital iJateng Melalui Smartphone” mengungkap kurangnya sosialisasi dan perlunya pendampingan masyarakat dalam mempelajari aplikasi. Sementara itu, Amalia et al. (2023) dalam “Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi iPusnas Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)” menyimpulkan variabel *performance expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, dan *intention to use* signifikan mempengaruhi penerimaan aplikasi iPusnas.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk meneliti terkait implementasi inovasi pelayanan publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon melalui aplikasi iCirebon dengan menggunakan teori model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dari Alotaibi et al. (2023)

yang menjelaskan mengenai penerimaan suatu teknologi, teori ini terdiri dari beberapa variabel diantaranya, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Individual Differences* dan *System Features*.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif untuk memahami suatu fenomena secara mendalam. Metode kualitatif lebih deskriptif dengan data yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata yang diperoleh dari wawancara mendalam (*in depth interview*) (Sugiyono, 2013). Pendekatan penelitian kualitatif ini cocok digunakan untuk menganalisis penerimaan teknologi aplikasi iCirebon di DISPUSIP Kota Cirebon karena untuk memberikan gambaran yang mendalam terkait objek penelitian ini. Dengan menerapkan pendekatan ini, peneliti mampu mencari data dengan melakukan wawancara dengan masyarakat untuk mengetahui persepsi, pengalaman, dan pandangan masyarakat terhadap aplikasi iCirebon dan mencari tahu pandangan para pengelola aplikasi dari DISPUSIP Kota Cirebon terkait kendala dalam proses implementasi, strategi promosi, serta rencana pengembangan aplikasi ke depan.

Teknik pengumpulan data melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna aplikasi iCirebon, dan studi kepustakaan dengan mencari data dan informasi melalui buku, jurnal, peraturan, dokumen-dokumen, dan literatur penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.

Wawancara yang telah dilakukan selama satu minggu, mulai dari tanggal 2 Desember 2024 hingga tanggal 6 Desember 2024 di Kota Cirebon, penelitian ini melibatkan 9 (sembilan) orang informan. Informan-informan tersebut merupakan masyarakat Kota Cirebon yang pernah menggunakan aplikasi iCirebon yang disediakan oleh DISPUSIP Kota Cirebon. Berikut karakteristik masyarakat yang dijadikan informan pada penelitian ini:

**Tabel 4.1 Karakteristik Informan**

No.	Nama (Inisial)	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Frekuensi Penggunaan Aplikasi iCirebon
-----	----------------	---------------	-----------	--

**MODEL UTAUT DALAM PENERIMAAN APLIKASI iCIREBON**  
(Calista Batari, Mas Dadang Enjat Munajat)

1.	M. U.	Perempuan	Mahasiswa	Jarang
2.	W.	Laki-Laki	PNS	Sering
3.	S.	Perempuan	Mahasiswa	Sering
4.	B.	Laki-Laki	Pelajar	Jarang
5.	N.S. R.	Perempuan	Mahasiswa	Biasa saja
6.	R.	Perempuan	Pegawai Swasta	Biasa saja
7.	L.	Perempuan	PNS	Sering
8.	L.	Perempuan	Pegawai Swasta	Biasa saja
9.	F.	Perempuan	Mahasiswa	Jarang

Penentuan informan pada penelitian ini berdasarkan suatu pertimbangan yaitu keterkaitan informan dengan penggunaan aplikasi iCirebon yang dikelola oleh DISPUSIP Kota Cirebon. Adapun beberapa kriteria masyarakat yang dijadikan informan pada penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi iCirebon, baik itu yang sering, jarang, atau dengan tingkat penggunaan yang biasa saja.
2. Masyarakat dengan tingkat pendidikan atau pekerjaan yang berbeda (misalnya pelajar, mahasiswa, pekerja, atau masyarakat umum).
3. Masyarakat yang menjadi target utama adalah yang berdomisili di Kota Cirebon.
4. Masyarakat yang bersedia memberikan informasi melalui wawancara mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap aplikasi ini.

Untuk teknik analisis menggunakan model Miles & Huberman (2014) yang terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk teknik pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, yang berarti memeriksa kredibilitas data dengan membandingkan data dari berbagai sumber. Contohnya dengan membandingkan data dari hasil wawancara dengan data dari dokumen Rencana Strategis (Renstra).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota

Cirebon atau yang disingkat DISPUSIP adalah salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan wajib di bidang perpustakaan dan kearsipan di daerah Kota Cirebon untuk membantu walikota. DISPUSIP Kota Cirebon membina perpustakaan dengan mengumpulkan, mengelola, dan melestarikan berbagai jenis koleksi buku agar dapat diakses oleh masyarakat, serta menyediakan layanan informasi dan peminjaman buku untuk masyarakat. Dalam Rencana Strategis tahun 2018-2023 terdapat sasaran strategis, yaitu meningkatnya perpustakaan berbasis masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 06 Tahun 2016 tentang Rincian Urusan Pemerintahan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kota Cirebon, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Cirebon mempunyai 2 (dua) urusan yang ditangani, yaitu:

1. Urusan Bidang Perpustakaan yang terdiri dari 2 sub bidang, yaitu bidang pembinaan perpustakaan dan bidang pelestarian koleksi naskah nasional.
2. Urusan Bidang Kearsipan yang terdiri dari 2 sub bidang, yaitu bidang pengelolaan arsip dan bidang perlindungan dan penyelamatan arsip.

Bidang pembinaan perpustakaan dibagi menjadi dua kegiatan, yaitu:

1. Kegiatan Pengelolaan dalam Satuan Pendidikan Dasar: terdiri dari beberapa sub kegiatan, diantaranya pelayanan perpustakaan, pelayanan aplikasi perpustakaan digital iCirebon, pelayanan umum, pelayanan member, pelayanan sirkulasi (peminjaman&pengembalian buku), dan pelayanan baca ditempat.
2. Pembudayaan Gemar Membaca: salah satu bentuk kegiatannya berupa program TPBIS (Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial) yang merupakan kelas literasi kreatif, dimana melalui program ini perpustakaan dapat memanfaatkan fasilitas yang ada untuk menjadi nilai tambah bukan hanya menjadi tempat untuk membaca buku, tetapi juga meningkatkan kegemaran membaca melalui literasi kreatif.

Aplikasi iCirebon merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Cirebon. Inovasi adalah hal penting bagi pemerintah karena untuk menunjang pembangunan berkelanjutan pemerintah perlu melakukan kebijakan reformasi birokrasi, dimana salah satu kebutuhan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dengan melakukan inovasi pelayanan publik (Prabowo et al., 2022). Dari perspektif pemerintah, pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat terkait hak-hak dasar dan hak pemberian, yang dipenuhi melalui layanan atau jasa (Nurdin, 2019). Inovasi pelayanan publik merupakan pengimplementasian suatu ide baru atau adaptasi ide yang sudah ada untuk lebih diperbaiki atau ditingkatkan lagi agar sesuai dengan perkembangan zaman dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Aplikasi iCirebon merupakan salah satu program dari bidang pembinaan perpustakaan DISPUSIP Kota Cirebon yaitu berupa aplikasi perpustakaan digital yang dikelola oleh DISPUSIP Kota Cirebon. Menurut Sayekti & Mardianto (2019) definisi perpustakaan digital adalah perpustakaan yang berisi koleksi atau informasi yang disusun dalam bentuk digital, dimana koleksi digital tersebut dapat berbentuk teks, gambar, audio, maupun video. Aplikasi ini hadir untuk menyesuaikan kebutuhan saat ini dimana teknologi sudah berkembang pesat, sehingga kebutuhan masyarakat pun berubah sesuai dengan perkembangan yang ada. Aplikasi iCirebon merupakan hasil kerja sama antara DISPUSIP Kota Cirebon dengan *stakeholders* yaitu Aksara Maya. DISPUSIP Kota Cirebon bertanggung jawab dalam menyediakan konten atau *ebook* untuk para pengguna, sedangkan Aksara Maya bertanggung jawab dalam mengelola dan memelihara aplikasi tersebut. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap koleksi buku dan bahan bacaan secara daring, sekaligus mendukung upaya peningkatan literasi di Kota Cirebon.

Aplikasi iCirebon dapat diakses di dengan berbagai perangkat, seperti desktop dan PC berbasis situs (web-based), netbook dan tab based hybrid (tab-base application), dan mobile (smartphone-based application). Aplikasi iCirebon ini selain dipergunakan dalam kondisi terkoneksi dengan akses internet atau Online, dapat juga digunakan dalam keadaan tanpa koneksi internet atau offline hanya untuk

membaca buku dengan ketentuan sudah masuk ke dalam aplikasi iCirebon dan sudah mengunduh buku tersebut. Untuk mengakses aplikasi iCirebon, pengguna diharuskan untuk masuk atau mendaftarkan akun terlebih dahulu. Aplikasi iCirebon menyediakan dua cara untuk masuk atau mendaftarkan ke aplikasi iCirebon, yaitu dengan menggunakan akun Facebook atau menggunakan akun Email.

Aplikasi iCirebon menawarkan berbagai fitur utama yang dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap literasi digital. Pengguna dapat membaca beragam koleksi buku, mulai dari buku pendidikan hingga bahan literasi umum, tanpa perlu mengunjungi perpustakaan fisik. Berikut tampilan dari aplikasi iCirebon:



Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi iCirebon

Aplikasi iCirebon ini terdiri dari beberapa fitur, diantaranya:

- Profile Setting: untuk mengatur profil akun pengguna yang terdiri dari beberapa pengaturan antara lain, avatar, username, alamat email, live in, password, dan biografi.
- Notifikasi: pemberitahuan mengenai informasi yang bersifat pribadi, pemberitahuan ini dapat berupa comment, share-recommended, new follower, status badges, message, dan like comment.
- Inbox: fitur untuk melakukan percakapan dengan pengguna lain.
- Status Badges: level baca dari pengguna, terdapat beberapa level baca di aplikasi iCirebon, yaitu Newbie, Bookworm, dan Socializer. Pengguna dapat meningkatkan level bacanya berdasarkan seberapa sering pengguna membaca ebook dan melakukan kegiatan di aplikasi iCirebon.
- Book to Finish: kumpulan buku-buku yang telah dimiliki. Terdapat juga

informasi mengenai persentase baca buku, serta batas akhir pinjam buku (bila buku tersebut dipinjam dari ePustaka dan rental di store).

- List Followers/Following: daftar pengguna yang telah diikuti atau yang telah mengikuti.

Untuk mengukur bagaimana penerimaan masyarakat terhadap aplikasi iCirebon ini, penelitian ini menggunakan model UTAUT. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan model pengembangan dari model TAM. Model TAM banyak diterapkan untuk meneliti mengenai penerimaan suatu teknologi. Menurut Davis (1989), diantara banyaknya variabel yang mempengaruhi penggunaan sistem, terdapat dua faktor penentu yang paling berpengaruh secara signifikan, yaitu sejauh mana aplikasi tersebut dapat membantu melakukan pekerjaan dengan lebih baik dan pertimbangan mengenai tingkat kesulitan dari penggunaan aplikasi. Hal tersebut disebut dengan persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan yang akan berpengaruh terhadap sikap pengguna yang kemudian akan berpengaruh juga terhadap intensitas penggunaan dan penggunaan sistem secara aktual (Fatmawati, 2015).

Model UTAUT menjelaskan tentang bagaimana penerimaan dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi teknologi (Anjani & Mukhlis, 2022). Model UTAUT dirumuskan setelah meninjau dan membandingkan secara empiris delapan model penerimaan teknologi sebelumnya, yaitu *Theory Of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory Of Planned Behavioral* (TPB), *Motivation Model* (MM), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory*, *Social Cognitive Theory* (SCT), dan *Combined TAM dan TPB*. Dengan meninjau dari delapan model penerimaan sebelumnya, model UTAUT dapat menjelaskan 70% variasi pengguna dengan lebih baik dibandingkan dengan model lainnya (Sari et al., 2020). Model UTAUT dapat menjelaskan dengan lebih akurat niat pengguna untuk menggunakan teknologi dibandingkan model TAM karena model UTAUT ini lebih kompleks dengan menggabungkan beberapa teori perilaku dalam menjelaskan penerimaan teknologi oleh pengguna (Wicaksono, 2022). Terdapat empat variabel yang berperan penting dalam menjadi penentu penerimaan pengguna dan perilaku pengguna, yaitu *performance expectancy*, *effort*

*expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, dimana variabel utama ini juga dipengaruhi oleh variabel moderator yang terdiri dari *gender*, *age*, *voluntariness*, dan *experience* (Venkatesh et al., 2003). Variabel-variabel ini akan mempengaruhi *Behavioral Intention To Use* yaitu Sikap penggunaan dapat diprediksi dari sikap perhatiannya. Hal tersebut dapat dilihat dari keinginan untuk memakai aplikasi, motivasi untuk tetap menggunakan, dan keinginan untuk memotivasi pengguna lain (Wibowo, 2008). Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Alotaibi et al. (2023), terdapat faktor lain yang mempengaruhi penggunaan teknologi, yaitu *Individual Differences* dan *System Features*. Variabel *Individual Differences* dapat mempengaruhi variabel *Effort Expectancy*. Adapun indikator dari variabel *individual differences* terdiri dari *Domain Knowledge*, *Computer Experience*, *Computer Self-Efficacy* dan *Motivation*. Sedangkan, variabel *System Features* dapat mempengaruhi variabel *Performance Expectancy*. Terdiri dari beberapa indikator diantaranya *Accessibility*, *Visibility*, dan *Relevance of a system*.

Berikut adalah hasil penelitian yang telah dilakukan di Kota Cirebon pada bulan Desember tahun 2024 melalui wawancara mendalam dengan sejumlah pengguna aplikasi iCirebon. Wawancara ini berfokus pada pertanyaan-pertanyaan yang dirancang berdasarkan teori dari model UTAUT yang terdiri dari 6 (enam) variabel, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Individual Differences* dan *System Features*. Hasil dari wawancara ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai tingkat penerimaan dan pemanfaatan aplikasi iCirebon oleh masyarakat, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi aplikasi tersebut.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan informan mengenai aplikasi iCirebon:

### ***Performance Expectancy***

*Performance expectancy* mengukur sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem akan mendukung peningkatan kinerja pekerjaannya, serta mencakup aspek seberapa informatif, bermanfaat, relevan, signifikan, dan membantu layanan informasi bagi pengguna. *Performance expectancy* mempengaruhi *behavioral intention* yaitu keinginan atau niat

seseorang untuk menggunakan suatu teknologi atau aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa aplikasi iCirebon ini dapat meningkatkan kinerja mereka dalam meminjam buku karena dinilai lebih praktis dan fleksibel dibandingkan dengan perpustakaan *offline*, dimana pengguna dapat meminjam buku kapan saja dan dimana saja, serta terdapat fitur pencarian buku yang lebih memudahkan dalam mencari buku dibandingkan mencari buku langsung ke rak-rak perpustakaan. Mayoritas informan menggunakan aplikasi iCirebon karena adanya faktor pendorong, seperti merasa bahwa aplikasi ini mampu mempercepat proses peminjam buku, menjadi alternatif jika ingin baca buku tetapi rumahnya jauh dari perpustakaan, serta karena aplikasi ini dapat diakses secara gratis, sehingga memudahkan dalam menggunakannya. Namun, terdapat beberapa keluhan mengenai koleksi buku yang tidak lengkap dan terdapat informan yang kesulitan dalam mencari buku karena belum adanya fitur filter sesuai yang ia inginkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan dan hasil observasi di lapangan, aplikasi iCirebon ini memang dirancang untuk menjadi alternatif dalam mengakses layanan perpustakaan, selain datang langsung ke perpustakaan. Jika dibandingkan dengan meminjam buku secara langsung ke perpustakaan, aplikasi iCirebon ini memiliki poin lebih, dimana pengguna dapat meminjam dan membaca buku secara mudah dan fleksibel melalui perangkat yang mereka miliki. Namun, aplikasi ini belum dapat meningkatkan kinerja para pengguna karena koleksi buku yang tersedia dalam aplikasi iCirebon ini belum lengkap. Keterbatasan ini menjadi kendala utama, mengingat salah satu indikator penting keberhasilan dan kualitas aplikasi perpustakaan digital terletak pada kelengkapan, keragaman, dan relevansi koleksi bukunya. Untuk mengoptimalkan penerimaan aplikasi ini, perlu adanya pengembangan lebih lanjut terkait kelengkapan koleksi buku serta peningkatan fitur yang mempermudah pengalaman pengguna, seperti fitur filter pencarian yang lebih canggih. Hal ini penting dilakukan untuk memastikan aplikasi iCirebon mampu memenuhi kebutuhan penggunanya secara maksimal. Walau aplikasi ini dapat memudahkan dan mempercepat pengguna dalam mencari atau meminjam buku, jika buku yang mereka inginkan tidak tersedia dalam aplikasi

ini, memungkinkan frekuensi pengguna dalam menggunakan aplikasi ini menurun atau bahkan mereka dapat berhenti menggunakannya. Oleh karena itu, ketersediaan koleksi buku juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja dari aplikasi iCirebon ini.

### ***Effort Expectancy***

*Effort Expectancy* merupakan sejauh mana sebuah sistem dianggap mudah digunakan, berkaitan dengan seberapa efektif sistem tersebut membantu seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan mengurangi usaha, baik dalam bentuk tenaga maupun waktu, yang diperlukan untuk mengoperasikan sistem tersebut. Dari hasil wawancara, aplikasi iCirebon ini tidak terlalu kompleks untuk digunakan karena kebanyakan pengguna dapat langsung mengakses fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi ini, terutama fitur utamanya yaitu pencarian buku yang dapat dengan mudah ditemukan. Kendala yang dihadapi pengguna dalam mengakses aplikasi dikarenakan jaringan internet yang mereka gunakan, adapun kendala lain yang dialami mengenai fitur pencarian buku dalam aplikasi ini yang tidak menampilkan buku yang sesuai dengan kata kunci pencarian yang diinginkan pengguna, serta fitur filter pencarian buku yang kurang lengkap dan kurang sesuai yang pengguna inginkan.

Tampilan aplikasi iCirebon dirancang dengan sederhana, sehingga hal ini dapat memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi. Dari hasil wawancara dan uji coba aplikasi oleh penulis, aplikasi ini cukup mudah digunakan. Kemudahan penggunaan aplikasi ini dapat menguntungkan para pengguna karena *effort* yang mereka keluarkan untuk meminjam dan membaca buku menjadi lebih kecil dibandingkan dengan datang langsung ke perpustakaan yang harus melalui beberapa prosedur, serta memakan lebih banyak usaha dan waktu. Mayoritas pengguna menggunakan aplikasi untuk meminjam dan membaca buku dan hal ini dapat dilakukan dengan mudah karena fitur pencarian buku dan peminjaman buku dapat dengan mudah ditemukan

### ***Social Influence***

*Social Influence* merupakan sejauh mana seseorang merasa bahwa sangat penting bagi orang-orang menggunakan suatu sistem tertentu. Berdasarkan wawancara dengan para informan, kebanyakan dari mereka menggunakan aplikasi

ini karena diberitahu oleh teman mereka untuk mencoba menggunakan aplikasi ini. Adapun faktor pendorong lainnya yang membuat mereka menggunakan aplikasi iCirebon karena terpengaruh melalui media sosial.

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa faktor sosial memainkan peran penting dalam mempengaruhi keputusan pengguna untuk mengakses aplikasi iCirebon. Pengaruh sosial ini lebih bersifat informal, seperti rekomendasi dari lingkungan pertemanan atau interaksi di media sosial, dibandingkan pengaruh formal dari institusi atau komunitas literasi. Hal ini dapat dikarenakan karena berdasarkan observasi di lapangan, DISPUSIP Kota Cirebon belum pernah melakukan promosi secara resmi terkait aplikasi iCirebon dan di perpustakaanpun belum ada *banner* atau media promosi lainnya yang mempromosikan aplikasi ini. Selama ini promosi yang dilakukan hanya sebatas memperkenalkan aplikasi iCirebon ini melalui kegiatan-kegiatan yang dihadiri Kepala Bidang Bidang Pembinaan Perpustakaan atau dipromosikan secara *face to face* kepada pengunjung.

#### ***Facilitating Conditions***

*Facilitating Conditions* merupakan kondisi yang memfasilitasi seorang individu dalam menggunakan suatu sistem tertentu. Dalam mengakses aplikasi iCirebon diperlukan adanya fasilitas yang memadai baik itu dari perangkat ataupun jaringan yang dimiliki, sehingga apabila pengguna memiliki fasilitas yang memadai, maka akan memudahkan pengguna dalam mengakses aplikasi tersebut secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara para informan memiliki fasilitas yang mendukung untuk menggunakan aplikasi ini, dimana mereka memiliki perangkat, internet, spek, dan memori yang cukup untuk mengakses aplikasi iCirebon ini, tetapi terdapat kendala yang dialami pengguna dalam mengakses aplikasi ini, baik itu hambatan secara eksternal, seperti jaringan dan kendala perangkat yang dimilikinya. Adapun hambatan internal karena aplikasi ini fitur pencariannya belum memadai untuk melakukan *search by subject*. Beberapa pengguna yang merasakan kesesuaian aplikasi ini di era yang serba digital saat ini untuk mencari koleksi buku yang mereka inginkan. Namun, Adapun pengguna yang belum merasa sesuai karena koleksi buku yang tersedia tidak sesuai dengan yang mereka butuhkan.

Fasilitas yang disediakan oleh penyedia aplikasi dan fasilitas yang dimiliki oleh pengguna memainkan peran penting dalam menentukan tingkat penggunaan dan aksesibilitas aplikasi. sama seperti aplikasi lainnya untuk mengakses aplikasi iCirebon membutuhkan perangkat, seperti *handphone* dan laptop, serta jaringan internet. Fasilitas itu dapat dengan mudah dipenuhi oleh para pengguna karena saat ini mayoritas masyarakat pasti memiliki *handphone* masing-masing karena kebanyakan aktivitas dilakukan secara *online*. Namun, tidak semua pengguna memiliki perangkat atau jaringan internet yang sesuai dengan aplikasi iCirebon.

Penggunaan aplikasi iCirebon menjadi kurang optimal apabila pengguna berada di wilayah dengan sinyal internet yang lemah atau tidak memiliki akses Wi-Fi, karena koneksi yang tidak stabil dapat menghambat proses peminjaman dan pencarian buku. Selain itu, aplikasi yang belum sepenuhnya dioptimalkan untuk berbagai jenis perangkat juga berisiko menimbulkan masalah teknis seperti waktu loading yang lama, tampilan antarmuka yang tidak responsif, hingga aplikasi mengalami *crash*, sehingga mengurangi kenyamanan dan efektivitas pengguna dalam mengakses layanan perpustakaan digital.

Untuk mengatasi kendala teknis seperti jaringan internet yang lemah dan masalah kompatibilitas perangkat, aplikasi iCirebon perlu menyediakan fitur baca offline, mengoptimalkan tampilan agar responsif di berbagai perangkat, serta menghadirkan versi web yang ringan. Selain itu, DISPUSIP dapat bekerja sama dengan penyedia layanan internet untuk menyediakan akses Wi-Fi di ruang publik, serta memberikan panduan teknis agar pengguna dapat lebih mudah mengatasi kendala penggunaan aplikasi.

#### ***Individual Differences***

*Individual Differences* merujuk pada karakteristik pribadi atau atribut individu yang dapat mempengaruhi sikap atau persepsi seseorang terhadap penggunaan teknologi atau aplikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, mayoritas dari mereka memiliki pemahaman mengenai konsep perpustakaan digital karena sebelum menggunakan aplikasi iCirebon mereka pernah menggunakan aplikasi perpustakaan digital lainnya. Para informan relatif merasa bahwa mereka dapat menggunakan aplikasi ini dengan baik tanpa

bantuan dari orang lain. Walaupun pada awalnya ada beberapa dari informan yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, tetapi mereka merasa bisa mengulik sendiri fitur-fitur yang tersedia di aplikasi iCirebon ini.

Pemahaman, pengalaman, dan tingkat kepercayaan diri individu dalam menggunakan aplikasi dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam menggunakan aplikasi baru yang serupa. Pengguna dapat mengakses aplikasi iCirebon dengan lebih mudah, jika sebelumnya pernah memiliki pengalaman dalam mengakses aplikasi perpustakaan digital lainnya karena fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi perpustakaan digital kurang lebih sama, perbedaannya biasanya dari segi tampilan aplikasi dan koleksi buku yang disediakan oleh aplikasi. Meskipun terdapat beberapa informan yang tidak memiliki pengalaman dengan aplikasi perpustakaan lain sebelumnya, tetapi mereka tetap merasa bahwa aplikasi iCirebon ini dapat diakses dengan mudah. Hal ini dapat dikarenakan aplikasi iCirebon ini memiliki fitur yang mudah dimengerti dan tingkat kompleksitas yang rendah ataupun dikarenakan pengguna memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi untuk menggunakan aplikasi ini, sehingga dengan kepercayaan diri itu terbentuk perspektif dari pengguna bahwa aplikasi ini dapat mudah digunakan. Oleh karena itu, terdapat hubungan antara variabel *Individual Differences* dengan variabel *Effort Expectancy* karena dengan pemahaman, pengalaman, dan kepercayaan diri pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat mempermudah pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

### **System Features**

*System Features* merujuk pada karakteristik atau fitur-fitur yang ada pada suatu sistem atau aplikasi yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, mereka dapat mengakses aplikasi ini dengan fleksibel karena dapat diakses melalui perangkat masing-masing, apabila pengguna tersebut memiliki jaringan internet, serta tidak ada batas waktu dalam penggunaannya, sehingga dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Fitur-fitur utama dari aplikasi iCirebon ini pun mudah ditemukan karena tersedia pada beranda utama ketika mereka *login* ke aplikasi. Aplikasi ini dapat relevan bagi pengguna yang hobi membaca dan bagi pengguna yang masih bersekolah di jenjang SD-SMA karena dalam

aplikasi ini tersedia berbagai buku pelajaran sekolah, buku cerita anak, dan novel-novel. Namun, ketersediaan novel di aplikasi ini belum terlalu lengkap karena terdapat keluhan dari pengguna yang tidak dapat menemukan novel yang mereka inginkan. Kemudian, aplikasi ini juga belum terlalu relevan untuk mahasiswa dikarenakan koleksi jurnal yang belum lengkap dan koleksi-koleksi yang tersedia di aplikasi ini bukan yang *terupdate*.

Secara keseluruhan, fitur-fitur yang ditawarkan dalam aplikasi iCirebon telah dirancang dengan tujuan utama memberikan kemudahan dan aksesibilitas yang tinggi bagi para pengguna, menjadikannya solusi praktis untuk membaca dan meminjam buku secara digital. Namun, aplikasi ini masih memiliki peluang besar untuk dikembangkan lebih lanjut, khususnya dalam hal meningkatkan relevansi dan keberagaman koleksi buku yang disediakan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan minat masyarakat. Selain itu, dukungan terhadap berbagai jenis perangkat juga perlu diperluas. Dengan melakukan pembaruan pada aspek-aspek tersebut, aplikasi iCirebon dapat memberikan manfaat yang lebih signifikan dan menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap aplikasi iCirebon yang disediakan oleh DISPUSIP Kota Cirebon ini masih kurang. Pada variabel *Performance Expectancy* dipengaruhi oleh variabel *System Features*, dimana masyarakat merasakan bahwa aplikasi ini memudahkan mereka dalam mencari dan meminjam buku. Namun, penggunaan aplikasi iCirebon belum dapat meningkatkan kinerja pengguna dikarenakan koleksi buku yang tersedia di aplikasi ini masih belum lengkap dan terbaru. Sedangkan, untuk variabel *Effort Expectancy*, fitur-fitur utama dalam aplikasi ini dapat digunakan dengan mudah, hal ini juga dipengaruhi oleh variabel *Individual Differences*, dimana banyak pengguna aplikasi yang sebelumnya memiliki pemahaman dan pengalaman dengan aplikasi serupa. Namun, terdapat beberapa fitur dalam aplikasi iCirebon yang tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Selain itu, untuk variabel *Social Influence* dan *Facilitating Conditions*, sebagian besar

pengguna terpengaruh menggunakan aplikasi karena teman atau dari media sosial, mereka pun memiliki fasilitas yang memadai. Namun, kebanyakan masyarakat belum termotivasi untuk menggunakan aplikasi ini secara rutin karena hambatan internal dari aplikasi itu sendiri dan hambatan eksternal, seperti jaringan dan perangkat yang kurang *support* dalam penggunaan aplikasi.

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, penulis mencoba memberikan saran atau masukan sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan pelaksanaan sosialisasi mengenai aplikasi iCirebon melalui berbagai *platform*, seperti media sosial, *website* resmi, atau berkolaborasi dengan komunitas sekitar untuk mempromosikan aplikasi ini dan memberikan panduan terkait cara penggunaan aplikasi iCirebon ini.
2. Menambahkan koleksi buku populer, buku pelajaran, jurnal akademik, dan bahan bacaan lain yang relevan untuk berbagai pengguna, sehingga aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pembaca dari berbagai latar belakang.
3. Secara rutin mengevaluasi kinerja aplikasi melalui survei kepuasan pengguna dan umpan balik langsung untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan memastikan aplikasi terus relevan dengan kebutuhan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alotaibi, F. A. A., Johnson, F., & Rowley, J. (2023). Google Scholar or University Digital Libraries: A comparison of student perceptions and intention to use. *Journal of Librarianship and Information Science*, 55(4), 906–920. <https://doi.org/10.1177/09610006221111197>
- Amalia, I. S., Suryanto, T. L. M., & Wulansari, A. (2023). Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi iPusnas Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 9(1), 45–54. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v9i1.2023.45-54>
- Anjani, W., & Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30570>
- Azkiya, S. R., & Labibah, L. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi Ikasel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 14(1), 21–31. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol14.iss1.art3>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>
- Fatmawati, E. (2017). Pemanfaatan Aplikasi Perpustakaan Digital iJateng Melalui Smartphone. *Profetik: Jurnal Komunikasi*, 10(2), 46. <https://doi.org/10.14421/pjk.v10i2.1336>
- Gunawan, R. (2022). Inovasi pelayanan era new normal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon. *Informatio: Journal of Library and Information Science*, 2(2), 151. <https://doi.org/10.24198/inf.v2i2.42123>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik. Media Sahabat Cendekia*.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sari, S. N., Nugraha, P. W. H., & Prakoso, B. S. (2020). Analisis Penerimaan Penggunaan Aplikasi Antrian Online pada Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(8), 2585–2592.
- Sayekti, R., & Mardianto. (2019). *Perpustakaan Digital: Mengukur Penerimaan Inovasi Teknologi*. Perdana Publishing.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information: Toward a Unified View. *MIS*

- Quarterly*, 27(3), 425–478.  
<https://www.jstor.org/stable/30036540>
- Wibowo, A. (2008). Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal UBL, Universitas Budi Luhur, Jakarta*, 1–9.  
[https://www.researchgate.net/publication/228997997\\_Kajian\\_Tentang\\_Perilaku\\_Pengguna\\_Sistem\\_Informasi\\_Dengan\\_Pendekatan\\_Technology\\_Acceptance\\_Model\\_TAM](https://www.researchgate.net/publication/228997997_Kajian_Tentang_Perilaku_Pengguna_Sistem_Informasi_Dengan_Pendekatan_Technology_Acceptance_Model_TAM)
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (Issue March).  
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>