

LAMPIRAN

Lampiran 1. Riwayat Hidup



Kadek Gandhi Taruna Wijaya lahir di Singaraja pada tanggal 21 Juni 2004. Penulis merupakan putra dari pasangan Made Wijaya Yasa dan Ni Luh Putu Suka Puriani. Penulis berkewarganegaraan Indonesia dan beragama Hindu. Pendidikan dasar ditempuh di SD Negeri 1 dan 2 Paket Agung dan diselesaikan pada tahun 2016. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 6 Singaraja dan lulus pada tahun 2019. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMA Negeri 4 Singaraja pada jurusan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) dan diselesaikan pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sarjana (S1) pada Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha.

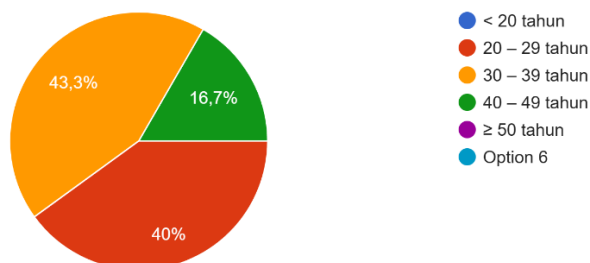


Lampiran 2. Hasil Pra-Survei

A. Data Responden

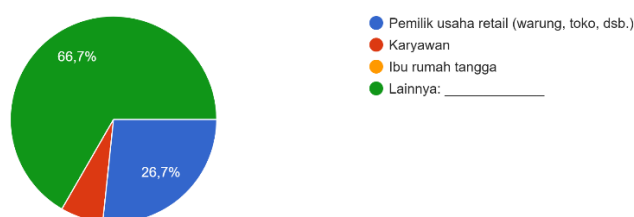
Pra-survei penerimaan aplikasi Konek Market by OpenAccess dilaksanakan secara offline langsung ke rumah pelanggan Konek Market melalui Google Form pada 3–29 Agustus 2025 dan berhasil menghimpun 30 responden ($n = 30$). Instrumen pra-survei dirancang untuk menyediakan gambaran awal profil responden serta pengalaman penggunaan aplikasi untuk pendukung dalam pembuatan latar belakang dan penentuan responden yang tepat saat penelitian.

Usia
30 jawaban



Grafik Usia Responden

Pekerjaan/Profesi
30 jawaban

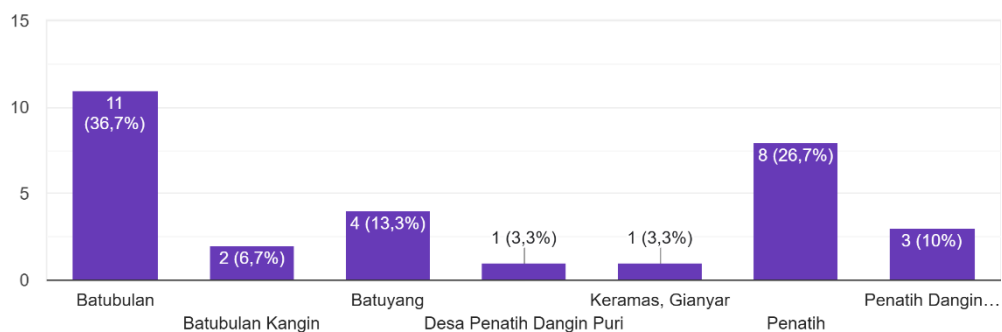


Grafik Profesi Usia Responden

Dari sisi komposisi usia, responden didominasi kelompok produktif yaitu 30–39 tahun sebesar 43,3% (13 orang), diikuti 20–29 tahun 40,0% (12 orang), dan 40–49 tahun 16,7% (5 orang). Berdasarkan pekerjaan/profesi, mayoritas mengisi kategori lainnya (beragam ragam usaha/pekerjaan) sebesar 66,7% (20 orang), disusul pemilik usaha ritel 26,7% (8 orang) dan karyawan 6,7% (2 orang).

Domisili (Desa) (Tuliskan nama desa sesuai area layanan WI-FI)

30 jawaban



Grafik Domisili Responden

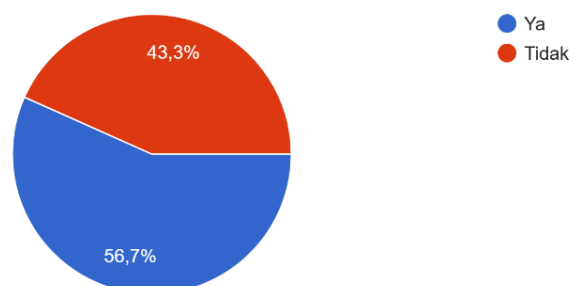
Sebaran domisili menunjukkan konsentrasi pada beberapa desa di wilayah layanan: Batubulan 36,7% (11 orang), Penatih 26,7% (8 orang), Batuyang 13,3% (4 orang), Penatih Dangin Puri 10,0% (3 orang), dan Batubulan Kangin 6,7% (2 orang). Dari Lokasi pra-survei hanya mendapat pada daerah Kota Denpasar dan Kabupaten Gianyar.

B. Hasil Pra-Survei Aplikasi Mobile Konek Market

Pada pra-survei ini diterapkan *skip logic* untuk mengurangi beban responden dan menjaga relevansi butir. Secara khusus, apabila responden memilih Tidak Pernah pada pertanyaan Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi Konek.Market dalam 1 bulan terakhir?, maka responden tidak diminta mengisi pertanyaan lanjutan terkait pengalaman penggunaan (misalnya tujuan penggunaan, kelengkapan informasi, atau bagian aplikasi yang membingungkan) dan langsung dialihkan ke bagian Apa alasan utama Anda tidak menggunakan aplikasi konek.market?. Dalam pelaksanaan pra-survei, tercatat 18 responden (60% dari n=30) yang memilih Tidak Pernah, sehingga tidak mengisi butir-butir pengalaman penggunaan dan hanya mengisi butir mengenai alasan tidak menggunakan.

Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi konek.market?

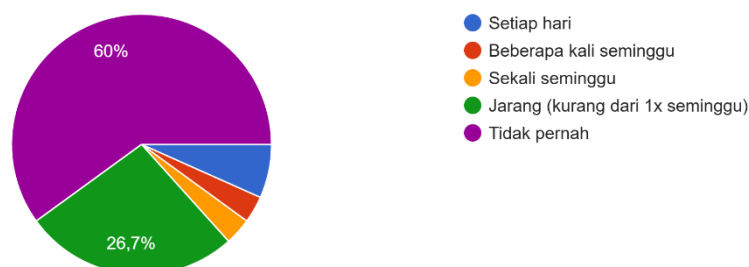
30 jawaban



Grafik Persentase Penggunaan Aplikasi Konek.Market

Seberapa sering Anda menggunakan aplikasi konek.market dalam 1 bulan terakhir?

30 jawaban

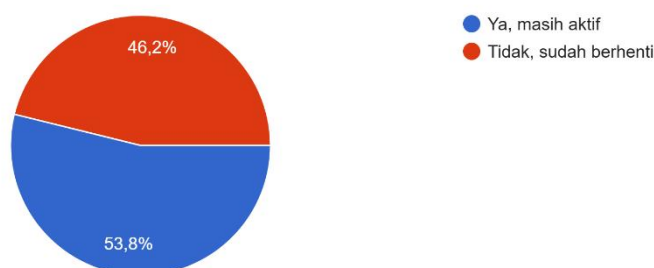


Grafik Frekuensi Penggunaan Aplikasi Konek.Market dalam 1 Bulan Terakhir

Sebanyak 56,7% (17 orang) dari responden memiliki pengalaman menggunakan aplikasi Konek Market, sementara 43,3% (13 orang) belum pernah menggunakannya. Dalam satu bulan terakhir, penggunaan aplikasi ini masih tergolong rendah. 60,0% (18 orang) responden tidak pernah menggunakan aplikasi, dan 26,7% (8 orang) menggunakannya jarang (kurang dari satu kali per minggu). Frekuensi penggunaan yang lebih tinggi tercatat pada 6,7% (2 orang) responden yang menggunakannya setiap hari, 3,3% (1 orang) yang menggunakannya satu kali per minggu, dan 3,3% (1 orang) yang menggunakannya beberapa kali per minggu.

Apakah Anda saat ini masih aktif menggunakan aplikasi mobile konek.market?

13 jawaban

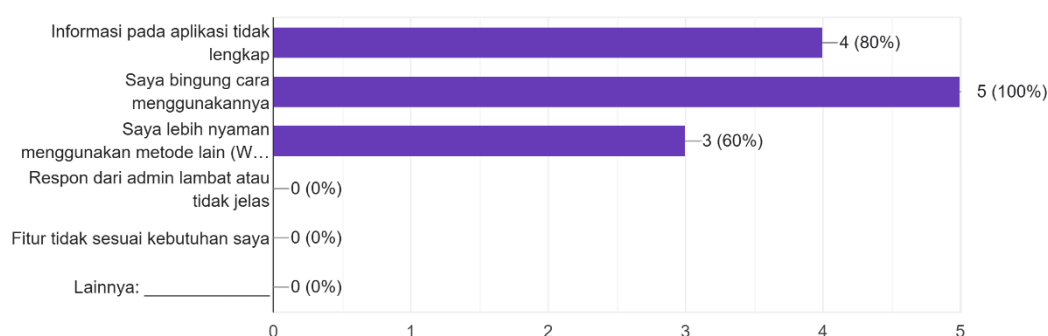


Grafik Persentase Pengguna Aktif dan Tidak Aktif Aplikasi

Saat survei berlangsung, Dari 13 Responden yang menjawab terdapat 23,3% (7 orang) dari responden menyatakan mereka masih aktif menggunakan aplikasi. Di sisi lain, 20,0% (6 orang) responden telah berhenti menggunakannya.

Jika sudah berhenti, apa alasan utama Anda?

5 jawaban

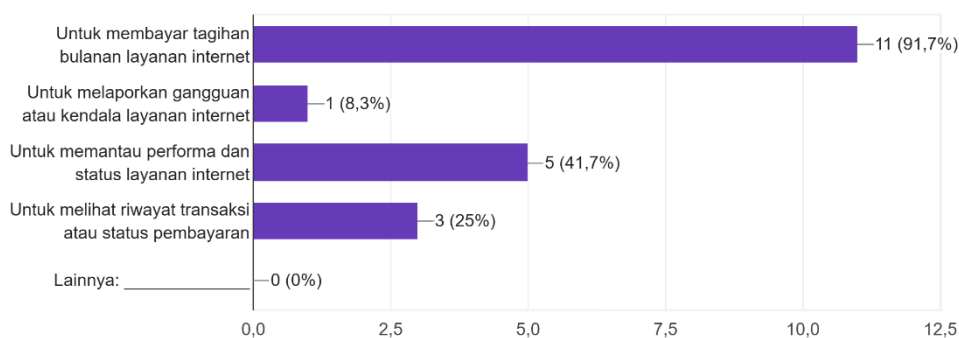


Grafik Alasan Utama Responden Berhenti Menggunakan Aplikasi

Responden yang telah berhenti menggunakan aplikasi yaitu sebanyak 5 orang memberikan beberapa alasan utama. 100% dari mereka (5 responden) merasa bingung dengan cara penggunaan aplikasi. Selain itu, 80% (4 responden) menyatakan informasi yang tersedia di aplikasi tidak lengkap, dan 60% (3 responden) merasa lebih nyaman menggunakan metode lain, seperti WhatsApp atau transfer langsung. Tidak ada responden yang menyebutkan masalah respons admin, fitur yang tidak sesuai kebutuhan, atau alasan lain sebagai penyebab mereka berhenti menggunakan aplikasi.

Untuk Apa Tujuan Utama Anda Menggunakan Aplikasi Konek.Market?

12 jawaban

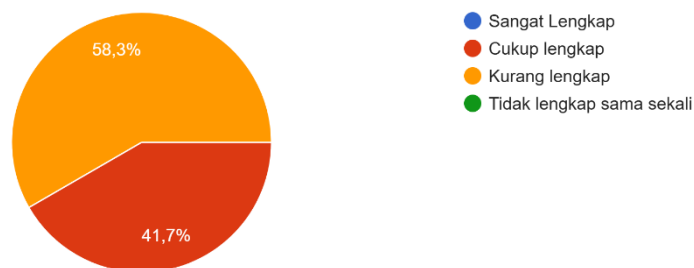


Grafik Tujuan Utama Penggunaan Aplikasi

Responden menggunakan aplikasi untuk berbagai tujuan (dengan memilih lebih dari satu). Motif utama penggunaan aplikasi adalah untuk membayar tagihan internet bulanan, yang dipilih oleh 91,7% (11 responden). Tujuan lainnya, meskipun dengan persentase yang jauh lebih rendah, mencakup pemantauan performa atau status layanan (41,7% atau 5 responden) dan pemeriksaan riwayat transaksi atau status pembayaran (25% atau 3 responden). Hanya 8,3% (1 responden) yang menggunakan aplikasi untuk melaporkan gangguan atau kendala, sementara tidak ada responden yang memilih kategori lainnya.

Seberapa lengkap informasi yang Anda butuhkan saat menggunakan aplikasi konek.market?

12 jawaban



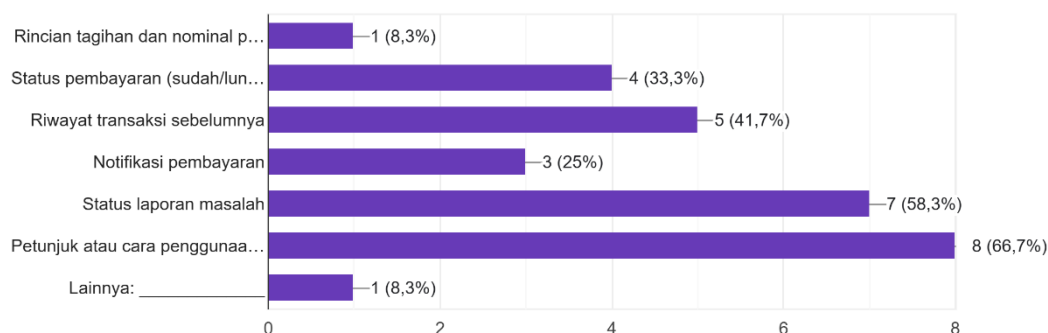
Grafik Persepsi Kelengkapan Informasi di Aplikasi

Sebanyak 58,3% dari 12 responden menilai informasi di dalam aplikasi Konek Market kurang lengkap, sementara 41,7% lainnya menganggapnya cukup lengkap. Tidak ada responden yang menilai informasinya sangat lengkap atau tidak

lengkap sama sekali. Pola ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah menyediakan konten, kelengkapan dan penyajian informasinya belum memenuhi standar kebutuhan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa arsitektur informasi perlu ditingkatkan agar lebih jelas, terstruktur, dan mudah ditemukan oleh pengguna.

Menurut Anda, bagian mana dari aplikasi konek.market yang informasinya dirasa kurang atau membingungkan? (Boleh pilih lebih dari satu)

12 jawaban

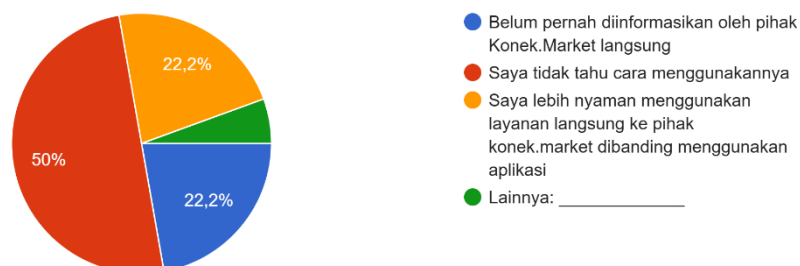


Grafik Isu Kelengkapan dan Kejelasan Informasi pada Aplikasi

Berdasarkan grafik, responden (n=12) menyoroti beberapa bagian aplikasi Konek Market yang mereka rasa kurang jelas atau membingungkan. Petunjuk atau cara penggunaan menjadi keluhan utama, yang dipilih oleh 66,7% (8 responden). Masalah lain yang juga sering muncul adalah status laporan masalah, yang membingungkan bagi 58,3% (7 responden). Selain itu, beberapa responden juga menyatakan kebingungan pada riwayat transaksi sebelumnya (41,7% atau 5 responden), status pembayaran (33,3% atau 4 responden), dan notifikasi pembayaran (25% atau 3 responden). Bagian rincian tagihan & nominal serta lainnya masing-masing dipilih oleh satu responden (8,3%).

Apa alasan utama Anda tidak menggunakan aplikasi konek.market?

18 jawaban



Grafik Alasan Utama Tidak Menggunakan Aplikasi Konek.Market

Berdasarkan survei, 50% dari responden yang tidak menggunakan aplikasi Konek Market dalam satu bulan terakhir (18 responden) menyatakan alasan utamanya adalah Saya tidak tahu cara menggunakannya. Selain itu, dua alasan lain memiliki bobot yang sama kuat, masing-masing sebesar 22,2%: Belum pernah diinformasikan oleh pihak Konek.Market secara langsung dan Saya lebih nyaman menggunakan layanan langsung ke pihak Konek.Market dibanding menggunakan aplikasi. Kategori Lainnya dipilih oleh persentase yang sangat kecil, yaitu 5,6%.

Terdapat pertanyaan open question pada pra-survei. Berdasarkan data dari 12 responden pra-survei, para responden paling sering menyoroti alur Laporan Gangguan & Status Penanganan sebagai isu utama. Mereka menekankan pentingnya transparansi mengenai progres penanganan laporan, mulai dari konfirmasi penerimaan, penugasan teknisi, estimasi waktu penyelesaian (SLA), hingga status penyelesaiannya. Tujuannya agar pengguna dapat mengetahui secara pasti sejauh mana laporan mereka ditangani. Isu kedua yang sering diungkapkan adalah kejelasan notifikasi. Responden membutuhkan kepastian kapan pembayaran atau permintaan mereka diproses. Selain itu, mereka menyarankan adanya tautan langsung (deep-link) pada notifikasi yang dapat mengarahkan mereka ke halaman terkait, seperti riwayat transaksi atau status tiket.

Lampiran 3. Observasi dengan 5 Pelanggan Konek Market

1. Transkrip Observasi Pengumpulan Data Awal

TRANSKIP OBSERVASI

Lokasi Observasi = Tanggal Pengamatan = 8 – 25 Agustus 2025

**Kota Denpasar dan
Kabupaten Gainyar**

Obyek : Aplikasi Mobile Konek Market

Observasi dilakukan terhadap 5 pelanggan Konek Market di wilayah layanan yang sama dengan pra-survei. Fokus pengamatan pada kecukupan/kejelasan informasi, transparansi penanganan gangguan, kecepatan komunikasi/admin, serta dampaknya pada keberlanjutan penggunaan aplikasi.

Bapak I Putu Astawa mengatakan aplikasi membantu mencari layanan internet dengan cepat. Namun saat meninjau profil penyedia/paket, informasi yang dibutuhkan (mis. cakupan layanan, poin mutu layanan, riwayat penanganan gangguan) belum tersaji ringkas. Responden menghentikan proses karena perlu informasi pendukung agar lebih yakin melanjutkan.

Bapak Alfian Asyari mengalami gangguan koneksi, memilih melapor melalui aplikasi. Bukti tangkapan layar riwayat tiket menunjukkan status Selesai, tetapi detail tindakan kosong (tidak tampak penugasan teknisi atau catatan pekerjaan). Responden akhirnya menangani sendiri karena respons admin dinilai lambat dan informasi progres tidak konsisten.

Bapak I Dewa Adi Wijaya mengharapkan ringkasan umpan balik/ulasan pengguna dan indikator mutu layanan pada halaman penyedia (mis. rerata waktu perbaikan, tingkat keterpenuhan SLA). Ketika data-data itu tidak ditemukan, Responden C menunda menggunakan aplikasi dan beralih mencari info dari kanal lain.

Ibu Dea pegawai dari Ganga Ponsel mengaku bingung pada alur pelaporan gangguan: setelah mengirim tiket, status perkembangan sulit diikuti, notifikasi tidak memandu kembali ke halaman terkait, dan titik keputusan (apa langkah berikutnya) kurang jelas. Terkadang jika ada gangguan Ibu Dea mengatakan hanya beralih dari koneksi WIFI ke data seluler yang dia punya.

Bapak I Komang Ardana saat hendak mengecek riwayat transaksi/status pembayaran, informasi tidak mudah ditemukan dari beranda. Responden berharap

ada panel ringkas yang menampilkan tagihan bulan ini, status pembayaran, dan riwayat terakhir tanpa banyak langkah.

Rekap Isu Lintas Observasi

1. Kecukupan & kejelasan informasi penyedia/paket: pengguna membutuhkan indikator mutu & riwayat layanan yang ringkas (*at-a-glance*).
2. Transparansi proses penanganan gangguan: terdapat ketidakselarasan antara status akhir dan detail tindakan (penugasan teknisi, catatan, stempel waktu).
3. Kecepatan & kejelasan komunikasi: *time-to-first-response* dan notifikasi progres perlu ditingkatkan, termasuk tautan langsung (*deep-link*) ke tiket/halaman relevan.
4. Navigasi tugas utama: pelaporan, cek status, dan riwayat pembayaran perlu pintasan jelas dari beranda, dengan istilah yang konsisten.

Berdasarkan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa aplikasi sudah membantu pada tahap pencarian layanan, namun empat hal masih menghambat kelanjutan penggunaan: (i) informasi penyedia/paket belum cukup ringkas dan berbasis data, (ii) inkonsistensi antara status tiket dan detail tindakan, (iii) respons dan notifikasi yang belum memandu pengguna ke langkah berikutnya, serta (iv) pintasan tugas utama yang belum menonjol di beranda. Perbaikan yang disarankan berfokus pada timeline tiket dan log penugasan, quick actions di beranda, notifikasi aksiable dengan *deep-link*, serta indikator kinerja layanan pada profil penyedia. Implementasi quick wins ini diharapkan meningkatkan keberhasilan tugas, mempercepat waktu temukan informasi, dan mengurangi perpindahan ke kanal lain pada siklus pengukuran berikutnya.

2. Dokumentasi Observasi

Dokumentasi	Keterangan
 A photograph showing two men in a room with pink walls. The man on the left is wearing a grey button-down shirt and glasses, holding a blue folder. The man on the right is wearing a grey t-shirt and a black shoulder bag, holding a smartphone. They appear to be in a domestic or small business setting.	Observasi pemakaian aplikasi bersama Pelanggan Bapak I Putu Astawa
 A photograph showing two men sitting at a table outdoors. The man on the left is wearing a black t-shirt with a logo. The man on the right is wearing a bright yellow long-sleeved shirt and glasses. They are in a casual setting, possibly a cafe or outdoor dining area.	Observasi pemakaian aplikasi bersama Pelanggan Bapak Alfian Asyari
 A photograph showing two men standing in a shop or warehouse. The man on the left is wearing a blue button-down shirt. The man on the right is wearing a black polo shirt with a logo and glasses. They are surrounded by shelves and boxes, suggesting a retail or storage environment.	Observasi pemakaian aplikasi bersama Pelanggan Bapak I Dewa Adi Wijaya

	<p>Observasi pemakaian aplikasi bersama Pelanggan Ibu Dea Pegawai dari Gangga Ponsel.</p>
	<p>Observasi pemakaian aplikasi bersama Pelanggan Bapak I Komang Ardana</p>



Lampiran 4. Wawancara Eksploratif dengan Direktur PT Mari Buka Akses

Identitas Partisipan

- Nama : Kadek Agus Yusida
- Jabatan : Chief Executive Officer (CEO)
- Tanggal : 12 Agustus 2025
- Lokasi : Penatih Dangin Puri, Denpasar Timur



Dokumentasi Bersama Bapak Kadek Agus Yusida

Tabel Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa visi dan misi utama dari pengembangan aplikasi konek.market oleh OpenAccess?	<p>Visi utama Konek.Market adalah membangun sebuah platform ekosistem yang menjadi jembatan untuk mengakses berbagai layanan internet di Indonesia. Kuncinya ada di semangat gotong royong , di mana mereka berkolaborasi dengan para pemain telekomunikasi lokal.</p> <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menjadi teman kolaborasi bagi para penyedia internet (ISP) lokal agar jangkauan internet semakin luas sampai ke pelosok. • Membangun platform yang inklusif, artinya layanannya disesuaikan dengan kebutuhan nyata masyarakat. • Menyediakan produk internet yang tidak hanya untuk hiburan, tapi

No.	Pertanyaan	Jawaban
		<p>juga mendukung pembelajaran dan pemberdayaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mewujudkan akses internet yang terjangkau dan berkualitas lewat kerja sama dengan pemerintah dan mitra lokal lainnya.
2	<p>Siapa target utama pengguna konek.market dan bagaimana Anda memetakan kebutuhan mereka?, dan sampai saat ini sudah ada berapa mitra ISP yang dimiliki konek market?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Masyarakat umum yang butuh internet untuk di rumah. • Pemilik usaha seperti kos-kosan atau warung yang menggunakan internet untuk bisnisnya. <p>Konsumen produk digital yang membeli layanan seperti Spotify, Netflix, dan sejenisnya melalui platform Konek.Market.</p> <p>Sampai saat ini terdapat 46 mitra yang kami punya yaitu GLOBALXTREME, Hebit Teknologi, Homie, iJasa, IPN, JMS, KLINIKTECH, linkchain, Lintas Jaringan Nusantara Mengwi, Mconnect, CAI, Channel 11, chemical provider, Cyber Media Net, Detelnet, Eznet, Feelink, Flynet, Gecko, GERBANG AKSES, ABI, Acenet ISP, Ainet, AJTN NET, Alus Net, Bali Fiber, Balian Net, Balivison, Blip, Blueline, MekarInt Akses, Midda, mpnetaceh, MTM Bali, Net4 Media, new provider, PT GLOBAL LINTAS SOLUSI, Remora, Spicelink, Telio, Tridatu Network, Trikamedia, Universal Broadband, Victori Access, Vigo Network, WNG Net.</p>
3	<p>Bagaimana proses analisis kebutuhan pengguna dilakukan sebelum pengembangan aplikasi?</p>	<p>Melalui observasi dan pengalaman saya saat menggunakan WIFI dan bingung mau kemana jika terjadi masalah. Mengamati langsung bagaimana calon pengguna melakukan aktivitas sehari-hari yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Terkadang, pengguna tidak sadar apa yang menjadi</p>

No.	Pertanyaan	Jawaban
		kesulitannya sampai orang lain melihatnya.
4	Menurut Anda, apakah informasi yang disajikan di aplikasi saat ini sudah lengkap dan jelas bagi pengguna?	Belum, karena masih terjadi kendala yang dialami pelanggan seperti spam melalui WA ke CS yang kami punya.
5	Jika belum, apa kendala utama dalam menyajikan informasi yang lengkap dan akurat?	Kami sulit menyesuaikan kebutuhan karena basis pelanggan kami memiliki umur yang berbeda dan kebutuhan yang berbeda juga.
6	Bagaimana tim menentukan fitur dan konten informasi apa saja yang akan ditampilkan di aplikasi?	<ul style="list-style-type: none"> • Sesi Inovasi Rutin: Ada <i>Weekly & Monthly Innovation Meetings</i> di mana tim bisa mengajukan dan mengevaluasi ide-ide baru untuk produk atau layanan. • Forum Ide Terbuka: Karyawan bisa kapan saja mengajukan ide lewat platform internal, dan ide yang bagus akan didiskusikan lebih lanjut. • Umpan Balik Pelanggan: Ini jadi poin penting. Masukan dari pelanggan dan mitra menjadi dasar utama untuk melakukan peningkatan layanan, yang tentunya termasuk penambahan atau perubahan fitur. • Keputusan Berbasis Data: Tim memiliki akses ke <i>dashboard</i> kinerja dan menggunakan data untuk menentukan prioritas kerja serta strategi perbaikan.
7	Bagaimana proses update sistem dilakukan? Apakah melibatkan masukan dari pengguna atau survei?	Iya, sangat melibatkan masukan pengguna. Salah satu nilai inti perusahaan adalah #TumbuhBersama, di mana salah satu praktiknya adalah menggunakan umpan balik dari pelanggan untuk berinovasi. Standar layanan kami yaitu menggunakan <i>feedback</i> pelanggan dan mitra sebagai dasar peningkatan layanan.
8	Apakah tim memiliki sistem pemantauan terhadap	Ya, kami hanya memantau melalui google playstore console untuk melihat

No.	Pertanyaan	Jawaban
	penggunaan aplikasi oleh pelanggan (pengguna aktif, fitur populer)?	perkembangan aplikasi mobile konek market ini.
9	Apa saja fitur yang sering digunakan dan fitur yang kurang diminati menurut hasil pemantauan tersebut?	Dashboard pengguna, pembayaran, dan pelaporan masalah teknis
10	Bagaimana dukungan teknis diberikan kepada pengguna saat menghadapi masalah dalam menggunakan aplikasi?	Kami sudah menyertakan semua informasi CS di aplikasi, jadi tinggal klik button Hubungi Kami pada menu profil, maka akan diarahkan langsung ke CS kami dengan masa kerja yaitu jam 9 pagi sampai 5 sore sesuai jam kerja.
11	Apakah pernah dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna? Jika ya, bagaimana bentuk dan hasilnya?	Belum
12	Bagaimana tim menyikapi keluhan pengguna terkait informasi yang kurang lengkap di aplikasi konek.market?	Fokus pada Kebutuhan Pelanggan: Tim kami akan menerapkan pendekatan berbasis pelanggan untuk memahami inti masalah dari keluhan tersebut dan memberikan solusi yang paling sesuai. Komunikasi melalui Tim BD kami yang dibangun selama proses ini pun dijaga agar tetap jelas, ramah, dan profesional.
13	Apa rencana pengembangan atau perbaikan yang sedang disiapkan untuk meningkatkan penerimaan pengguna?	Untuk saat ini belum ada
14	Apa harapan jangka panjang tim developer terhadap pemanfaatan konek.market oleh pelanggan OpenAccess?	Mendorong Pertumbuhan dan Pemberdayaan: Tim berharap pemanfaatan internet melalui Konek.Market bukan hanya soal koneksi, tetapi juga tentang pertumbuhan bersama dan pemerataan akses digital di Indonesia. Hal ini sejalan dengan misi kami untuk memperkenalkan produk yang mendukung pembelajaran dan pemberdayaan masyarakat.

Lampiran 5. Wawancara Eksploratif dengan HRD PT Mari Buka Akses

Identitas Partisipan

- Nama : Kadek Dwi Mahayasa
- Jabatan : HRD Konek Market
- Tanggal : 11 Agustus 2025
- Lokasi : Penatih Dangin Puri, Denpasar Timur



Dokumentasi Wawancara Bersama Kadek Dwi Mahayasa

Tabel Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa visi dan misi utama dari pengembangan aplikasi konek.market oleh OpenAccess?	Visi kami adalah menjadikan konek.market sebagai <i>one-stop hub</i> layanan internet dan digital bagi pelanggan mulai dari pencarian provider, aktivasi, dukungan teknis, hingga produk digital agar pemanfaatan layanan lebih mudah, cepat, dan transparan. Misinya: meningkatkan adopsi dan kepuasan dengan menghadirkan informasi jelas, alur layanan ringkas, serta dukungan yang responsif.
2	Siapa target utama pengguna konek.market dan bagaimana Anda memetakan kebutuhan mereka?	Target utama adalah pelanggan ISP existing dan calon pelanggan (rumah tangga & UMKM) di area jangkauan kami. Kebutuhan inti yang kami petakan: mengetahui status langganan, pengaduan/dukungan teknis yang mudah, info promo/provider, dan panduan troubleshooting serta edukasi

No.	Pertanyaan	Jawaban
		dasar karena banyak pelanggan belum mengetahui keberadaan aplikasi.
3	Bagaimana proses analisis kebutuhan pengguna dilakukan sebelum pengembangan aplikasi?	Kami melakukan observasi lapangan lalu mewawancarai pemangku kepentingan internal. Temuan pentingnya: tingkat pemanfaatan belum optimal meski sudah ada sosialisasi saat instalasi..
4	Menurut Anda, apakah informasi yang disajikan di aplikasi saat ini sudah lengkap dan jelas bagi pengguna?	Konten inti sudah tersedia, namun daya temunya (findability) dan kejelasan alur masih perlu ditingkatkan. Informasi penting seperti cara melapor gangguan, status tiket, dan manfaat fitur belum cukup menonjol sehingga awareness dan pemanfaatan menjadi rendah.
5	Jika belum, apa kendala utama dalam menyajikan informasi yang lengkap dan akurat?	Kendala kunci: rendahnya awareness (banyak pelanggan belum tahu aplikasi), sosialisasi yang belum konsisten di semua titik instalasi, serta keterbatasan kanal notifikasi dalam mendorong aktivasi/retensi. Dampaknya, pembaruan fitur dan sosialisasi kurang efektif menjangkau pengguna.
6	Bagaimana tim menentukan fitur dan konten informasi apa saja yang akan ditampilkan di aplikasi?	Kami menggunakan kombinasi: masukan pengguna (CS/installer), analisis masalah dominan, dan nilai bisnis. Dalam jangka pendek, prioritasnya adalah fitur/konten yang langsung menaikkan pemanfaatan: <i>onboarding</i> yang menjelaskan manfaat aplikasi, tombol lapor gangguan yang jelas, status/track tiket, dan info promo/provider yang mudah ditemukan.
7	Bagaimana proses update sistem dilakukan? Apakah melibatkan masukan dari pengguna atau survei?	Update dilakukan berkala; masukan datang dari kunjungan lapangan, kanal CS, dan survei singkat. Ke depan kami menambah in-app survey/NPS dan uji

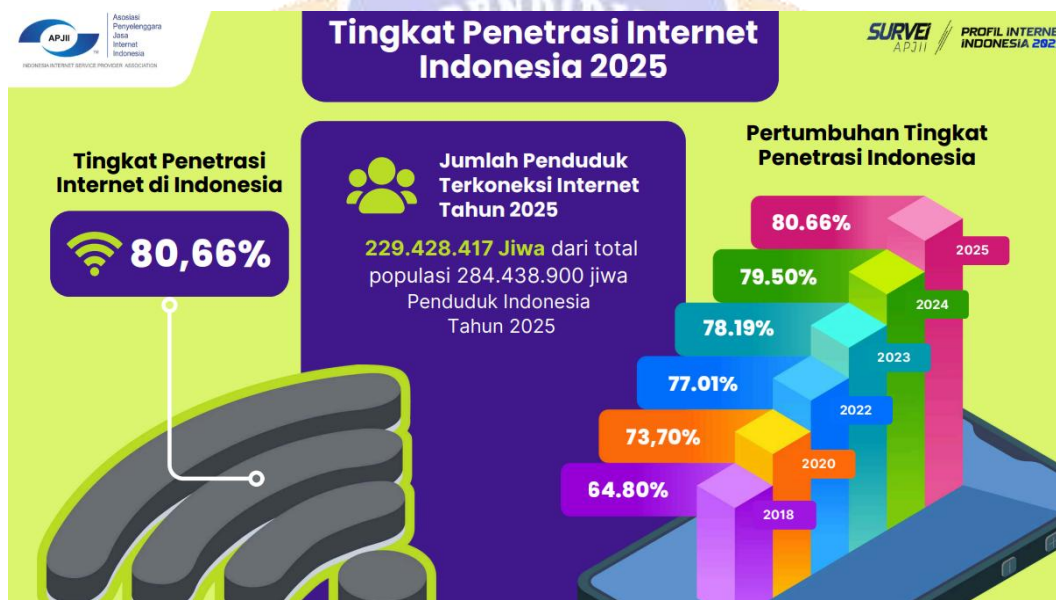
No.	Pertanyaan	Jawaban
		A/B pada penempatan konten agar pembaruan benar-benar menjawab hambatan awareness dan kemudahan pemakaian.
8	Apakah tim memiliki sistem pemantauan terhadap penggunaan aplikasi oleh pelanggan (pengguna aktif, fitur populer)?	Saat ini pemantauan masih dasar (unduh/install & tiket CS). Rencana penguatan: melacak aktivasi (registrasi → first action), retensi, dan penggunaan per fitur, sehingga kami bisa mengukur apakah strategi peningkatan pemanfaatan bekerja.
9	Apa saja fitur yang sering digunakan dan fitur yang kurang diminati menurut hasil pemantauan tersebut?	Dari observasi awal: info provider/promo dan akses bantuan cenderung lebih dicari. Yang kurang dimanfaatkan adalah troubleshooting mandiri dan fitur nilai tambah karena pengguna belum familiar. Ini memperkuat kebutuhan edukasi & in-app guidance agar fitur benar-benar terpakai.
10	Bagaimana dukungan teknis diberikan kepada pengguna saat menghadapi masalah dalam menggunakan aplikasi?	Dukungan diberikan via CS (WA/telepon) dan koordinasi dengan tim teknis/OPS. Kami memastikan SLA respons & eskalasi; tindak lanjutnya ingin kami tanam langsung di aplikasi (live chat atau formulir tiket dengan <i>status tracking</i>) agar pengalaman end-to-end lebih ringkas.
11	Apakah pernah dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna? Jika ya, bagaimana bentuk dan hasilnya?	Evaluasi formal belum terstruktur; saat ini bertumpu pada umpan balik CS/installer. Untuk evaluasi secara khusus belum pernah dilakukan untuk aplikasi Mobile yang kami punya
12	Bagaimana tim menyikapi keluhan pengguna terkait informasi yang kurang lengkap di aplikasi konek.market?	Kami lakukan perbaikan cepat pada konten (FAQ, panduan langkah-demi-langkah, <i>empty-state tips</i>), memperjelas alur pelaporan, serta pelatihan <i>frontline</i> agar pesan kunci konsisten saat instalasi. Pembaruan

No.	Pertanyaan	Jawaban
		disertai notifikasi dan catatan rilis agar pengguna menyadari perubahan.
13	Apa rencana pengembangan atau perbaikan yang sedang disiapkan untuk meningkatkan penerimaan pengguna?	<p>Fokus jangka dekat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Awareness & aktivasi: <i>App onboarding</i> baru, <i>deep-link</i> dari materi sosialisasi, kampanye edukasi pasca-instal, dan referal/insentif aktivasi. • Kemudahan layanan: tiket gangguan terintegrasi dengan status real-time, notifikasi progres, dan pusat bantuan terpadu. <p>Pengukuran: implementasi event analytics untuk memantau MAU/retensi dan penggunaan fitur.</p>
14	Apa harapan jangka panjang tim developer terhadap pemanfaatan konek.market oleh pelanggan OpenAccess?	Aplikasi menjadi touchpoint utama pelanggan; $\geq 60\%$ dari basis pelanggan aktif, penurunan beban CS karena self-service berjalan, peningkatan kepuasan (CSAT/NPS), serta percepatan resolusi gangguan. Intinya, aplikasi relevan dan responsif terhadap kebutuhan sehingga pemanfaatan benar-benar optimal.

Lampiran 6. Dokumentasi Tambahan

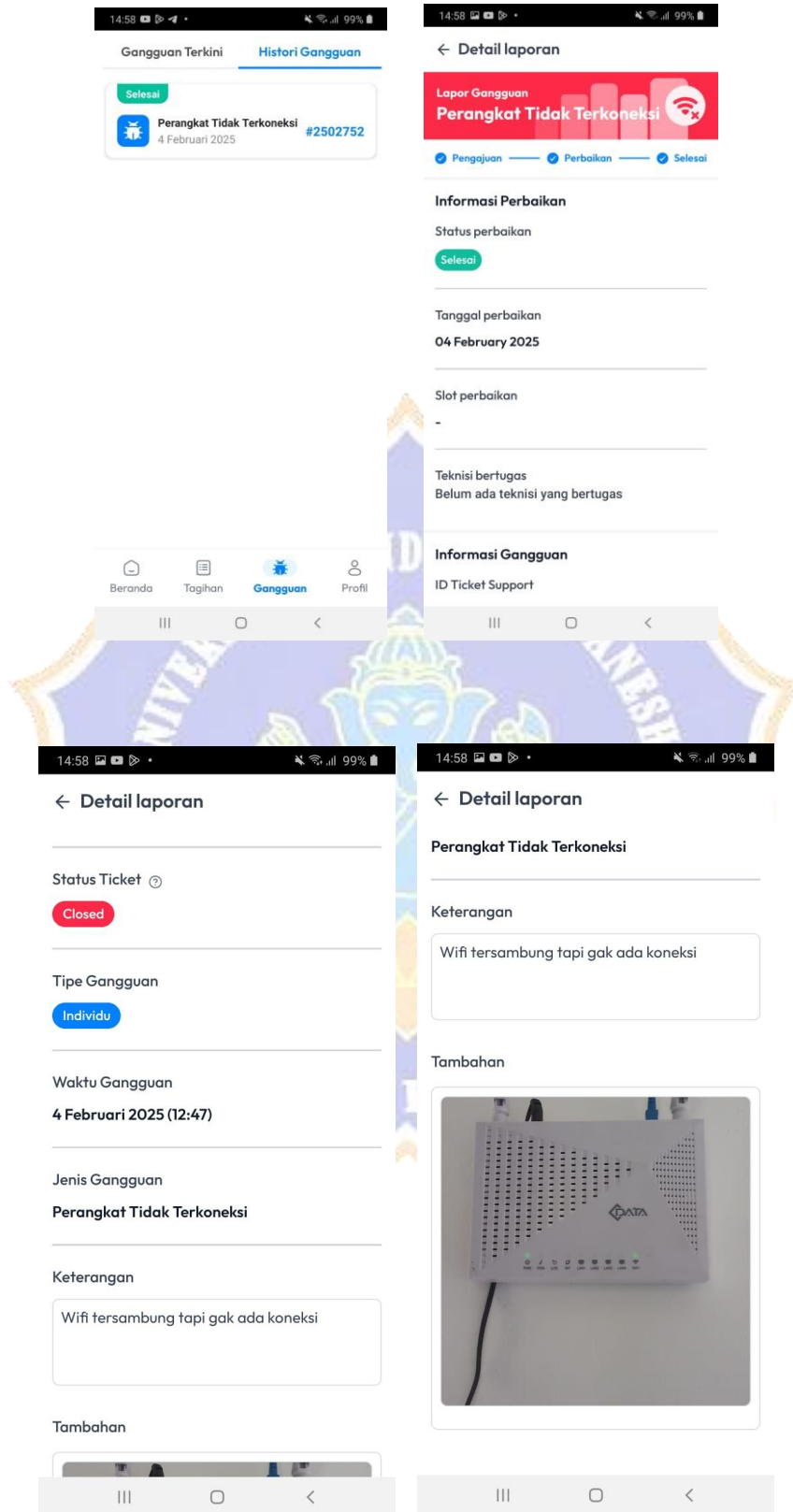
Pelanggan									
Sales Order Survey Instalasi Aktivi Pelanggan Aktif Suspend Cancel Dismantle									
Filter									
15 Suspend		7 Dismantle		12 Active Suspend		25 Prorata		1,730 Total Aktif Agustus 2025	
Pelanggan	Site ID	Paket Akses	Paket Internet	Tipe Pre-sale	Status	Status Perangkat	Tanggal	Lama Berlangganan	Actions
Blar Mustafa Hadit Teknologi P250800020	AL08000208 Lembang	Retail - Hadit - 100Mbps - 202 4 Rp. 100,000	Hadit Basic	Rumahan - Tipe C	Active	Healthy -214	29 Agustus 2025	Baru saja	🔍 🗑️ 📄
I Gado Agus Juliana Hadit Teknologi P250800020	2208000160 Kekelurahan P erutih	Retail - Hadit - 100Mbps - 202 4 Rp. 100,000	Hadit Basic	SMB - Toko	Active	Healthy -2942	28 Agustus 2025	1 Hari	🔍 🗑️ 📄
Ni Luh Sinta Prasetya Dewi PT Jaya Kartha Solusindo P250800020	AG08002004 Sukawati	JKS Akses Retail Rp. 125,000	Rencana 20	Rumahan - Tipe C	Active	Healthy -2437	27 Agustus 2025	1 Hari	🔍 🗑️ 📄
I Wayan Suranata PT. Produk Internet Revolutioner P250800020	AL080005005 Lembang	Paket 105 - PK5 2024 Rp. 105,000	Humanet Lite	Rumahan - Tipe C	Active	Healthy -28126	27 Agustus 2025	2 Hari	🔍 🗑️ 📄

Screenshot Jumlah Pelanggan Aktif Konek Market Agustus 2025



Tingkat Penetrasi Internet Indonesia tahun 2025
(Sumber: APJII tahun 2025)

Lampiran 7. Detail Laporan Kendala Teknis di Aplikasi Konek Market



Lampiran 8. Kuesioner 77 Butir Pernyataan

Identitas Responden

1. Nama Lengkap
(Contoh: Mohon isi dengan nama lengkap)
2. Jenis Kelamin
3. Usia
4. Pekerjaan/Profesi
5. Lama Menggunakan Aplikasi Konek Market
6. Domisili (Desa)
(Tuliskan nama desa sesuai area layanan WI-FI, Contoh: Batubulan, Gianyar)

Tabel 77 Butir Pernyataan

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan
Performance Expectancy (PE)	Perceived Usefulness	PE1	Aplikasi Konek Market membantu saya mengelola layanan internet rumah dengan lebih efisien.
		PE2	Aplikasi Konek Market memudahkan saya memantau status internet (normal/gangguan) dengan cepat.
		PE3	Menurut saya, menggunakan Konek Market tidak lebih bermanfaat daripada menghubungi admin via WhatsApp.
	Extrinsic Motivation	PE4	Saya menggunakan fitur pelaporan gangguan di aplikasi Konek Market karena mendapatkan apresiasi dari Konek Market langsung.
		PE5	Saya menggunakan aplikasi Konek Market karena membantu saya segera mendapatkan antrean perbaikan dari teknisi.
		PE6	Saya tidak terdorong menggunakan aplikasi ini karena saya merasa tidak mendapatkan keuntungan seperti hemat waktu.
	Job Fit	PE7	Fitur-fitur di aplikasi Konek Market sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pelanggan internet rumahan.
		PE8	Dengan aplikasi Konek Market, saya tidak perlu repot mencari

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan
			kontak teknisi/Customer Service untuk melaporkan gangguan.
		PE9	Menu-menu di aplikasi Konek Market kurang sesuai dengan kendala teknis yang sering saya alami.
		PE10	Melaporkan gangguan melalui aplikasi Konek Market lebih praktis dibandingkan harus menelepon atau chat Whatsapp ke Customer Service.
	Relative Advantage	PE11	Melihat progres perbaikan melalui fitur histori gangguan di aplikasi Konek Market lebih teratur dibandingkan metode pelaporan melalui Whatsapp ke Customer Service.
		PE12	Penggunaan aplikasi Konek Market tidak memberikan keunggulan dibandingkan cara lama dalam mengurus layanan internet.
		PE13	Saya percaya melaporkan gangguan melalui aplikasi Konek Market membuat penanganan gangguan saya lebih cepat dibandingkan cara lain.
	Outcome Expectations	PE14	Saya percaya laporan gangguan melalui aplikasi Konek Market mempercepat proses tindak lanjut gangguan.
		PE15	Saya ragu aplikasi Konek Market dapat memberikan perbaikan dalam pengelolaan layanan internet saya.
		EE1	Saya dapat menggunakan aplikasi Konek Market untuk pembayaran internet tanpa bantuan orang lain.
	Effort Expectancy (EE)	Perceived of Easy Use	EE2
EE3			Saya membutuhkan waktu lama untuk memahami fitur pembayaran tagihan di aplikasi Konek Market.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan
	Complexity	EE4	Langkah-langkah membayar tagihan di aplikasi Konek Market terasa ringkas.
		EE5	Susunan menu dan tombol pada fitur pembayaran tagihan di aplikasi Konek Market jelas dan mudah dipahami.
		EE6	Saya kesulitan menemukan informasi yang saya butuhkan untuk membayar tagihan internet di aplikasi Konek Market.
	Ease of Use	EE7	Fitur pembayaran tagihan pada Aplikasi Konek Market mudah digunakan bahkan bagi pengguna awam.
		EE8	Saya mudah berpindah antar halaman/menu di aplikasi Konek Market.
		EE9	Proses penggunaan fitur pembayaran tagihan di aplikasi Konek Market terasa rumit bagi saya.
Social Influence (SI)	Subjective Norms	SI1	Rekomendasi dari orang yang saya ikuti/percayai di media sosial mendorong saya menggunakan aplikasi Konek Market.
		SI2	Keluarga/teman/komunitas saya mendorong saya untuk mengurus tagihan melalui aplikasi Konek Market.
		SI3	Orang-orang yang penting bagi saya tidak mendorong saya menggunakan aplikasi Konek Market.
	Social Factors	SI4	Petugas atau teknisi internet menyarankan saya untuk menggunakan aplikasi Konek Market.
		SI5	Saya menggunakan aplikasi Konek Market karena melihat orang-orang di lingkungan saya sudah menggunakannya.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan
		SI6	Lingkungan sekitar saya memandang penggunaan aplikasi untuk urusan internet sebagai hal yang merepotkan.
	Image	SI7	Menggunakan aplikasi Konek Market membuat saya dipandang lebih melek teknologi oleh orang di sekitar saya.
		SI8	Orang di sekitar saya menilai bahwa saya lebih mandiri dalam mengurus internet karena menggunakan aplikasi Konek Market.
Facilitating Condition (FC)	Perceived Behavioral Control	FC1	Saya memiliki perangkat dan koneksi internet yang memadai untuk menggunakan aplikasi Konek Market.
		FC2	Saya merasa memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan menu-menu utama di aplikasi Konek Market.
		FC3	Saya merasa keterbatasan perangkat yang saya miliki menghambat saya dalam menggunakan aplikasi Konek Market.
	Facilitating Conditions	FC4	Fitur bantuan seperti tombol lapor gangguan di aplikasi Konek Market mudah diakses saat saya mengalami kendala internet.
		FC5	Petunjuk di aplikasi Konek Market membantu saya menyelesaikan pembayaran secara mandiri.
		FC6	Saat saya membutuhkan bantuan karena kendala/error, layanan dukungan di aplikasi Konek Market kurang responsif.
	Compability	FC7	Aplikasi Konek Market berjalan lancar dan ringan pada perangkat yang saya gunakan.
		FC8	Aplikasi Konek Market kompatibel dengan perangkat dan sistem operasi perangkat yang saya gunakan.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan
		FC9	Aplikasi Konek Market sering mengalami kendala teknis (misalnya keluar sendiri atau macet) saat digunakan di perangkat saya.
Hedonic Motivation (HM)	Fun	HM1	Tampilan aplikasi Konek Market menarik untuk dilihat.
		HM2	Menggunakan aplikasi Konek Market terasa menyenangkan bagi saya.
		HM3	Bagi saya, menggunakan aplikasi Konek Market terasa membosankan.
	Entertain	HM4	Melihat status tagihan menjadi Lunas di aplikasi Konek Market memberi saya rasa senang.
		HM5	Saya menikmati menggunakan aplikasi Konek Market.
		HM6	Menggunakan aplikasi Konek Market terasa kurang menyenangkan bagi saya.
	Interest	HM7	Desain aplikasi Konek Market yang modern terasa menarik bagi saya.
		HM8	Tampilan informasi di beranda aplikasi Konek Market terasa menarik bagi saya.
		HM9	Aplikasi ini sangat membosankan, saya membukanya hanya saat membayar tagihan saja.
Habit (HT)	Prior Use	HT1	Menggunakan aplikasi Konek Market sudah menjadi rutinitas bagi saya saat membayar tagihan internet.
		HT2	Saya menggunakan aplikasi Konek Market secara otomatis tanpa perlu banyak berpikir.
		HT3	Saya merasa belum terbiasa menggunakan aplikasi Konek Market.
	Addiction	HT4	Saya terbiasa menggunakan aplikasi Konek Market saat mengurus layanan internet.
		HT5	Menggunakan aplikasi Konek Market sudah menjadi kebiasaan utama saya untuk mengurus layanan internet.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan
		HT6	Saya jarang menggunakan aplikasi Konek Market.
		HT7	Saya secara otomatis membuka aplikasi Konek Market ketika memikirkan urusan pembayaran tagihan internet.
	Behavior to be Automatic	HT8	Ketika terjadi gangguan internet, saya langsung teringat untuk membuka aplikasi Konek Market.
		HT9	Saat ada masalah internet, saya lebih sering menggunakan cara lain daripada membuka aplikasi Konek Market
Behavioral Intention (BI)	Repurchase Intention	BI1	Saya berniat terus menggunakan aplikasi Konek Market untuk membayar tagihan internet saya.
		BI2	Saya berencana berhenti menggunakan aplikasi Konek Market dalam waktu dekat.
		BI3	Saya berniat kembali menggunakan cara lama untuk membayar tagihan internet.
	Positive word-of-mouth Communication	BI4	Saya berniat merekomendasikan aplikasi Konek Market kepada tetangga atau teman yang membutuhkan layanan internet.
		BI5	Saya berniat menceritakan pengalaman positif menggunakan aplikasi Konek Market kepada orang-orang terdekat saya.
		BI6	Saya tidak berniat menyarankan aplikasi Konek Market kepada orang lain.
	Continuance Intention/Loyalty	BI7	Saya berniat tetap menggunakan aplikasi Konek Market meskipun tersedia aplikasi lain yang serupa.
		BI8	Saya tidak berniat beralih dari aplikasi Konek Market ke cara lain.
		BI9	Saya berencana untuk menghapus aplikasi Konek Market dari perangkat/handphone saya dalam waktu dekat.

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan
Use Behaviour (UB)	Usage Time	UB1	Dalam satu bulan terakhir, saya membuka aplikasi Konek Market 3-5 kali.
		UB2	Dalam satu bulan terakhir, saya menghabiskan waktu yang cukup banyak yaitu 5-10 menit untuk menggunakan aplikasi Konek Market.
		UB3	Dalam satu bulan terakhir, saya membuka aplikasi Konek Market 1 kali atau kurang.
	Usage Quality	UB4	Saya menggunakan fitur-fitur di aplikasi Konek Market sesuai dengan fungsinya.
		UB5	Saya menggunakan rincian tagihan di aplikasi Konek Market untuk memastikan nominal pembayaran sudah sesuai sebelum bertransaksi.
		UB6	Saya mengabaikan rincian informasi pada fitur pembayaran di aplikasi Konek Market saat sedang melakukan transaksi.
	Use Variety	UB7	Saya memanfaatkan berbagai menu/fitur yang tersedia di aplikasi Konek Market sesuai kebutuhan.
		UB8	Saya menggunakan aplikasi Konek Market untuk berbagai keperluan, tidak hanya pembayaran tagihan.
		UB9	Penggunaan saya terhadap aplikasi Konek Market terbatas pada fitur pembayaran saja.

Tabel Open Question

Nomor	Pertanyaan
1	Menurut Anda, apa kelebihan aplikasi Konek Market yang tidak ditemukan di aplikasi lain? Apa alasan fitur tersebut menjadi sangat bermanfaat bagi kebutuhan Anda?
2	Selama menggunakan aplikasi Konek Market, kendala teknis atau kekurangan apa yang paling sering Anda temui? Bagian mana dari aplikasi ini yang menurut Anda paling membingungkan?

Nomor	Pertanyaan
3	Melihat kebutuhan harian Anda saat ini, fitur atau layanan apa yang belum tersedia di aplikasi Konek Market namun sangat Anda butuhkan dan harapkan?



Lampiran 9. Kuesioner 38 Butir Pernyataan

Identitas Responden

1. Nama Lengkap
(Contoh: Mohon isi dengan nama lengkap)
2. Jenis Kelamin
3. Usia
4. Pekerjaan/Profesi
5. Lama Menggunakan Aplikasi Konek Market
6. Domisili (Desa)
(Tuliskan nama desa sesuai area layanan WI-FI, Contoh: Batubulan, Gianyar)

Tabel 38 Butir Pernyataan

Variabel	Indikator	Kode		Pernyataan
		Sebelum Eliminasi	Sesudah Eliminasi	
Performance Expectancy (PE)	Perceived Usefulness	PE1	PE1	Aplikasi Konek Market membantu saya mengelola layanan internet rumah dengan lebih efisien.
		PE2	PE2	Aplikasi Konek Market memudahkan saya memantau status internet (normal/gangguan) dengan cepat.
	Job Fit	PE7	PE3	Fitur-fitur di aplikasi Konek Market sesuai dengan kebutuhan saya sebagai pelanggan internet rumahan.
		PE8	PE4	Dengan aplikasi Konek Market, saya tidak perlu repot mencari kontak teknisi/Customer Service untuk melaporkan gangguan.
	Relative Advantage	PE10	PE5	Melaporkan gangguan melalui aplikasi Konek Market lebih praktis dibandingkan harus menelepon atau chat Whatsapp ke Customer Service.

Variabel	Indikator	Kode		Pernyataan
		Sebelum Eliminasi	Sesudah Eliminasi	
		PE12	PE6	Penggunaan aplikasi Konek Market tidak memberikan keunggulan dibandingkan cara lama dalam mengurus layanan internet.
Effort Expectancy (EE)	Perceived of Easy Use	EE1	EE1	Saya dapat menggunakan aplikasi Konek Market untuk pembayaran internet tanpa bantuan orang lain.
		EE2	EE2	Belajar menggunakan fitur pembayaran tagihan di aplikasi Konek Market terasa mudah bagi saya.
	Complexity	EE4	EE3	Langkah-langkah membayar tagihan di aplikasi Konek Market terasa ringkas.
		EE6	EE4	Saya kesulitan menemukan informasi yang saya butuhkan untuk membayar tagihan internet di aplikasi Konek Market.
Social Influence (SI)	Subjective Norms	SI2	SI1	Keluarga/teman/komunitas saya mendorong saya untuk mengurus tagihan melalui aplikasi Konek Market.
		SI3	SI2	Orang-orang yang penting bagi saya tidak mendorong saya menggunakan aplikasi Konek Market.
	Social Factors	SI4	SI3	Petugas atau teknisi internet menyarankan saya untuk menggunakan aplikasi Konek Market.
		SI5	SI4	Saya menggunakan aplikasi Konek Market karena melihat orang-orang di lingkungan saya sudah menggunakannya.
Facilitating		FC1	FC1	Saya memiliki perangkat dan koneksi internet yang

Variabel	Indikator	Kode		Pernyataan	
		Sebelum Eliminasi	Sesudah Eliminasi		
Condition (FC)	Perceived Behavioral Control			memadai untuk menggunakan aplikasi Konek Market.	
		FC2	FC2	Saya merasa memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan menu-menu utama di aplikasi Konek Market.	
	Facilitating Conditions	FC4	FC3	Fitur bantuan seperti tombol lapor gangguan di aplikasi Konek Market mudah diakses saat saya mengalami kendala internet.	
		FC5	FC4	Petunjuk di aplikasi Konek Market membantu saya menyelesaikan pembayaran secara mandiri.	
	Compatibility	FC7	FC5	Aplikasi Konek Market berjalan lancar dan ringan pada perangkat yang saya gunakan.	
		FC9	FC6	Aplikasi Konek Market sering mengalami kendala teknis (misalnya keluar sendiri atau macet) saat digunakan di perangkat saya.	
	Hedonic Motivation (HM)	Fun	HM2	HM1	Menggunakan aplikasi Konek Market terasa menyenangkan bagi saya.
		Entertain	HM4	HM2	Melihat status tagihan menjadi Lunas di aplikasi Konek Market memberi saya rasa senang.
Interest		HM8	HM3	Tampilan informasi di beranda aplikasi Konek Market terasa menarik bagi saya.	
		HM9	HM4	Aplikasi ini sangat membosankan, saya	

Variabel	Indikator	Kode		Pernyataan
		Sebelum Eliminasi	Sesudah Eliminasi	
				membukanya hanya saat membayar tagihan saja.
Habit (HT)	Prior Use	HT1	HT1	Menggunakan aplikasi Konek Market sudah menjadi rutinitas bagi saya saat membayar tagihan internet.
		HT2	HT2	Saya menggunakan aplikasi Konek Market secara otomatis tanpa perlu banyak berpikir.
		HT3	HT3	Saya merasa belum terbiasa menggunakan aplikasi Konek Market.
	Addiction	HT4	HT4	Saya terbiasa menggunakan aplikasi Konek Market saat mengurus layanan internet.
		HT6	HT5	Saya jarang menggunakan aplikasi Konek Market.
	Behavior to be Automatic	HT9	HT6	Saat ada masalah internet, saya lebih sering menggunakan cara lain daripada membuka aplikasi Konek Market.
Behavioral Intention (BI)	Repurchase Intention	BI2	BI1	Saya berencana berhenti menggunakan aplikasi Konek Market dalam waktu dekat.
		BI3	BI2	Saya berniat kembali menggunakan cara lama
	Continuance Intention/ Loyalty	BI7	BI3	Saya berniat tetap menggunakan aplikasi Konek Market meskipun tersedia aplikasi lain yang serupa.
		BI8	BI4	Saya tidak berniat beralih dari aplikasi Konek Market ke cara lain.
Use Behaviour (UB)	Usage Time	UB1	UB1	Dalam satu bulan terakhir, saya membuka aplikasi Konek Market 3 kali atau lebih.

Variabel	Indikator	Kode		Pernyataan
		Sebelum Eliminasi	Sesudah Eliminasi	
		UB3	UB2	Dalam satu bulan terakhir, saya membuka aplikasi Konek Market 1 kali atau kurang.
	Usage Quality	UB4	UB3	Saya menggunakan fitur-fitur di aplikasi Konek Market sesuai dengan fungsinya.
		UB6	UB4	Saya mengabaikan rincian informasi pada fitur pembayaran di aplikasi Konek Market saat sedang melakukan transaksi.

Tabel Open Question

Nomor	Pertanyaan
1	Menurut Anda, apa kelebihan aplikasi Konek Market yang tidak ditemukan di aplikasi lain ? Apa alasan fitur tersebut menjadi sangat bermanfaat bagi kebutuhan Anda?
2	Selama menggunakan aplikasi Konek Market, kendala teknis atau kekurangan apa yang paling sering Anda temui? Bagian mana dari aplikasi ini yang menurut Anda paling membingungkan?
3	Melihat kebutuhan harian Anda saat ini, fitur atau layanan apa yang belum tersedia di aplikasi Konek Market namun sangat Anda butuhkan dan harapkan?

Lampiran 10. Data Rekap Uji Validitas dan Reabilitas pada Pilot Test

Times tamp	R es p	P E 1	P E 2	P E 3	P E 4	P E 5	P E 6	P E 7	P E 8	P E 9	PE 10	PE 11	PE 12	PE 13	PE 14	PE 15
1/19/ 2026 16:31 :01	1	5	3	3	2	1	2	3	2	1	3	5	3	2	3	3
1/20/ 2026 10:41 :20	2	4	3	4	5	5	3	1	2	2	4	3	4	3	3	4
1/20/ 2026 15:12 :04	3	2	2	2	3	1	2	2	3	1	3	3	2	3	3	2
1/20/ 2026 17:23 :22	4	1	2	2	1	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2	1
1/21/ 2026 9:11: 11	5	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	2	2
1/21/ 2026 12:18 :25	6	3	3	3	4	3	4	5	4	3	2	3	2	1	2	2
1/22/ 2026 11:27 :06	7	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3
1/22/ 2026 17:33 :36	8	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5
1/22/ 2026 18:39 :24	9	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
1/23/ 2026 9:45: 18	10	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2
1/23/ 2026 14:51 :40	11	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
1/24/ 2026 14:00 :05	12	5	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2

1/26/ 2026 12:06 :30	13	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	2
1/26/ 2026 17:12 :41	14	4	3	4	5	4	3	1	2	1	2	3	2	3	1	2
1/27/ 2026 10:18 :35	15	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
1/27/ 2026 15:23 :48	16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4
1/27/ 2026 18:29 :21	17	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5
1/28/ 2026 14:46 :29	18	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3
1/29/ 2026 11:52 :05	19	3	1	1	5	3	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2
1/29/ 2026 14:58 :29	20	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	3	4	5
1/29/ 2026 17:04 :14	21	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1
1/30/ 2026 10:10 :14	22	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	3	2	3	2	1
1/30/ 2026 13:15 :59	23	5	5	4	3	5	4	4	3	3	5	1	3	3	4	4
1/30/ 2026 15:28 :30	24	3	3	2	4	4	4	2	2	2	2	1	2	3	3	3
2/1/2 026 10:33 :23	25	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4

2/1/2 026 15:38 :35	26	2	1	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
2/2/2 026 17:55 :30	27	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
2/3/2 026 11:00 :11	28	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
2/6/2 026 14:05 :25	29	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4
2/6/2 026 16:11 :17	30	2	2	3	1	1	3	2	1	3	3	5	3	3	2	2

EE 1	EE 2	EE 3	EE 4	EE 5	EE 6	EE 7	EE 8	EE 9	SI 1	SI 2	SI 3	SI 4	SI 5	SI 6	SI 7	SI 8
3	4	3	4	3	4	3	3	5	2	1	3	1	2	2	2	4
3	3	3	2	2	1	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4
4	3	3	2	3	3	5	3	5	2	2	2	4	3	4	2	3
3	2	2	4	3	3	3	4	4	1	1	2	2	1	1	3	1
2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	5	4	3	3	4	5
4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5
2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	1
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	3	1	1	5
4	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	1	3
2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	1	2	3	4	3
2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	3	3	5	4
2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	5	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	2	3	2	3	1
3	3	2	4	5	4	1	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3
2	2	2	2	3	1	2	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2
3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5
3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5

4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	3	4
3	4	4	3	2	2	4	2	2	3	3	5	3	4	3	4	5
4	4	4	4	3	4	5	4	4	1	2	3	3	4	5	3	2
1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	4	4	5	5	4	3	5
3	3	4	3	2	2	3	4	3	5	3	3	2	1	3	3	1
4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	5	5	5	4	5	2	3
3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	1	2	2	1	1	4	4
4	4	5	3	5	5	3	4	4	3	3	4	1	3	2	3	2
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2	2	3	3	2	2	2	1	2	4	3	4	3	1	1	2	1
3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	5	4
3	3	1	1	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2

F C 1	F C 2	F C 3	F C 4	F C 5	F C 6	F C 7	F C 8	F C 9	H M 1	H M 2	H M 3	H M 4	H M 5	H M 6	H M 7	H M 8	H M 9
4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	5	3	3	4	3
4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	1	2	1	3	1	3	1	2
3	3	4	2	3	2	2	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5
3	3	2	5	4	4	3	1	3	1	2	1	3	1	2	3	3	2
3	5	4	5	4	4	5	3	4	3	1	2	1	1	3	3	1	2
3	3	3	3	3	2	3	1	2	5	5	4	4	3	4	3	5	4
4	4	5	4	5	4	3	2	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1	3	2	3	3	1
5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	1	2	2
3	2	3	2	2	3	3	1	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1
3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	3	5	3	4	4	5	4
2	1	2	3	1	2	2	2	1	3	5	5	2	2	3	5	5	5
4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	3	1	3	5	3	4
3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	1	1	3	5	3	2	1	1
4	4	5	4	5	4	3	3	4	1	2	3	3	2	3	5	5	4
3	2	2	3	3	2	3	4	2	5	3	5	3	2	2	2	2	3
4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3
3	3	3	3	4	3	2	1	2	4	5	4	4	3	3	4	3	4
3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	5	5	3	4	5	4	5	3

5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	1	1	4	5	4	3	2	1	
2	2	1	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	3	1	5	3	3	
2	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	4	3	
3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	1	3	2	
4	4	5	3	3	2	3	5	4	3	3	4	3	2	3	4	4	3	
2	2	2	1	2	2	3	3	2	5	4	3	5	5	4	5	4	5	
4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	2	1	2	1	3	3	1	3	
3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	3	1	3	1	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	1	4	5	3	3	1	3	2	3	1	1
2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	3	4	5	2	2	3	4	3	3
3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	5	5	4	2	3	3	

H	H	H	H	H	H	H	H	H	B	B	B	B	B	B	B	B	B	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	
T	T	T	T	T	T	T	T	T	I	I	I	I	I	I	I	I	I	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	9	
5	4	5	5	3	5	3	1	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	2	3	3	
4	3	5	5	3	4	3	4	4	1	2	2	3	3	5	1	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	1	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	4	5	3	4	4	3	5	5	
2	2	3	4	4	4	4	4	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3	
4	3	5	4	3	5	5	3	4	2	3	1	2	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	2	2	1	3	3	
3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	4	5	3	5	4	5	4	4	3	1	2	3	3	3	4	3	3	3	
1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	4	4	4	1	2	1	4	2	5	5	4	4	3	1	2	2	
3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	
4	3	3	4	3	3	3	2	2	5	4	4	5	3	4	4	4	4	2	1	3	3	2	3	2	1	1	1	
3	3	3	3	3	4	2	1	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	5	
5	4	4	5	3	5	5	3	4	3	4	5	2	5	5	4	5	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
5	5	5	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	
3	3	3	1	2	1	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	4	5	3	5	4	4	4	4	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	
5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	4	4	
4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	
3	3	2	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
2	2	2	4	5	3	3	5	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	
3	5	4	5	3	4	5	5	4	1	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
1	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	2	2	

5	3	3	3	2	2	3	3	3	5	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4
5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
2	1	1	1	2	1	2	1	3	3	4	4	1	2	2	1	1	2	3	2	3	3	4	3	4	5	4
3	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	3	1	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	1	2
5	4	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3
2	2	2	1	3	1	3	4	3	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	1	3
3	3	2	2	1	2	2	1	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	2	2	1	2	3	2
1	1	1	1	3	1	1	3	1	3	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
3	2	3	3	5	3	2	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	3	5	4
3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	2	2	3	3	3	5	4	3	3	3	3



Lampiran 11. Data Rekap Uji Responden Utama

Timestamp	Responden	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	EE1	EE2	EE3	EE4
2/22/2026 13:33:23	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
2/22/2026 16:11:11	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
2/22/2026 17:11:26	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
2/22/2026 19:43:35	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	2
2/23/2026 8:49:19	5	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
2/23/2026 11:11:27	6	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5
2/23/2026 15:10:07	7	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
2/23/2026 17:41:30	8	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4
2/24/2026 11:44:39	9	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
2/24/2026 13:42:51	10	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
2/24/2026 16:16:50	11	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4
2/24/2026 18:29:56	12	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4
2/25/2026 8:59:55	13	3	3	4	3	3	2	2	3	1	2
2/25/2026 11:07:07	14	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2/25/2026 13:25:51	15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
2/25/2026 14:08:41	16	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5
2/25/2026 15:46:26	17	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4
2/25/2026 18:09:18	18	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5
2/26/2026 8:39:15	19	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5
2/26/2026 11:16:29	20	3	2	3	4	3	5	5	5	4	5
2/26/2026 13:42:11	21	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5
2/26/2026 14:16:05	22	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5
2/26/2026 15:10:18	23	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5
2/27/2026 16:02:54	24	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3
2/28/2026 10:35:42	25	3	3	4	3	4	5	5	4	5	4
2/28/2026 11:38:51	26	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
2/28/2026 13:25:29	27	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
2/28/2026 15:11:50	28	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
2/28/2026 15:35:26	29	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4

2/28/2026 16:10:47	30	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5
2/28/2026 16:38:55	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2/28/2026 17:10:09	32	4	4	5	3	2	5	5	4	4	4
3/1/2026 10:31:08	33	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4
3/1/2026 12:00:52	34	4	5	5	5	5	3	5	4	5	5
3/1/2026 13:07:21	35	5	3	4	3	4	5	3	3	3	3
3/1/2026 13:56:36	36	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5
3/1/2026 14:57:49	37	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3/1/2026 15:35:32	38	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4
3/1/2026 16:14:17	39	3	3	3	3	2	1	4	4	3	4
3/2/2026 9:02:20	40	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4
3/2/2026 10:59:24	41	3	3	2	4	2	3	3	3	3	4
3/2/2026 11:40:27	42	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
3/2/2026 12:10:29	43	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4
3/2/2026 13:18:36	44	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
3/2/2026 17:09:00	45	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4
3/3/2026 8:36:00	46	4	3	4	4	3	5	2	4	3	4
3/3/2026 10:40:49	47	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3
3/3/2026 11:18:28	48	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3
3/3/2026 11:50:42	49	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4
3/3/2026 15:29:27	50	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3
3/3/2026 18:33:44	51	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5
3/4/2026 8:40:06	52	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3
3/5/2026 9:56:59	53	2	2	2	3	1	3	4	3	3	3
3/5/2026 10:39:01	54	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4
3/5/2026 11:52:37	55	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3
3/5/2026 14:02:20	56	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5
3/5/2026 14:54:43	57	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4
3/6/2026 8:47:59	58	3	4	4	4	5	3	4	3	3	4
3/6/2026 15:34:31	59	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
3/6/2026 18:25:43	60	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4

4	4	2	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5
5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4
5	4	3	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5
3	4	4	3	2	3	2	1	2	2	4	4	3	3
5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3
2	3	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5
3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	5	4	4
3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5
3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5
4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5
4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	4	5
233	245	214	236	211	233	213	208	237	240	243	246	224	251

HT1	HT2	HT3	HT4	HT5	HT6	B11	B12	B13	B14	UB1	UB2	UB3	UB4
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3
3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3
2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4
3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5
2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5
4	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5
2	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3
3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5

3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4
4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3
3	3	5	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4
4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	4	3	5	4	4	5	3	4	3	5
4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	3
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4
4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4
4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	4	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3
3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4
4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	5
2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3
2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5
3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	4
4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5

3	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5
3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	5
3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
207	215	240	237	224	219	232	237	234	227	224	230	231	240



Lampiran 12. Jawaban Terbuka Responden pada Pilot Test

1. Jawaban Mentah Open Question dari Hasil Kuesioner pada Pilot Test

Responden	Menurut Anda, apa kelebihan aplikasi Konek Market yang tidak ditemukan di aplikasi lain ? Apa alasan fitur tersebut menjadi sangat bermanfaat bagi kebutuhan Anda?	Selama menggunakan aplikasi Konek Market, kendala teknis atau kekurangan apa yang paling sering Anda temui? Bagian mana dari aplikasi ini yang menurut Anda paling membingungkan?	Melihat kebutuhan harian Anda saat ini, fitur atau layanan apa yang belum tersedia di aplikasi Konek Market namun sangat Anda butuhkan dan harapkan?
1	Bagus karena tidak perlu lagi mencari kontak cs saat menanyakan tenggat pembayarn	Kekurangannya saat buka aplikasi kadang kadang tampilan lama terbuka tapi masih bis terbuka	Fitur hanti pasword wifi belum ada
2	Fitur lapor gangguan, karena seblumnya sudah pakai aplikasi lain namun tidak ad follows up dri pihak wifinya, tpi pakai aplikasi ini lebih mudah dan cepat responnya.	Paling membingungkan ada di beranda karen saat ada promo trus saya klik dan diarahkan ke web itu saya bingungnya	Fitur melihat pengguna wifi di wifi saya belum ada dan itu saya perlu
3	Di tampilan pembayaran saya jadi mudah baysrnya, karna seblumnya memang manual ke alfamart bayar dan tidak tau kapan jatuh tempo bayarnya	Tida ada sejauh ini aman aman saja	Saya ingin di aplikasinya bisa ganti password wifi juga
4	Mudah digunakan, tidakterlalu ribet seperti aplikasi biznet seblumnya	Saat ini belum ada	Fitur cek kecepatan wifi, karna harus ke website konek dulu untuk ceknya, harusnya di aplikasinya saja

5	respon dari tim teknis kadang kadang cepat , pernah 1 hari perbaikan selesai	Aplikasinya terkadang agak lama dibukanya	Fitur lihat kecepatan wifi
6	Bayar yang lebih mudah di aplikasinya	Tidak ada	Bisa ditambahkan layanan untuk mengganti wifi ke wifi merk lainnya
7	Aplikasinya nyaman dan mudah digunakan bersih putih dan clean gitu	Kadang saat buka aplikasinya agak terlalu lama loadingnya	Fitur promo nya jadi kalau ada promo bisa dilihat di aplikasi koneknya saja
8	Mudah saat internet mati untuk melapor, menu lapor mudah juga dipakai	Tidak ada	Aplikasinya saya ingin ada menu ganti pasword wifinya
9	Aplikasinya lebih mudah saat mau saya bayar dibanding saya chat manual ke cs koneknya	Pada saat lapor gangguan bisa ditambahkan jam teknisi mau ke rumah, takutnya dirumah tidk ada siapa saat perbaikan	Tampilan awal informasinya kurang, tambahkan siapa saja yang mnggunakannya
10	kelebihannya ada di pembayaran bisa milih untuk transfer saja jadi tidak repot	Pada saat lihat invoice kadang tidak bisa ladang bisa	belum ada notifikasi saat pembayaran h-1 wifinya, jadi bisa ditambahkan biar tidak lupa
11	Menu lapor yang berisi jenis gangguan yang memang sering sya rasakan	Namun sayangnya teknisi kadang agak lama saat membalas laporan gangguan di saya	Bisa ditambahkan pengguna wifi di wifi yang saya pasang takutnya tetangga saya juga pakai
12	dulu bayarnya masih harus manual sekarang bisa lewat aplikasi saja dan itu memudahkan saya	masig belum ada notifikasi jika harus bayar wifi jadi memang harus dibuka aplikasinya untuk mengecek pembayaran	bisa tambahkan notifikasi untuk mempermudah saya megetahui pembayaran

13	kelebihan tidak ada tapi pembayaran bermanfaat bagi saya, bisa bayar dimana saja	kendala teknis tidak ada yang bingung ada di bagian beranda yang menampilkan promo tpi tidak bisa digunaksn	sejauh ini sudah cukup
14	aplikasi konek mempunyai lapor gangguan yang bantu saya saat wifi error	yang paling bingung saat buka aplikasi di invoice kadang kadang tidak bisa di download	bisa ditambahkan informasi penting seperti kecepatan saat digunakan
15	mempermudah bayar daripada mencari nomor wa cs konek, jadi pembayaran yang paling membantu saat ini	di beranda kadang kurang responsif jadi harus dibuka ulang agar bisa ditampilkan	Untuk saat ini sudah cukup
16	bisa bayar lebih cepat saat ini, dibanding sebelumnya kadang lupa bayar karna hrus menunggu cs	Pada menu profil ada menu edit pasword yang saya kira ganti pasword wifi ternyata bukan	edit pasword wifi penting, supaya bisa ganti pasword biar tidak banyak yang pakai
17	informasi di awal tampilan membanti saya melihat masa aktif langganan wifi saya	kurangnya saat lapor gangguan, kadang teknisi follow up melalui wa bukan aplikasi jadi terkadang lupa saat ada perbaikan dirumah	saat ini sudah cukup untuk saya
18	bisa lapor cepat melalui aplikasi dan sangat saya butuh saat wifi bermasalah	aplikasi lama dibuka tidak tahu karena apa tapi saat sudah dibuka aman aman saja	ingin di aplikasinya bisa edit paseord wifi langsung
19	pembayaran saat ini memudahkan saya lihat pembaysran bulan bulan sebelumnya berapa	pembayaran saat ini sangat mudah tapi belum ada info di hp kalok jatuh tempo	ingin ada info sebelum pembayaran jadi bisa disiapkan uang untuk bayar wifinya

20	aplikasinya mudah digunakan saat lapor gangguan bisa foto langsung gangguan wifinya di modemnya	kendala teknis tidak ada dan bingung juga tidak	masih sedikit layanannya jadi bisa ditambahkan seperti info promo
21	pembayaran bisa jauh lebih mudah lewat aplikasinya	kadang terkendala sinyal jadi pernah keluar sendiri saat memakai aplikasinya	ada fitur cek kecepatan jaringan yang dipakai agar tidak harus ke websitenya untuk cek
22	Saat ada gangguan itu sangat mudah jadi tinggal menunggu teknisinya datang kerumah	saat lapor gangguan terjadi kadang buka aplikasi jadi lambat padahal memakai kouta sendiri	saat lapor gangguan tambahkan cek teknisi sudah ada dimana saat menuju kerumah jadi bisa dilihat di aplikasinya
23	mudah digunakan dari pembayaran dan lainnya	kadang saat pertama buka aplikasi harus menunggu agak lama sampai aplikasi terbuka	cek kecepatan jaringan perlu
24	Bayar tagihan wifi sekarang menjadi tidak ribet	Awal awal saya tidak tahu cara logout aplikasinya jadi sulit buat cari menu logoutnya	jaringannya perlu di cek tiap hari karena tiap sore biasanya hilang sinyalnya
25	pembayaran sangat mudah, jadi bisa digunakan juga untuk melihat pembayaran sebelum sebelumnya	pernah hapus aplikasi karena dihapus jadi harus menunggu cs kembali agar diberi username dan password kembali	jumlah penggunaan aplikasi perlu biar tahu yang memakai wifinya siapa saja
26	tagihan saat ini mudah digunakan karena sebelum sebelumnya melalui WA cs nanti dikirim link untuk bayar	Kadang tidak ada pemberitahuan dari aplikasi saat teknisi mau kerumah untuk perbaikan.	jadi ada informasi di aplikasinya saat teknisi datang ke rumah
27	pembayara karena sebelumnya memang harus	kendala teknis ada seperti lama saat membuka aplikasi	ganti pasword wifi itu penting dan

	mencari wa konek untuk membayar tagihan wifinya	tapi aman tetsp bisa dibuka	belum ada di aplikasinya
28	Manfaat yang paling berguna di pembayaran yang sebelumnya itu manual lewat cs	aplikasi lama dibuka kadang kadang	jaringan yang menggunakan perlu agar bisa terlihat pengguna wifinya
29	fitur pembayaran saat ini mudah digunakan dibanding metode bayar sebelumnya	tidak ada yng bingung tapi tampilannya terlalu putih	layanan referal bagus
30	semuanya mudah digunakan termasuk pembayaran yang sekarang	yang bingung pada saat pembayar kan ada riwayat pembayaran nah saya tidak bisa lihat invoicinya	informasi saat pembayaran wifinya, jadi sebelum bayar ada informasi dulu di aplikasinya

2. Rangkuman Jawaban Pilot Test

No. Responden	Kesimpulan jawaban terkait kelebihan aplikasi Konek Market	Kesimpulan jawaban terkait kendala teknis atau bagian yang membingungkan	Kesimpulan jawaban terkait fitur atau layanan yang belum tersedia namun dibutuhkan
1, 3, 8, 16, 18, 27	Kelebihan utama dirasakan pada kemudahan pembayaran dan pelaporan gangguan karena pengguna tidak perlu lagi bergantung pada admin/CS atau metode manual.	Secara umum kendala tidak terlalu berat, namun beberapa responden masih mengalami loading lambat dan kebingungan pada menu profil atau menu edit password.	Dibutuhkan fitur ganti password WiFi langsung dari aplikasi agar pengguna dapat mengelola akses internet rumah secara mandiri.
2, 9, 11, 25, 28	Aplikasi dianggap bermanfaat karena mempermudah pelaporan gangguan dan pembayaran, serta lebih praktis dibanding	Kendala yang muncul berupa beranda/promo yang membingungkan, follow up teknisi yang kurang jelas, proses pemulihan akun yang menyulitkan, dan	Dibutuhkan fitur melihat pengguna/perangkat yang terhubung ke WiFi agar pengguna dapat memantau siapa yang memakai jaringan mereka.

	komunikasi manual.	aplikasi yang lambat saat dibuka.	
4, 5, 14, 21, 23	Kelebihan aplikasi ada pada kemudahan penggunaan, kemudahan pembayaran, dan kemudahan pelaporan gangguan.	Kendala yang paling sering muncul adalah aplikasi lambat saat dibuka, tampilan invoice kadang tidak stabil, atau tampilan awal kurang responsif.	Dibutuhkan fitur cek kecepatan atau kondisi jaringan langsung di aplikasi tanpa harus membuka website lain.
10, 12, 19, 30	Kelebihan yang paling menonjol adalah pembayaran dan riwayat tagihan menjadi lebih mudah dipantau melalui aplikasi.	Kendala utamanya terkait invoice atau status pembayaran yang kadang tidak tampil konsisten, serta belum adanya notifikasi jatuh tempo.	Dibutuhkan fitur pengingat tagihan/pembayaran dan informasi jatuh tempo yang muncul sebelum waktu pembayaran.
22, 26	Kelebihan utama ada pada fitur lapor gangguan karena lebih cepat dan praktis dibanding proses manual.	Kendala yang dirasakan adalah aplikasi lambat saat membuka laporan gangguan dan belum ada pemberitahuan yang jelas saat teknisi menuju rumah.	Dibutuhkan fitur status, lokasi, atau estimasi kedatangan teknisi di aplikasi.
7, 20, 29	Aplikasi dinilai bersih, mudah digunakan, dan cukup membantu untuk aktivitas dasar seperti pembayaran dan pelaporan.	Kendala yang dirasakan cenderung ringan, seperti loading aplikasi, tampilan yang terlalu putih, atau informasi awal yang masih kurang menarik.	Dibutuhkan tambahan informasi promo, referral, atau informasi tambahan lain agar aplikasi terasa lebih bernilai di luar fungsi pembayaran.
13, 15, 17	Manfaat utama tetap berada pada kemudahan pembayaran dan informasi masa aktif layanan.	Kendala yang muncul lebih banyak pada aspek pengalaman penggunaan, seperti promo di beranda yang membingungkan, beranda kurang responsif, atau follow up gangguan yang masih berpindah ke WhatsApp.	Sebagian responden menilai fitur yang ada sudah cukup, tetapi pengalaman penggunaan perlu dibuat lebih konsisten dan jelas.

6, 24	Kelebihan utama tetap pada pembayaran yang lebih praktis dibanding cara lama.	Kendala yang dirasakan relatif kecil, tetapi masih ada kebingungan pada navigasi seperti logout atau alur penggunaan tertentu.	Dibutuhkan fitur tambahan yang lebih spesifik, seperti opsi layanan pergantian WiFi/provider atau pemantauan kualitas jaringan harian.
-------	-------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Lampiran 13. Jawaban Terbuka Responden pada Responden Utama

1. Jawaban Mentah Open Question dari Hasil Kuesioner pada Responden Utama

Responden	Menurut Anda, apa kelebihan aplikasi Konek Market yang tidak ditemukan di aplikasi lain ? Apa alasan fitur tersebut menjadi sangat bermanfaat bagi kebutuhan Anda?	Selama menggunakan aplikasi Konek Market, kendala teknis atau kekurangan apa yang paling sering Anda temui? Bagian mana dari aplikasi ini yang menurut Anda paling membingungkan?	Melihat kebutuhan harian Anda saat ini, fitur atau layanan apa yang belum tersedia di aplikasi Konek Market namun sangat Anda butuhkan dan harapkan?
1	Aplikasi ini mudah dipakai dan tidak terlalu banyak fitur yang buat saya bingung, menu bayar iwif mudah dan ada banyak pilihan jadi tidak repot saya ke alfamart untuk bayar wifi lagi	Kendala teknis belum pernah selama saya pakai aplikasinya, yang bingung di beranda karena tampilannya ada kecepatan wifi padahal tidak secepat itu	Menu ganti pin wifi
2	kelebihan aplikasi ini ada lapor gangguannya karena di aplikasi sebelumnya tidak ada lapor gangguannya, jadi disini mudah hubungi saat wifi ada gangguan	Waktu awal buka aplikasi kadang saat dibuka begitu agak lama dan dan saya kira itu aplikasi tidak bisa dibuka	Menu lihat pemakai wifinya
3	Menu lapor gangguan sangat membantu saya, sebelumnya saya harus cari wa cs konek saat terjadi kendala, namun disini ada layanan lapor yang memudahkan saat wifi gangguan	Kebingungan saat memakai aplikasi tidak ada, kendala juga saat ini masih aman aman saja	menu cek kecepatan wifi, saat ini adanya di website jadi harus bulak balik kalau mau cek kecepatan wifinya

4	Menu Pembayaran bermanfaat bagi saya, disini saya mudah untuk pembayaran wifinya karena sebelumnya harus ke alfamart buat bayar wifi	Pernah saat melakukan pembayaran tiba tiba aplikasi keluar namun itu aman karena segera dihubungi oleh cs nya	layanan untuk melihat teknisi yang melakukan perbaikan di rumah jadi saya tahu kapan teknisi datang kerumh untuk perbaikan
5	fitur lapor gangguan di aplikasi ini benar-benar menjadi solusi yang bagus. saat ini saya tidak perlu lagi repot mencari nomor wa cs konek saat WiFi bermasalah, karena proses laporannya bisa dilakukan langsung dari dalam aplikasi mudah dan cepat	Pas awal dibuka, aplikasinya lumayan lama loadingnya, sampai saya sempat mikir aplikasinya error dan nggak bisa dipakai.	fitur ganti pasword wifi agar mudah ganti ganti pasword
6	Aplikasi ini membantu saya dalam pembayaran wifi, kadang dipakai anak juga gampang. aplikasi juga mudah saya gunakan saat proses pembayarannya	aplikasi aman saja saat digunakan tidak ada kendala apapun	layanan buat cek kecepatan jaringan perlu dan bisa cek yang makai wifi siapa saja
7	kelebihannya ada pada pembayaran, disini menunya juga ringkas dan mudah dipakai	terasa lambat saja saat baru pertama dibuka, tapi pernah juga ada kendala jadi tiba tiba aplikasi berwarna putih karna tidak ada tampilan, baru coba lagi baru aman.	layanan agar bisa tahu kecepatan jaringan wifi
8	pelaporan gangguann sangat membantu karna saya tidak perlu mencari wa cs dan	Sejauh ini tidak ada masih aman saat memakainya	mungkin fitur yang bisa melihat lokasi teknisi agar saat saya tidak dirumah bisa

	menunggu balasannya jadi mudah tinggal lewat aplikasinya.		mengabari teknisinya
9	Kelebihannya ada pada gabungan fitur pembayaran dan pelaporan di satu aplikasinya jadi tidak perlu ke wa terus ke aplikasi lagi, fitur ini berguna bagi saya karna menghemat waktu dan memudahkan saya akses pembayaran lewat satu aplikasi konek	Kendala sebenarnya tidak ada, tapi status gangguan menurut saya masih kurang informasinya, misalkan setelah laporan dikirim status hanya terlihat umum misal sedang diproses tanpa penjelasan perbaikan teknisi, kalau bingung pada aplikasi ini pada perbedaan tampilan antara gangguan aktif dan riwayat gangguan yang terlihat mirip	Fitur yang saya perlu ada di estimasi waktu perbaikan dan informasi status teknisi karna menurut saya itu perlu jadi saya tahu teknisi kapan mau kerumah untuk perbaikan wifi saya
10	Kelebihan aplikasi konek membantu dalam mengecek tagihan wifi saya tanpa menunggu info dari cs, menu ini membantu saya menghindari keterlambatan bayar wifi	Beberapa kali saat saya mencoba buka aplikasi terlalu lama untuk dibukanya itu kendala saya	Ada layanan atau notifikasi pengingat tagihan wifi otomatis gitu karena perlu jadi saya gak haru buka aplikasinya
11	Riwayat tagihan membantu saya untuk mengecek pengeluaran untuk biaya wifi keseharian, jadi saya biasanya menanyakan ke cs biaya wifi bukan lalu, sekarang saya bisa lewat aplikasi saja	Tapi saya lihat di riwayat transaksi agak padat informasi menurut saya jika lebih ringkas itu bagus	Fitur untuk mengetahui kecepatan jaringan itu akan membantu saya
12	Aplikasi ini membantu saya saat melakukan pembayaran dan	Tidak ada, tapi pernah keluar saat melakukan pembayaran dan itu sudah dikonfirmasi cs	Bisa melihat kondisi wifi saat gangguan atau tidak karna akhir

	<p>mudah juga digunakan. Sebelumnya saya memang ada kendala pembayaran yang pernah gagal itu karna internet dengan ada aplikasi ini membantu jika ada kendala seperti itu</p>	<p>dan saat ini sudah baik</p>	<p>ini sering hujan dan wifi agak lambat</p>
13	<p>menu pembayarannya membantu tapi menurut saya kurang ringkas mungkin bisa langsung bayar gitu bagi saya yang tidak suka pindah pindah menu, tapi menu pembayaran membantu dibanding bayar lewat cs</p>	<p>Kendala tidak ada tapi loading saat buka aplikasi kadang terlalu lama</p>	<p>Rekap tagihan perlu bagi saya jadi gak hanya nampilin riwayat saja</p>
14	<p>aplikasi ini membantu saya dalam mengelola pembayaran wifinya karena lebih mudah dan praktis</p>	<p>Dalam penggunaan tidak ada masalah bagi saya</p>	<p>Cek kecepatan jaringan secara terus menerus</p>
15	<p>Aplikasi mudah untuk digunakan pada pembayaran, menurut saya bisa dilakukan kapan saja jadi saat kerja kalau sudah waktunya bayar saya bisa bayar dimana saja</p>	<p>Kendala tidak ada tapi bingung saat mencoba lapor gangguan karna pilihannya hanya bisa dipilih satu saja sedangkan gangguannya ada beberapa</p>	<p>layanan cek kecepatan wifi</p>
16	<p>Sangat membantu di pembayaran apalagi jika ada kendala saat pembayaran saya tidak perlu mencari</p>	<p>Bingungnya pada tampilan awal yang memperlihatkan banyak informasi yang saya tidak mengerti semacam</p>	<p>Tampilan yang lebih sederhana itu membantu untuk melihat info info penting saja</p>

	nomor cs untuk menelepon	detail yg banyak informasinya	
17	Menu pembayaran saat ini mudah digunakan karena kan sebelumnya memang melalui cs lalu ke alfamart lagi untuk bayarnya	Paling membingungkan tidak ada tapi ada saat internet lama aplikasinya saya kira tidak bisa dibuka, selain itu tidak ada	layanan untuk melihat berapa orang yang memakai wifinya, jadi saya bisa lihat yang menggunakan wifi dirumah
18	Sangat berguna pada pembayarannya jadi status pembayaran daya dipantau dengan jelas, membantu saya juga dalam mengatur pengeluaran bulanan	Kadang ada kendala seperti pembaruan status setelah pembayaran yang terkadang tidak langsung terlihat jadi saya bingung ini sudah bayar atau engga	Lebih diperjelas informasinya saat pembayarannya berhasil
19	aplikasi konek lancar saja di perangkat saya dan tidak ada kendala, aplikasi juga mudah digunakan dari pembayaran yang sangat membantu karena memang sebelum sebelumnya harus ke Alfamart dulu untuk bayar wifi dan itu repot bagi saya	Kekurangan mungkin di beberapa layanan yang ada di aplikasi masih ringkas tidak seperti pada websitenya konek	layanan yang bisa memperlihatkan yang memakai wifi dirumah itu siapa saja dan layanan ganti password wifi
20	Pembayaran yang begitu ringkas bagi saya itu kelebihanannya, jadi bisa memilih beberapa pilihan bayar wifi, sebelumnya arahan ca hanya ke Alfamart untuk	Kendala teknis ataupun bingung saat memakai aplikasi tidak ada sejauh ini	fitur promo biar yang berlangganan lama bisa dapat sesuatu gitu

	bayar wifinya jadi itu agak repot		
21	Menurut saya aplikasinya sangat membantu karena pembayaran untuk wifi bisa melalui hp saja tidak ribet dan ditambah ada riwayat terdahulu yang jadinya saya bisa cek pengeluaran untuk wifi berapa berapa saja.	Kendala teknis di saya tidak ada	Saya ingin status pembayaran ditampilkan di saat awal membuka aplikasinya jadi tidak perlu cek di halaman lainnya
22	Fitur pembayaran membantu saya karena bisa melalui hp saja dan tidak susah	Selama menggunakan tidak ada kendala	Fitur untuk bisa cek pemakai wifi siapa saja
23	Aplikasi konek membantu saya saat pembayaran dan aplikasinya mudah digunakan	Kendala teknis selama saya memakainya tidak ada	layanan yang bisa membuat saya tahu kapan deadline bayarnya agar tidak perlu buka aplikasi untuk cek cek tenggat pembayarannya
24	layanan pembayaran membantu saya karna sebelum sebelum memang repot harus ke Alfamart untuk melakukan pembayaran sebelum berlangganan ke konek	Kendalanya tidak ada tapi terkadang agak sedikit lambat saat pertama buka aplikasinya	layanan reminder gitu perlu agar jauh jauh hari bisa saya siapkan budget untuk pembayarannya
25	Sangat membantu karna layanan pada aplikasi konek dari komplain, histori pembayaran yang ada pada aplikasi	Menurut saya di konsistensi tiap halaman layanan yang terlihat ada yang modern dan ada yang biasa saja	Pada halaman awal atau di menu home yang perlu di optimalkan agar informasi informasinya

			memang berguna untuk pelanggannya
26	Pada menu pembayaran sangat memudahkan dibandingkan sebelumnya melalui wa konek untuk membayarnya	Pada hp samsung yang saya pakai aplikasinya tidak berjalan dengan lancar jadi agak lambat saat pembayaran ataupun saat membuka aplikasinya saat pertama membuka tapi masih aman saja	Di aplikasi kurang layanan untuk melihat pengguna wifi lain yang menggunakan wifi saya
27	Aplikasi ini membantu saya apalagi di menu pembayaran saya bisa menyimpan riwayat transaksi jadi bisa untuk jaga kaga jika kehilangan bukti transaksi	Yang membingungkan tidak ada tapi saat pertama kali buka itu agak lambat untuk aplikasinya tidak tahu itu karna kendala apanya	Layanan untuk memperingatkan saat pembayaran wifi
28	Aplikasi saat ini membantu dalam pembayaran dan mengecek kondisi internet	Namun disini saya masih bingung dibagian informasi tampilan awal atau baru pertama buka aplikasi karna ada detail paket dan lainnya yang membuat saya bingung	layanan untuk cek kecepatan wifi
29	Dari aplikasi ini membantu saya mengetahui tagihan secara langsung dan terdokumentasi	Menurut saya detail tagihan belum cukup rinci jadi itu kurangnya	Tagihan yang lebih rinci dan pengingat tagihan wifi
30	Fitur lapor gangguan membantu karna sebelumnya pernah melapor lewat cs dan lumayan menunggu balasannya	Pada tampilan aplikasi awal informasi informasinya yang membuat saya bingung tetapi di pembayaran dan lapor	layanan untuk manajemen internetnya jadi kalau ada yang mau zoom internetnya bisa stabil

		gangguan aman dan mudah dimengerti	
31	Aplikasi ini membantu saya dalam mengelola wifi konek, membantu saat pembayaran yang dipermudah	Kendala teknis saat ini belum ada, jadi pada aplikasi ini masih aman saja saat pertama menggunakan	layanan cek status yang memakai wifi
32	Aplikasi konek membantu saya mengurus tagihan dan kendal kendala wifi	Tampilan awal yang menurut saya kurang informatif	Layanan yang bisa melihat pengguna wifi dan cek kecepatan internet wifi rumah
33	Kelebihan dari aplikasi ini ada pusat informasi tagihan yang benar benar memudahkan saya mengecek status pembayaran kapan saja, ini sangat membantu karna saya sering lupa tanggal jatuh tempo dan biasanya baru ingat ketika wifi ada gangguan	Bagian yang membingungkan bagi saya belum ada informasi prioritas pada halaman awal karna paling biasanya saat membuka aplikadi hanya cek gangguan dn pembayaran saja	layanan yang saya ingin ada reminder tagihan bayar yang bisa saya atur sendiri
34	Aplikasi ini membantu saya mengurus tagihan wifi orang tua lebih mudah, karena disini data layanan yang saya pakai tersedia di aplikasi ini	Saya masih bingung terhadap beberapa jenis gangguan yang tersedia pada aplikasi ini	Panduan beberapa gangguan mungkin dibuat saja dengan jenis jenis gangguan yang lebih sederhana
35	Dengan adanya lapor gangguan lewat aplikasi jadi lebih mudah jadi saya tidak selalu harus menunggu respon manual dari cs atau petugas konek	Kekurangannya yaitu pada jenis informasi saat mau melaporkan gangguan terkesan ada jenis yang hampir mirip tapi hanya bisa memilih salah satunya saja	Perbanyak informasi yang penting saja dan fitur melihat pengguna wifi lainnya

36	aplikasi membantu saya saat pembayaran karna cs biasanya lewat wa mengirim link pembayaran jadi kadang kadang tenggelam pesannya	ada informasi yang masih saya belum mengerti terutama di detail wifi yang saya pakai karna saya pakai pakai saja	layanan untuk bisa cek kecepatan jaringannya
37	Dalam pemilihan metode bayar jadi mempermudah saya saat membayar wifinya karena jadinya ada pilihan kalau mau bayar	Kendala yang saya rasakan tidak ada, tapi pada aplikasinya cukup lama saat membuka aplikadi pertama kalinya	cek kondisi wifi atau kecepatan wifinya
38	Konek market membantu saya dalam pembayaran karna anak saya juga bisa melakukan pembayaran ini dengan mudah, bisa dicek kapan waktu bayarnya	Kendala saat pemakaian tidak ada tapi terkadang di jam sore wifinya agak lambat jadi saat buka aplikasi juga terkendala sinyalnya	layanan untuk mengetahui informasi seperti di hp sebelum waktunya bayar
39	Aplikasi ini berguna untuk saya jadinya saya juga tidak perlu terlalu pusing mencari wa cs konek saat ingin melakukan pembayaran	Saya pernah mengalami kendala saat melakukan cek detail wifi saya dan saya bingung dengan informasi yang saya dapat	informasinya saja yang diperbarui agar mudah mudah dipahami
40	Aplikasi ini bermanfaat bagi saya karna pembayaran yang dipermudah bisa darimana saja dan bisa cek pembayarannya	Kendala teknis yang saya alami belum ada, kebingungan di berbagai informasi pada jenis jenis gangguan yang ditampilkan aplikasi ini	layanan untuk bisa cek kondisi dn kecepatan internet saya
41	bermanfaat saat melakukan pembayaran jadi saya lebih mudah	pada saat saya lupa pasword untuk masuk tidak ada menu lupa pasword jadi saya	layanan lupa pasword aplikasinya karna anak saya biasanya

	dan cepat tanpa bertanya lagi ke adminkonek nya	harus hubungi admin lagi	dihapus aplikasinya dn saat mau masuk saya lupa passwordnya
42	secara penguasaan membantu saya mengetahui tagihan secara pribadi langsung dan ada dokumentasinya tanpa info dari admin	Namun ada sedikit kurang menurut saya, detail isi tagihan belum cukup rinci	layanan yang bisa dapat notifikasi langsung sebelum ada pembayaran
43	membantu saya saat melakukan pembayaran jadi lebih mudah dan cepat dibanding sebelumnya	Menurut saya informasi yang penting penting belum selalu langsung terlihat di bagian atas halaman, jadi saya harus scroll lagi dan baca lagi atau membuka beberapa menu untuk menemukan informasi yang saya perlu	Menurut saya ringkasan status layanan yang penting belum ada
44	Metode pembayaran yang memudahkan daya dalam pembayaran wifi, karna simpel dan mudah untuk pembayaran	Kebingungan aplikasi ini yaitu pada informasi yang rumit menurut saya di lapor gangguan	cek kecepatan wifi internet
45	Aplikasi sangat membantu, dengan informasi tentang tagihan yang memudahkan saya mengecek status pembayaran kapan saja	kendalanya tidak ada tapi ada yang kurang pada pengingat tagihan yang belum cukup menonjol	Layanan yang bisa atur notif berulang sampai tagihan wifi dibayar
46	Pembayaran jauh lebih mudah saat memakai aplikasi ini jadi bisa cek tagihannya sebelum waktu pembayaran	Kendala tidak ada tapi pernah sesekali saat membuka aplikasi layarnya putih saja dan lama dibuka	saat ini butuh seperti fitur ganti password wifinya jadi kalau tetangganya tahu jadi bisa saya ganti di waktu tertentu

47	layanan pembayaran	ada beberapa layanan yang membuat saya banyak mikir, seperti rincian dan informasi informasi lainnya sedangkan saya mau bayar saja	layanan untuk ganti sandi wifi internet saya
48	Aplikasi ini membantu saya dalam pembayaran dan info tagihan karna tidak perlu lagi lagi nyari kontak cs	Kendala tidak ada tapi ada kebingungan di informasi awal awal saja seperti detail layanan	fitur yang bisa melihat kondisi wifi seperti lag atau ga ada internet
49	Fitur pembayaran sangat membantu saya karena supaya chat wa dari cs tidak tenggelam karna ketumpuk	Saat memakai aplikasinya tidak ada kendala	Fitur promo internet
50	Aplikasi ini berjalan lama di hp saya jadi saya lebih sering lewat nomor wa konek untuk pembayaran ataupun urusan internet lainnya	Ada di pembayaran apalagi saat melakukannya kemudian saat aplikasi dibuka juga lambat untuk muncul tampilan informasi nya	yang mudah seperti cek kecepatan jaringan saat ini
51	Bermanfaat saat melakukan pembayaran karena bisa dilakukan dimana saja	Kendala teknis pada saya tidak ada	layanan untuk cek cepat atau tidak kondisi internet nya
52	Konek market membantu saya dalam pembayaran wifi sehari hari jadi fitur pembayaran bermanfaat bagi saya	Ada beberapa kendala seperti saat membuka aplikasi kadang lama dan tidak ada informasi sama sekali	Fitur untuk cek kondisi kecepatan internet saat ini
53	layanan pembayaran nya saja yang menurut saya bermanfaat	Saya bingung, sebelumnya lewat aplikasi informasi nya tapi dari wa konek juga memberikan link pembayaran jadi	Layanan untuk bisa tahu kendala wifi jadi bukan kita yang mengisi kendala saat wifi ada gangguan

		mudah sih di kedua sisi	
54	layanan pembayaran sangat membantu, disini saya tidak repot lagi menghubungi nomor konek market	kendala saat ini belum ada, tetapi disini saya bingung beberapa informasi jenis gangguan di aplikasinya	layanan untuk bisa mengetahui informasi kecepatan internet saat ini
55	Layanan pembayaran saat ini sangat membantu saya karena lebih mudah dan cepat	kendala cuma saat sore hari internet kadang kadang lambat tapi untuk aplikasi aman saja	cek siapa saja yang memakai wifi dirumah
56	Kebutuhan saya saat ini di pembayaran yang di permudah dan tidak lagi ke Alfamart untuk bayar jadi dengan aplikasi ini itu jauh lebih mudah	Saat penggunaan tidak ada lancar saja	Layanan untuk cek lokasinya teknisi jika ada perbaikan
57	Fitur pembayaran karena mempermudah dibanding dengan link wa dari admin konek market nya	Kendala untuk saat ini tidak ada paling hanya beberapa informasi yang saya tidak mengerti seperti layanan yang digunakan wifinya	Informasi dibuat lebih mudah dimengerti dan yang penting penting saja
58	Cek detail paket internet yang saya gunakan jadi saya bisa tahu biaya instalasi dan biaya bulanannya, ini membantu saya untuk menyiapkan dana untuk internet di rumah saya	Kendala tidak ada, tapi beberapa layanan seperti gangguan itu ada banyak jenis gangguan tapi hanya bisa memilih satu diantaranya	Cek kecepatan internet
59	Aplikasinya bagus dan menarik, mudah dipakai juga saat pembayaran	Kendala teknis tidak ada	Sudah cukup untuk saat ini

60	Tidak terlalu sering membuka aplikasinya karna hanya digunakan saat bayar wifinya saja	Kadang sore internet agak lambat mau cek di aplikasinya tapi masih belum bisa	Layanan yang bisa cek kondisi wifi langsung
----	----------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

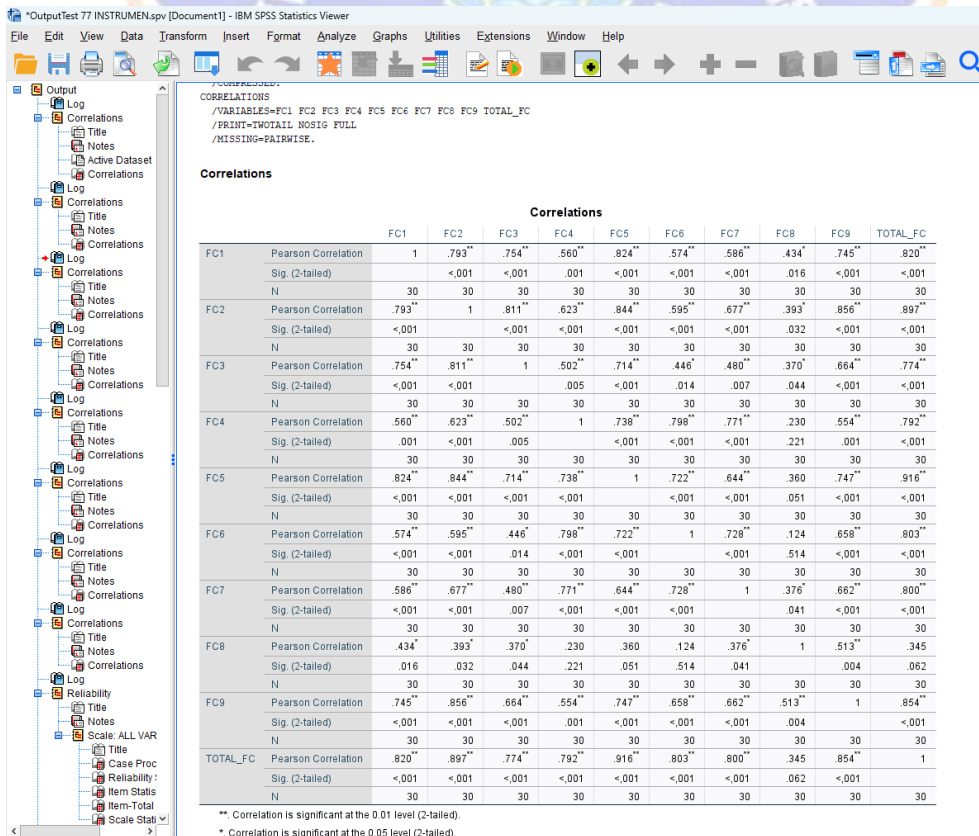
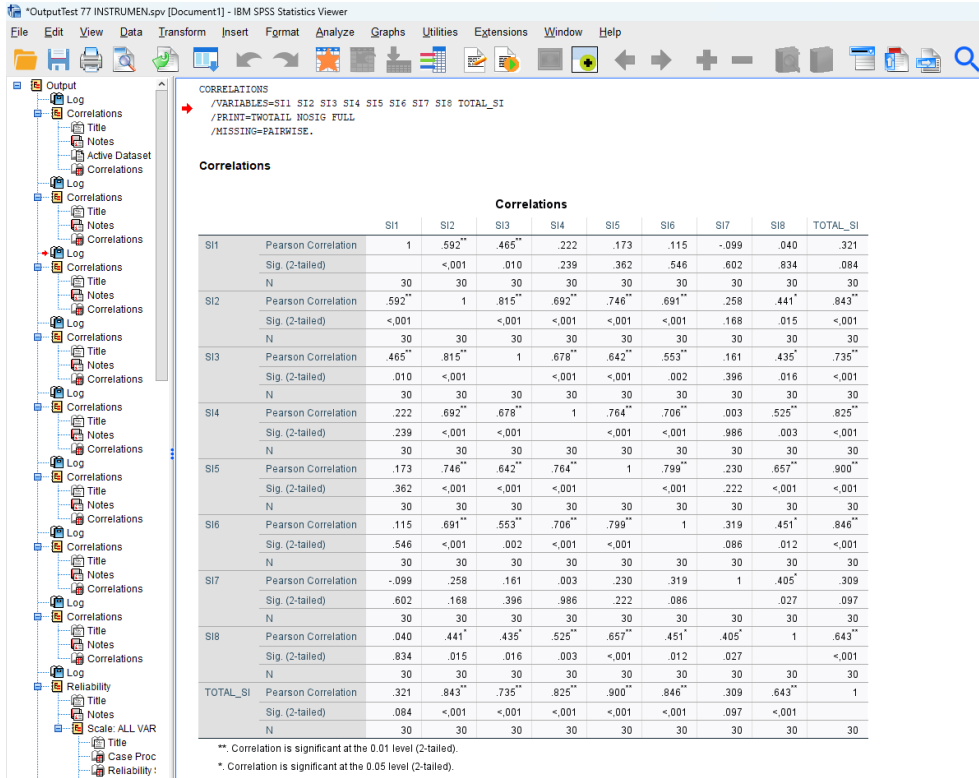
2. Rangkuman Jawaban Responden Utama

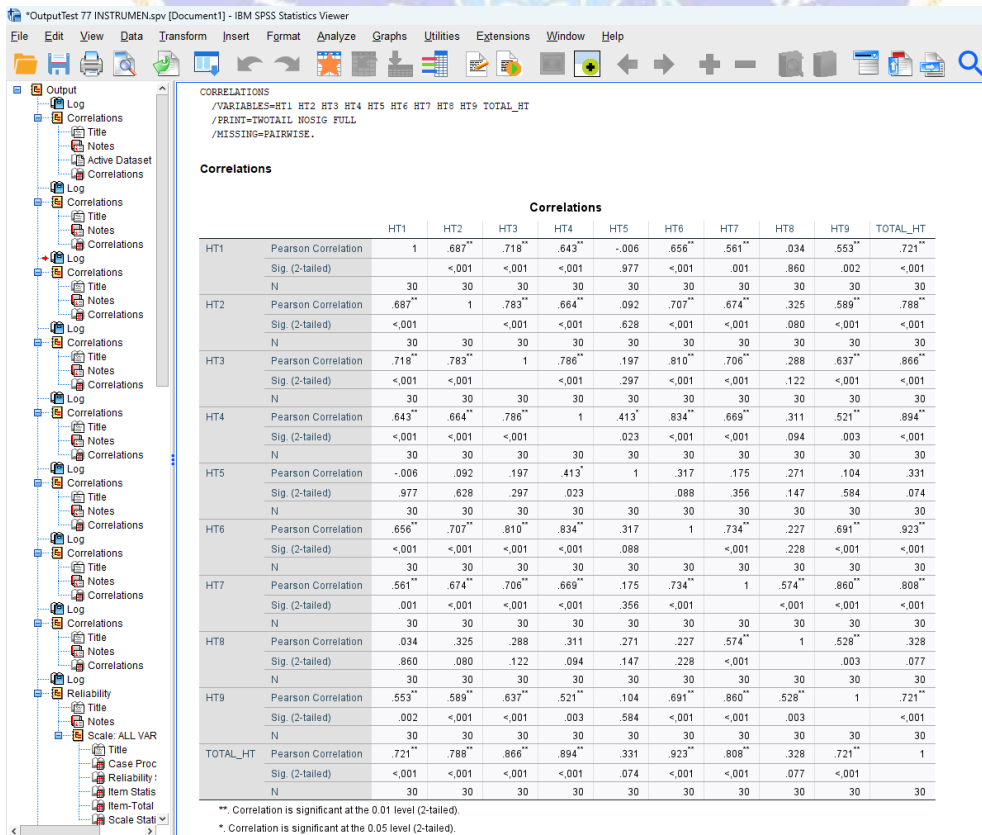
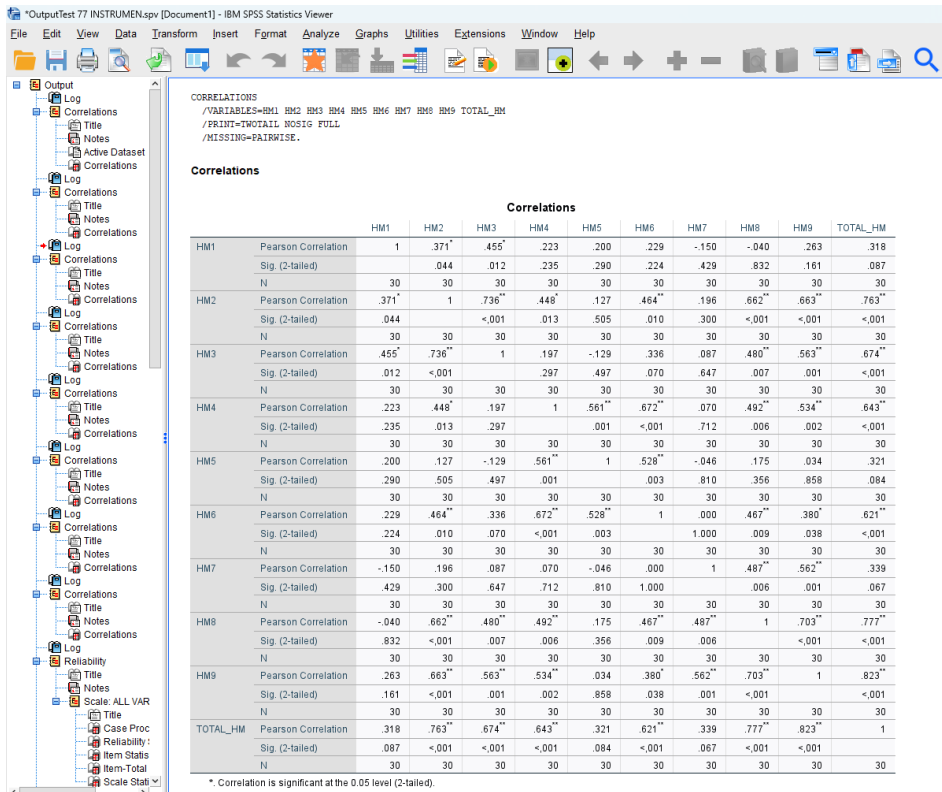
No. Responden	Kesimpulan jawaban terkait kelebihan aplikasi Konek Market	Kesimpulan jawaban terkait kendala teknis atau bagian yang membingungkan	Kesimpulan jawaban terkait fitur atau layanan yang belum tersedia namun dibutuhkan
1, 5, 19, 41, 46, 47	Kelebihan utama aplikasi dirasakan pada kemudahan pembayaran yang bisa dilakukan lebih cepat, praktis, dan tanpa harus menghubungi CS.	Kendala yang muncul berupa loading lambat, layar putih, informasi yang terlalu banyak, serta belum adanya menu lupa password aplikasi.	Dibutuhkan fitur ganti password WiFi dan/atau lupa password aplikasi agar pengguna bisa mengelola akses secara mandiri.
2, 6, 17, 22, 26, 31, 32, 35, 55, 1	Aplikasi dianggap membantu untuk pembayaran dan pelaporan gangguan karena lebih ringkas dan mudah diakses.	Kendala umumnya ringan, berupa loading lambat saat awal membuka aplikasi atau tidak ada kendala berarti, meskipun sebagian masih merasa informasi tertentu belum optimal.	Dibutuhkan fitur melihat pengguna/perangkat WiFi agar pengguna dapat memantau siapa yang memakai jaringan rumah. Sebagian juga menginginkan fitur ini disertai informasi kondisi jaringan.
3, 7, 11, 12, 14, 15, 28, 36, 37, 40, 44, 48, 50, 51, 52, 54, 58, 60	Kelebihan utama tetap pada pembayaran dan pelaporan gangguan yang lebih praktis dibanding metode lama.	Kendala yang paling sering muncul adalah aplikasi lambat saat dibuka, beberapa informasi terasa kurang jelas, atau detail layanan/gangguan yang masih membingungkan.	Dibutuhkan fitur cek kecepatan internet, cek kondisi WiFi, atau monitoring kualitas jaringan langsung dari aplikasi. Ini adalah kebutuhan tambahan yang paling dominan.
10, 13, 18, 21, 23, 24, 27, 29, 33,	Kelebihan utama ada pada pembayaran,	Kendala yang muncul terkait status pembayaran yang	Dibutuhkan fitur pengingat tagihan otomatis, status

38, 42, 45, 58, 60	riwayat tagihan, dan kemudahan memantau kewajiban pembayaran tanpa menunggu informasi dari admin.	belum langsung diperbarui, detail tagihan yang belum rinci, serta belum adanya indikator jatuh tempo yang cukup jelas.	pembayaran yang tampil lebih jelas, serta ringkasan tagihan yang lebih rinci di halaman utama.
4, 8, 9, 56	Kelebihan utama ada pada fitur lapor gangguan yang mempermudah pengguna saat internet bermasalah.	Kendala yang dirasakan lebih banyak pada kurang jelasnya status proses gangguan atau alur perbaikan, walaupun masalah teknis aplikasi tidak dominan.	Dibutuhkan fitur estimasi waktu perbaikan, status teknisi, atau lokasi teknisi agar pengguna tahu kapan teknisi akan datang.
16, 25, 39, 43, 57	Kelebihan utama tetap pada pembayaran yang praktis dan kemudahan akses informasi layanan.	Kendala terbesar ada pada tampilan awal atau detail informasi yang terlalu padat, terlalu banyak, atau kurang konsisten sehingga pengguna bingung mencari informasi penting.	Dibutuhkan penyederhanaan tampilan, ringkasan status layanan yang lebih jelas, dan prioritas informasi penting di halaman awal.
34, 53	Aplikasi dianggap cukup membantu, terutama pada fungsi dasar layanan.	Kendala yang dirasakan terletak pada jenis gangguan yang terlalu banyak atau membingungkan, serta alur penanganan gangguan yang masih belum intuitif.	Dibutuhkan panduan gangguan yang lebih sederhana, kategorisasi gangguan yang lebih mudah dipahami, atau fitur yang dapat membantu mendeteksi masalah secara lebih otomatis.
20, 49	Kelebihan utama aplikasi tetap pada kemudahan pembayaran dan akses informasi tagihan.	Tidak ada kendala teknis yang signifikan, tetapi pengguna merasa nilai tambah aplikasi masih bisa diperluas.	Dibutuhkan fitur promo atau benefit untuk pelanggan lama, sehingga aplikasi tidak hanya berfungsi untuk pembayaran.
30	Kelebihan utama ada pada pelaporan gangguan yang lebih cepat	Kendala utama ada pada tampilan awal yang berisi terlalu banyak informasi sehingga membingungkan.	Dibutuhkan fitur manajemen internet yang membantu kestabilan koneksi, misalnya untuk kebutuhan seperti Zoom

	dibanding lewat WhatsApp.		atau penggunaan prioritas tertentu.
59	Aplikasi dinilai menarik, mudah dipakai, dan cukup membantu untuk pembayaran.	Tidak ada kendala teknis maupun kebingungan yang berarti.	Responden menilai fitur saat ini sudah cukup untuk kebutuhan yang dirasakan.







2. Hasil Uji Reliabilitas 77 Butir Pertanyaan

*OutputTest 77 INSTRUMEN.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities

Output

- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	13

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PE1	3.43	1.073	30
PE2	3.07	1.172	30
PE3	3.13	1.074	30
PE5	2.97	1.450	30
PE6	3.17	.747	30
PE7	2.97	1.351	30
PE8	3.07	.980	30
PE9	2.97	1.189	30
PE10	3.03	1.217	30
PE12	2.97	1.066	30
PE13	3.07	.907	30
PE14	3.07	1.015	30
PE15	3.03	1.245	30

*OutputTest 77 INSTRUMEN.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Util

Output

- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
EE1	3.07	.868	30
EE2	3.17	1.053	30
EE3	3.33	1.061	30
EE4	3.20	1.095	30
EE5	2.90	1.125	30
EE6	3.00	1.083	30
EE7	3.10	1.062	30
EE8	3.17	1.289	30
EE9	3.10	1.155	30

*OutputTest 77 INSTRUMEN.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Util

Output

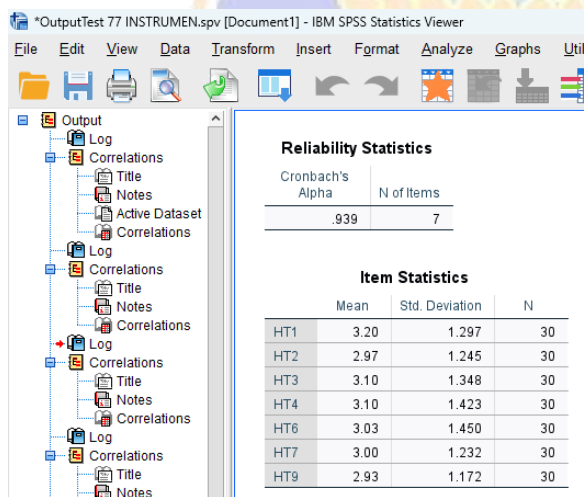
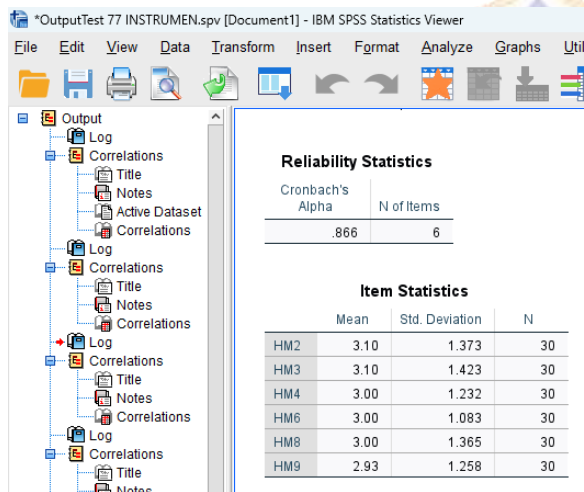
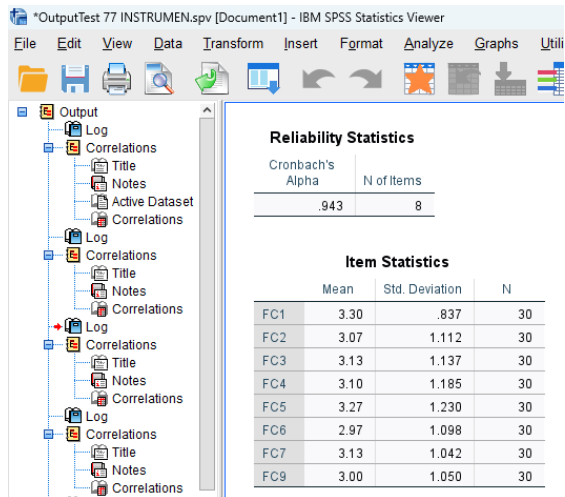
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.913	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
SI2	3.03	1.377	30
SI3	3.43	1.278	30
SI4	2.97	1.450	30
SI5	3.10	1.373	30
SI6	3.00	1.414	30
SI8	3.27	1.461	30



*OutputTest 77 INSTRUMEN.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities

Output

- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BI2	3.10	.923	30
BI3	3.20	1.157	30
BI5	3.27	.907	30
BI6	3.23	.971	30
BI7	3.03	1.033	30
BI8	3.03	.964	30
BI9	3.00	.910	30

Output

- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	7

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
UB1	3.03	.999	30
UB3	3.13	.860	30
UB4	3.07	1.230	30
UB5	2.90	1.125	30
UB6	2.93	1.015	30
UB7	2.93	.907	30
UB9	3.07	1.015	30

3. Hasil Uji Validitas 38 Butir Pertanyaan

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations

CORRELATIONS
 /VARIABLES=PE1 PE2 PE7 PE8 PE10 PE12 TOTAL_PE
 /PRINT=TWO TAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		PE1	PE2	PE7	PE8	PE10	PE12	TOTAL_PE
PE1	Pearson Correlation	1	.662**	.510**	.332	.543**	.375*	.705**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.004	.073	.002	.041	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
PE2	Pearson Correlation	.662**	1	.698**	.506**	.747**	.526**	.861**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.004	<.001	.003	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
PE7	Pearson Correlation	.510**	.698**	1	.783**	.671**	.574**	.883**
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
PE8	Pearson Correlation	.332	.506**	.783**	1	.518**	.464**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.073	.004	<.001		.003	.010	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
PE10	Pearson Correlation	.543**	.747**	.671**	.518**	1	.745**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	<.001	.003		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
PE12	Pearson Correlation	.375*	.526**	.574**	.464**	.745**	1	.759**
	Sig. (2-tailed)	.041	.003	<.001	.010	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_PE	Pearson Correlation	.705**	.861**	.883**	.739**	.878**	.759**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations

CORRELATIONS
 /VARIABLES=EE1 EE2 EE4 EE6 TOTAL_EE
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		EE1	EE2	EE4	EE6	TOTAL_EE
EE1	Pearson Correlation	1	.817**	.529**	.697**	.873**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.003	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
EE2	Pearson Correlation	.817**	1	.568**	.665**	.885**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
EE4	Pearson Correlation	.529**	.568**	1	.611**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
EE6	Pearson Correlation	.697**	.665**	.611**	1	.871**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_EE	Pearson Correlation	.873**	.885**	.802**	.871**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations

CORRELATIONS
 /VARIABLES=SI2 SI3 SI4 SI5 TOTAL_SI
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		SI2	SI3	SI4	SI5	TOTAL_SI
SI2	Pearson Correlation	1	.815**	.692**	.746**	.912**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
SI3	Pearson Correlation	.815**	1	.678**	.642**	.875**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
SI4	Pearson Correlation	.692**	.678**	1	.764**	.885**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
SI5	Pearson Correlation	.746**	.642**	.764**	1	.888**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_SI	Pearson Correlation	.912**	.875**	.885**	.888**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations

CORRELATIONS
 /VARIABLES=FC1 FC2 FC4 FC5 FC7 FC9 TOTAL_FC
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		FC1	FC2	FC4	FC5	FC7	FC9	TOTAL_FC
FC1	Pearson Correlation	1	.793**	.560**	.824**	.586**	.745**	.851**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
FC2	Pearson Correlation	.793**	1	.623**	.844**	.677**	.856**	.917**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
FC4	Pearson Correlation	.560**	.623**	1	.738**	.771**	.554**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001		<.001	<.001	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
FC5	Pearson Correlation	.824**	.844**	.738**	1	.644**	.747**	.922**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
FC7	Pearson Correlation	.586**	.677**	.771**	.644**	1	.662**	.833**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
FC9	Pearson Correlation	.745**	.856**	.554**	.747**	.662**	1	.870**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	<.001	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_FC	Pearson Correlation	.851**	.917**	.825**	.922**	.833**	.870**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations

CORRELATIONS
 /VARIABLES=HM2 HM4 HM8 HM9 TOTAL_HM
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		HM2	HM4	HM8	HM9	TOTAL_HM
HM2	Pearson Correlation	1	.448*	.662**	.663**	.843**
	Sig. (2-tailed)		.013	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
HM4	Pearson Correlation	.448*	1	.492**	.534**	.735**
	Sig. (2-tailed)	.013		.006	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30
HM8	Pearson Correlation	.662**	.492**	1	.703**	.867**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.006		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
HM9	Pearson Correlation	.663**	.534**	.703**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.002	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_HM	Pearson Correlation	.843**	.735**	.867**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations

CORRELATIONS
/VARIABLES=HT1 HT2 HT3 HT4 HT6 HT9 TOTAL_HT
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		HT1	HT2	HT3	HT4	HT6	HT9	TOTAL_HT
HT1	Pearson Correlation	1	.687**	.718**	.643**	.656**	.553**	.824**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
HT2	Pearson Correlation	.687**	1	.783**	.664**	.707**	.589**	.856**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
HT3	Pearson Correlation	.718**	.783**	1	.786**	.810**	.637**	.920**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
HT4	Pearson Correlation	.643**	.664**	.786**	1	.834**	.521**	.872**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	.003	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
HT6	Pearson Correlation	.656**	.707**	.810**	.834**	1	.691**	.917**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
HT9	Pearson Correlation	.553**	.589**	.637**	.521**	.691**	1	.764**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	<.001	.003	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_HT	Pearson Correlation	.824**	.856**	.920**	.872**	.917**	.764**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
 - Correlations

CORRELATIONS
/VARIABLES=BI2 BI3 BI7 BI8 TOTAL_BI
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		BI2	BI3	BI7	BI8	TOTAL_BI
BI2	Pearson Correlation	1	.788**	.647**	.577**	.872**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
BI3	Pearson Correlation	.788**	1	.629**	.488**	.857**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.006	<.001
	N	30	30	30	30	30
BI7	Pearson Correlation	.647**	.629**	1	.795**	.891**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
BI8	Pearson Correlation	.577**	.488**	.795**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.006	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_BI	Pearson Correlation	.872**	.857**	.891**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability :
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability :
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability :
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes
- Log
- Correlations
 - Title
 - Notes

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=UB1 UB3 UB4 UB6 TOTAL_UB
/PRINT=TWOTAIL NOSIG FULL
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

		UB1	UB3	UB4	UB6	TOTAL_UB
UB1	Pearson Correlation	1	.716**	.728**	.648**	.884**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
UB3	Pearson Correlation	.716**	1	.643**	.484**	.798**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	.007	<.001
	N	30	30	30	30	30
UB4	Pearson Correlation	.728**	.643**	1	.805**	.929**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30
UB6	Pearson Correlation	.648**	.484**	.805**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.007	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_UB	Pearson Correlation	.884**	.798**	.929**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil Uji Reliabilitas 38 Butir Pertanyaan

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability :
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	6

RELIABILITY

```

/VARIABLES=PE1 PE2 PE7 PE8 PE10 PE12
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE.

```

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PE1	3.43	1.073	30
PE2	3.07	1.172	30
PE7	2.97	1.351	30
PE8	3.07	.980	30
PE10	3.03	1.217	30
PE12	2.97	1.066	30

RELIABILITY
 /VARIABLES=EE1 EE2 EE4 EE6
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.875	4

RELIABILITY
 /VARIABLES=SI2 SI3 SI4 SI5
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs U

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.912	4

RELIABILITY
 /VARIABLES=FC1 FC2 FC4 FC5 FC7 FC9
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Gra

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	6

RELIABILITY
 /VARIABLES=HM2 HM4 HM8 HM9
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Graphs U

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.849	4

RELIABILITY
/VARIABLES=HT1 HT2 HT3 HT4 HT6 HT9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Gra

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	6

RELIABILITY
/VARIABLES=BI2 BI3 BI7 BI8
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

OutputTest 38 INSTRUMEN.spv [Document2] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Gra

Output

- Log
- Reliability
 - Title
 - Notes
 - Active Dataset
 - Scale: ALL VAR
 - Title
 - Case Proc
 - Reliability:
- Log
- Reliability
 - Title

Reliability Statistics


Cronbach's Alpha	N of Items
.880	4

RELIABILITY
/VARIABLES=UB1 UB3 UB4 UB6
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.


Lampiran 15. Data Uji pada Smart PLS 4

SmartPLS 4


SmartPLS Export Themes




Edit



Save



Excel



HTML

PLS-SEM algorithm

- ▼ **Graphical**
 - Graphical output
- ▼ **Final results**
 - ▶ Path coefficients
 - ▶ Total indirect effects
 - Specific indirect effects
 - ▶ Total effects
- ▼ **Outer loadings**
 - Matrix
 - List
- ▼ **Outer weights**
 - Matrix
 - List
- ▶ Latent variables
- ▶ Residuals

Outer loadings - Matrix

	BI	EE	FC	HM	HT	PE	SI	UB
BI1	0.902							
BI2	0.879							
BI3	0.839							
BI4	0.791							
EE1		0.896						
EE2		0.842						
EE3		0.846						
EE4		0.900						
FC1			0.827					
FC2			0.664					
FC3			0.812					
FC4			0.836					
FC5			0.899					
FC6			0.858					
HM1				0.768				
HM2				0.876				
HM3				0.840				
HM4				0.809				
HT1					0.884			
HT2					0.797			
HT3					0.867			
HT4					0.892			
HT5					0.846			
HT6					0.872			
PE1						0.816		
PE2						0.798		
PE3						0.874		
PE4						0.816		
PE5						0.868		
PE6						0.364		
SI1							0.864	
SI2							0.850	
SI3							0.777	
SI4							0.851	
UB1								0.905
UB2								0.846
UB3								0.888
UB4								0.777

SmartPLS 4

SmartPLS Export Themes

Edit
 Save
 Excel
 HTML

PLS-SEM algorithm

- ▼ Graphical
 - Graphical output
- ▼ Final results
 - ▶ Path coefficients
 - ▶ Total indirect effects
 - Specific indirect effects
 - ▶ Total effects
- ▼ Outer loadings
 - Matrix
 - List
- ▼ Outer weights
 - Matrix
 - List
- ▼ Latent variables
 - Scores

Outer loadings - Matrix

	BI	EE	FC	HM	HT	PE	SI	UB
BI1	0.902							
BI2	0.879							
BI3	0.839							
BI4	0.791							
EE1		0.896						
EE2		0.842						
EE3		0.846						
EE4		0.900						
FC1			0.840					
FC3			0.821					
FC4			0.835					
FC5			0.909					
FC6			0.869					
HM1				0.768				
HM2				0.876				
HM3				0.840				
HM4				0.809				
HT1					0.884			
HT2					0.797			
HT3					0.867			
HT4					0.892			
HT5					0.846			
HT6					0.872			
PE1						0.806		
PE2						0.807		
PE3						0.879		
PE4						0.821		
PE5						0.872		
SI1							0.864	
SI2							0.850	
SI3							0.777	
SI4							0.851	
UB1								0.905
UB2								0.846
UB3								0.888
UB4								0.777

SmartPLS Export Themes

Edit
 Save
 Excel
 HTML
 Create data file
 Compare

SmartPLS 4

SmartPLS Export Themes

Edit
 Save
 Excel
 HTML
 Create data file
 Compare

PLS-SEM algorithm

- ▶ Residuals
- ▼ Quality criteria
 - ▶ R-square
 - ▶ f-square
 - ▼ Construct reliability and validity
 - Overview
 - Cronbach's alpha - Bar chart
 - Composite reliability (rho)
 - Composite reliability (rho)
 - Average variance extracted
 - ▼ Discriminant validity

Construct reliability and validity - Overview

	Cronbach's alpha	Composite reliability (r...)	Composite reliability (r...)	Average variance extrac...
BI	0.876	0.889	0.915	0.729
EE	0.894	0.900	0.927	0.760
FC	0.908	0.910	0.932	0.732
HM	0.843	0.857	0.894	0.679
HT	0.930	0.936	0.945	0.741
PE	0.894	0.899	0.922	0.702
SI	0.857	0.864	0.903	0.699
UB	0.877	0.880	0.916	0.732

Copy to Excel/Word Cop

SmartPLS 4

SmartPLS Export Themes

Edit Save Excel HTML Create data file Compare

PLS-SEM algorithm

- Composite reliability (rho)
- Average variance extracted
- Discriminant validity
 - Heterotrait-monotrait ratio
 - Heterotrait-monotrait ratio
 - Heterotrait-monotrait ratio
 - Fornell-Larcker criterion
 - Cross loadings
- Collinearity statistics (VIF)
- Model fit
- Model selection criteria

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion

	BI	EE	FC	HM	HT	PE	SI	UB
BI	0.854							
EE	0.734	0.871						
FC	0.679	0.397	0.855					
HM	0.486	0.361	0.364	0.824				
HT	0.671	0.537	0.550	0.268	0.861			
PE	0.533	0.568	0.471	0.182	0.447	0.838		
SI	0.642	0.554	0.448	0.108	0.344	0.362	0.836	
UB	0.786	0.585	0.731	0.405	0.729	0.475	0.511	0.856

SmartPLS Export Themes

Edit Save Excel HTML






PLS-SEM algorithm

- Composite reliability (rho)
- Average variance extracted
- Discriminant validity
 - Heterotrait-monotrait ratio
 - Heterotrait-monotrait ratio
 - Heterotrait-monotrait ratio
 - Fornell-Larcker criterion
 - Cross loadings
- Collinearity statistics (VIF)
- Model fit
- Model selection criteria
- Algorithm
 - Setting
 - Stop criterion changes
 - Post-hoc power analysis

Discriminant validity - Cross loadings





	BI	EE	FC	HM	HT	PE	SI	UB
BI1	0.902	0.702	0.622	0.419	0.602	0.539	0.696	0.740
BI2	0.879	0.657	0.637	0.499	0.568	0.442	0.561	0.716
BI3	0.839	0.591	0.548	0.421	0.617	0.402	0.476	0.685
BI4	0.791	0.540	0.495	0.300	0.498	0.432	0.426	0.513
EE1	0.654	0.896	0.324	0.330	0.520	0.435	0.396	0.562
EE2	0.567	0.842	0.308	0.333	0.338	0.517	0.502	0.469
EE3	0.630	0.846	0.414	0.291	0.571	0.458	0.509	0.491
EE4	0.698	0.900	0.337	0.308	0.433	0.571	0.529	0.514
FC1	0.517	0.318	0.840	0.210	0.521	0.378	0.428	0.587
FC3	0.593	0.332	0.821	0.271	0.461	0.425	0.407	0.598
FC4	0.589	0.373	0.835	0.295	0.462	0.432	0.269	0.623
FC5	0.605	0.369	0.909	0.399	0.462	0.409	0.439	0.662
FC6	0.592	0.303	0.869	0.369	0.454	0.370	0.376	0.651
HM1	0.347	0.223	0.385	0.768	0.154	0.100	0.089	0.315
HM2	0.429	0.339	0.268	0.876	0.240	0.037	0.141	0.388
HM3	0.462	0.353	0.254	0.840	0.286	0.272	0.124	0.360
HM4	0.344	0.251	0.320	0.809	0.179	0.181	-0.020	0.255
HT1	0.643	0.561	0.474	0.306	0.884	0.405	0.319	0.665
HT2	0.502	0.401	0.348	0.330	0.797	0.449	0.241	0.564
HT3	0.669	0.543	0.590	0.312	0.867	0.340	0.373	0.699
HT4	0.637	0.440	0.542	0.133	0.892	0.458	0.298	0.613
HT5	0.437	0.366	0.418	0.171	0.846	0.322	0.181	0.574
HT6	0.531	0.423	0.432	0.116	0.872	0.337	0.332	0.626
PE1	0.388	0.413	0.361	0.127	0.255	0.806	0.254	0.299
PE2	0.407	0.450	0.400	0.140	0.357	0.807	0.309	0.456
PE3	0.474	0.446	0.404	0.090	0.419	0.879	0.290	0.390
PE4	0.482	0.608	0.333	0.273	0.376	0.821	0.318	0.382
PE5	0.469	0.451	0.475	0.126	0.445	0.872	0.342	0.456
SI1	0.586	0.570	0.424	0.086	0.365	0.398	0.864	0.511
SI2	0.521	0.427	0.359	0.148	0.214	0.310	0.850	0.378
SI3	0.464	0.418	0.230	0.115	0.233	0.215	0.777	0.296
SI4	0.565	0.430	0.459	0.024	0.323	0.273	0.851	0.498
UB1	0.707	0.495	0.634	0.413	0.638	0.344	0.407	0.905
UB2	0.657	0.492	0.595	0.338	0.639	0.330	0.411	0.846
UB3	0.684	0.588	0.633	0.288	0.695	0.427	0.463	0.888
UB4	0.640	0.419	0.641	0.350	0.512	0.532	0.471	0.777

SmartPLS Export Themes

 Edit
  Save
  Excel
  HTML
  Create data file

PLS-SEM algorithm	R-square - Overview	
<input type="radio"/> List ▶ Latent variables ▶ Residuals ▼ Quality criteria ▼ R-square	R-square	R-square adjusted
BI	0.806	0.784
UB	0.742	0.728

SmartPLS Export Themes

 Edit
  Save
  Excel
  HTML

PLS-SEM algorithm	Collinearity statistics (VIF)	
<input type="radio"/> List ▶ Latent variables ▶ Residuals ▼ Quality criteria ▶ R-square ▶ f-square ▶ Construct reliability and validity ▶ Discriminant validity	VIF	
BI -> UB	2.425	
EE -> BI	2.376	
FC -> BI	1.925	
FC -> UB	1.911	
HM -> BI	1.315	
HT -> BI	1.754	
HT -> UB	1.877	
PE -> BI	1.692	
SI -> BI	1.675	

SmartPLS Export Themes

Edit Save Excel HTML Create data file Compare

Bootstrapping Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (ST...	T statistics (O/STDEV)	P values
BI -> UB	0.365	0.365	0.103	3.559	0.000
EE -> BI	0.276	0.269	0.096	2.883	0.004
FC -> BI	0.230	0.227	0.094	2.436	0.015
FC -> UB	0.311	0.314	0.085	3.653	0.000
HM -> BI	0.205	0.211	0.071	2.901	0.004
HT -> BI	0.236	0.237	0.082	2.882	0.004
HT -> UB	0.312	0.312	0.099	3.166	0.002
PE -> BI	0.026	0.030	0.083	0.315	0.753
SI -> BI	0.273	0.274	0.066	4.144	0.000

SmartPLS Export Themes

Edit Save Excel HTML Create data file Compare

Bootstrapping Path coefficients - Confidence intervals bias corrected

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
BI -> UB	0.365	0.365	-0.000	0.150	0.552
EE -> BI	0.276	0.269	-0.007	0.100	0.474
FC -> BI	0.230	0.227	-0.003	0.049	0.423
FC -> UB	0.311	0.314	0.003	0.140	0.479
HM -> BI	0.205	0.211	0.006	0.055	0.336
HT -> BI	0.236	0.237	0.001	0.075	0.394
HT -> UB	0.312	0.312	0.000	0.104	0.494
PE -> BI	0.026	0.030	0.004	-0.138	0.186
SI -> BI	0.273	0.274	0.001	0.134	0.393






SmartPLS Export Themes

Edit Save Excel HTML Create data file Compare

Bootstrapping Total indirect effects - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (ST...	T statistics (O/STDEV)	P values
EE -> UB	0.101	0.098	0.044	2.289	0.022
FC -> UB	0.084	0.082	0.042	2.005	0.045
HM -> UB	0.075	0.079	0.037	2.006	0.045
HT -> UB	0.086	0.087	0.041	2.095	0.036
PE -> UB	0.010	0.011	0.032	0.299	0.765
SI -> UB	0.100	0.100	0.038	2.617	0.009

SmartPLS Export Themes

 Edit
  Save
  Excel
  HTML
  Create data file

Bootstrapping **Total indirect effects - Confidence intervals bias corrected**

Final results

- ▶ Path coefficients
- Intercepts
- ▼ Total indirect effects
 - Mean, STDEV, T values, p
 - Confidence intervals

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Bias	2.5%	97.5%
EE -> UB	0.101	0.098	-0.003	0.029	0.204
FC -> UB	0.084	0.082	-0.002	0.021	0.195
HM -> UB	0.075	0.079	0.004	0.017	0.161
HT -> UB	0.086	0.087	0.001	0.025	0.191
PE -> UB	0.010	0.011	0.001	-0.051	0.079
SI -> UB	0.100	0.100	0.001	0.036	0.187



Lampiran 16. Dokumentasi Hasil Uji Ahli

1. Uji Ahli 1

Kuisisioner Penelitian "Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market By Openaccess Menggunakan Model UTAUT 2"

Hari/Tanggal :

Evaluators : Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.

Instrumen kuisisioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Secara keseluruhan, terdapat 8 variabel yang diukur, yaitu *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi), *Hedonic Motivation* (Motivasi Hedonis), *Habit* (Kebiasaan), *Behavioral Intention* (Minat Perilaku), dan *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan).

Performance Expectancy (PE) mengukur persepsi pengguna mengenai sejauh mana penggunaan aplikasi Konek Market akan memberikan manfaat nyata dalam aktivitas pengelolaan layanan internet mereka, seperti efisiensi waktu dalam pembayaran tagihan, kemudahan dalam memantau progres laporan gangguan, atau peningkatan produktivitas secara umum. *Effort Expectancy* (EE) menilai tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi Konek Market. *Social Influence* (SI) mengukur sejauh mana persepsi pengguna bahwa orang-orang penting di lingkungannya (seperti teman, keluarga, atau bahkan teknisi dari Konek Market) berpikir bahwa ia seharusnya menggunakan aplikasi tersebut. Ini mencerminkan adanya dorongan atau norma sosial terkait penggunaan aplikasi. *Facilitating Conditions* (FC) menilai persepsi pengguna mengenai ketersediaan sumber daya dan infrastruktur pendukung yang memfasilitasi penggunaan aplikasi. Hal ini mencakup kepemilikan perangkat yang kompatibel, akses internet yang memadai, pengetahuan pengguna, serta ketersediaan bantuan teknis dari pihak Konek Market jika terjadi kesulitan. *Hedonic Motivation* (HM) berfokus pada kesenangan atau kepuasan intrinsik yang timbul dari pengalaman berinteraksi dengan aplikasi itu sendiri. Ini bukan tentang kepuasan karena tugas selesai, melainkan tentang kenikmatan visual (estetika antarmuka), kelancaran interaksi (kemulusan penggunaan fitur), dan rasa puas saat menggunakan cara digital yang modern. *Habit* (HT) mengukur sejauh mana penggunaan aplikasi Konek Market telah menjadi perilaku yang otomatis atau rutin bagi pengguna. Ini mencerminkan tingkat di mana pengguna cenderung menggunakan aplikasi tanpa perlu banyak pertimbangan sadar, misalnya secara otomatis membuka aplikasi saat hendak membayar tagihan. *Behavioral Intention* (BI) mengukur niat atau kecenderungan subjektif pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Konek Market di masa mendatang. *Use Behavior* (UB) mengukur frekuensi dan intensitas aktual penggunaan aplikasi Konek Market oleh responden dalam periode waktu tertentu, misalnya seberapa sering aplikasi dibuka atau digunakan untuk berbagai fitur dalam sebulan terakhir.

Tabel 1. Uji Gregory Ahli 1

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan	Ahli 1		Komentar	
				Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Isi	Bahasa
Performanc e Expectancy (PE)	Perceived Usefulness	PE1	Aplikasi Konek Market sangat membantu saya mengurus internet di rumah jadi lebih praktis.		3	Sudah sesuai	Bahasanya dibuat lebih baku misalnya "Aplikasi Konek Market membantu saya mengurus layanan internet di rumah dengan lebih praktis."
		PE2	Saya bisa langsung tahu kondisi internet saya saat ini lancar atau gangguan cukup dengan melihat aplikasi.		3	Sudah sesuai	Bahasa kurang baku, bisa dibuat menjadi "Melalui Aplikasi Konek Market, saya dapat mengetahui kondisi internet saya (lancar atau mengalami gangguan) secara langsung."
		PE3	Saya merasa adanya aplikasi Konek Market tidak memberikan manfaat tambahan yang berarti bagi saya dibandingkan menghubungi admin via WhatsApp		3	Sudah sesuai	Hilangkan kata "adanya", "tambahan", "bagi saya"
	Extrinsic Motivation	PE4	Menggunakan aplikasi ini membuat urusan pembayaran WiFi saya jadi		3	Sudah sesuai	Ganti kata "menggunakan" menjadi

			jauh lebih cepat selesai daripada harus transfer manual.				"penggunaan". Konsistenkan penyebutan nama aplikasi, jangan gunakan "aplikasi ini" tapi sebutkan nama aplikasinya. Ganti kata "urusan pembayaran" menjadi "proses pembayaran". Ganti kata "...jadi jauh lebih cepat selesai daripada harus..." sebaiknya "...menjadi lebih cepat dibandingkan.."
		PE5	Saya menggunakan aplikasi ini karena membantu saya memastikan laporan gangguan langsung masuk ke sistem dan segera mendapatkan antrean perbaikan dari teknisi.	2		Dalam kuesioner usahakan untuk mengukur 1 bagian per pernyataan. Pada pernyataan ini ada 2 manfaat yang diukur dalam 1 pernyataan	Konsistenkan penyebutan nama aplikasi, jangan gunakan "aplikasi ini" tapi sebutkan nama aplikasinya.

					seperti memastikan laporan langsung masuk ke sistem dan mendapat antrean perbaikan. Penyataannya bisa dipisah menjadi 2 butir	
		PE6	Saya merasa tidak mendapatkan keuntungan apa-apa seperti hemat waktu meskipun sudah memakai aplikasi ini.		3	Sudah sesuai Kalimat bisa dibuat lebih baku, misalnya "Saya merasa tidak memperoleh keuntungan seperti penghematan waktu, meskipun telah menggunakan aplikasi Konek Market."
	Job-fit	PE7	Fitur-fitur di aplikasi Konek Market sudah sangat cocok dengan kebutuhan saya sebagai pelanggan internet rumahan.		3	Sudah sesuai Kata "sudah sangat cocok" bisa diganti dengan "sesuai"
		PE8	Aplikasi ini sudah mencakup seluruh kebutuhan saya mulai dari	2	"Mencakup seluruh kebutuha"	Kalimat agak panjang



			bayar tagihan hingga lapor gangguan, sehingga saya tidak perlu repot mencari kontak teknis lagi.			masih mengarah ke job fit tapi "sehingga saya tidak perlu repot..." lebih mengarah ke Efficiency/ Usefulness	
		PE9	Saya merasa menu-menu di aplikasi ini kurang relevan dengan kendala teknis yang sering saya alami seperti kurangnya panduan teknis saat internet mati.		3	Sudah sesuai Kalimat terlalu panjang, bisa disederhanakan menjadi "Menu-menu pada Aplikasi Konek Market kurang sesuai dengan kendala teknis yang sering saya alami."	
	Relative Advantage	PE10	Lapor gangguan lewat aplikasi ini terasa jauh lebih praktis dan jelas statusnya dibandingkan harus menelepon atau chat WA ke CS.		3	Sudah sesuai Ada bahasa yang kurang baku untuk penyataan instrumen seperti "...terasa jauh lebih...", "...jelas statusn, "chat WA". Bisa dibuat lebih baku misalnya "Pelaporan gangguan melalui aplikasi ini lebih praktis dan	

						memberikan kejelasan status dibandingkan harus menelepon atau menghubungi layanan pelanggan melalui WhatsApp.”
		PE11	Melihat riwayat pembayaran di aplikasi ini lebih gampang dan rapi daripada saya harus menyimpan bukti transfer atau nota kertas.		3	Sudah sesuai Bahasa kurang baku seperti “lebih gampang” bisa diganti dengan “lebih mudah”. Kata “nota kertas” bisa diubah menjadi “nota secara manual”
		PE12	Menurut saya, mengurus internet lewat aplikasi ini sama saja ribetnya, tidak lebih baik daripada cara lama dengan telepon atau datang ke kantor.		3	Sudah sesuai Masih terdapat kata yang tidak baku seperti “ribetnya”. Perlu dirapikan lagi agar kalimatnya lebih baku dan akademik
	Outcome Expectations	PE13	Saya yakin kalau rajin cek aplikasi, saya tidak akan pernah kena denda atau telat bayar tagihan internet.		3	Sudah sesuai Kata tidak baku : kalau, rajin cek, kena, telat bayar. Kata “tidak akan pernah” terlalu absolut bisa diubah



						menjadi “Saya yakin bahwa dengan rutin menggunakan aplikasi, saya dapat menghindari keterlambatan pembayaran dan denda tagihan internet.”
		PE14	Saya percaya kalau lapor lewat aplikasi, teknisi akan datang lebih cepat untuk memperbaiki gangguan internet saya.		3	Sudah sesuai Kata tidak baku: kalau, lapor lewat. Perlu diformalkan
		PE15	Saya ragu saat pakai aplikasi ini akan membuat kualitas layanan internet di rumah saya bakal jadi lebih lancar atau stabil.		3	Sudah sesuai Kata tidak baku: saat pakai, bakal jadi. Struktur kalimat kurang rapi
Effort Expectancy (EE)	Perceived of Easy Use	EE1	Saya bisa langsung mengerti cara pakai aplikasi Konek Market tanpa perlu diajari orang lain atau membaca panduan lama-lama.		3	Sudah sesuai Kata tidak baku: cara pakai, diajari, lama-lama. Perbaiki struktur kalimat agar lebih baku
		EE2	Menurut saya, belajar menggunakan fitur-fitur di aplikasi ini seperti bayar tagihan sangat mudah dan cepat.		3	Sudah sesuai Bisa dibuat lebih baku misalnya “Mempelajari penggunaan fitur-fitur pada Aplikasi Konek Market, seperti pembayaran

						tagihan, terasa mudah dan cepat.”
	EE3	Saya merasa butuh usaha ekstra dan waktu lama hanya untuk mengerti maksud dari menu-menu di aplikasi ini.		3	Sudah sesuai	Perbaiki kata : <ul style="list-style-type: none"> • butuh → membutuhkan • waktu lama → waktu yang lama • hanya untuk mengerti maksud dari → untuk memahami
Complexity	EE4	Langkah-langkah untuk membayar tagihan atau lapor gangguan di aplikasi ini sangat ringkas dan tidak berbelit-belit.		3	Sudah sesuai	Saran perbaikan kalimat “Langkah-langkah untuk membayar tagihan atau melaporkan gangguan pada aplikasi ini ringkas dan tidak berbelit-belit.”
	EE5	Susunan menu dan tombol di aplikasi ini sangat jelas, sehingga saya tidak pernah bingung harus menekan yang mana.		3	Sudah sesuai	Kata tidak baku : harus menekan yang mana. Usahakan tidak menggunakan kata “sangat”, “tidak pernah” yang terlalu absolut. Saran perbaikan “Susunan menu dan tombol pada aplikasi ini



						jelas, sehingga saya tidak mengalami kebingungan saat menggunakannya.”
	EE6	Isi aplikasi ini terasa rumit dan membingungkan, membuat saya sulit menemukan informasi yang saya cari.		3	Sudah sesuai	Hilangkan kata “isi”. Ganti kata “membuat saya” menjadi “sehingga saya”
Ease of Use	EE7	Menggunakan aplikasi Konek Market sangat praktis dan tidak memerlukan keahlian teknis khusus.		3	Sudah sesuai	Sebaiknya hilangkan kata “sangat”
	EE8	Saya merasa sangat lancar dan luwes saat berpindah-pindah halaman di dalam aplikasi ini.		3	Sudah sesuai	Hilangkan kata “sangat”. Kata “saat berpindah-pindah” bisa diubah menjadi “saat berpindah antar halaman”
	EE9	Menggunakan aplikasi ini terasa kaku dan sulit, seringkali membuat saya frustrasi saat ingin menyelesaikan tugas sederhana seperti pembayaran.		3	Sudah sesuai	Kalimat bisa disederhanakan misalnya “Menggunakan Aplikasi Konek Market terasa sulit saat menyelesaikan tugas sederhana, seperti pembayaran.”
	SI1	Banyaknya ulasan atau rekomendasi positif di media sosial membuat		4	Sudah sesuai	Sudah sesuai

Social Influence (SI)	Subjective Norms		saya yakin untuk menggunakan aplikasi Konek Market.				
		SI2	Saya merasa perlu menggunakan aplikasi ini karena melihat tren orang-orang sekarang yang lebih suka mengurus tagihan secara digital online.		3	Sudah sesuai	Bisa dibuat lebih formal bahasanya, misalnya "Saya merasa perlu menggunakan aplikasi ini karena banyak orang saat ini lebih memilih mengurus tagihan secara digital."
	SI3	Saya merasa tidak ada dorongan atau rekomendasi dari lingkungan sekitar seperti tetangga atau komunitas untuk menggunakan aplikasi Konek Market ini.		3	Sudah sesuai	Kata "tidak ada" bisa diganti dengan "tidak mendapat"	
	Social Factors	SI4	Petugas atau teknisi internet sangat menyarankan saya memakai aplikasi ini agar pelayanan saya diprioritaskan.		3	Sudah sesuai	Usahakan tidak menggunakan kata "sangat" untuk hasil yang absolut. Saran perbaikan "Petugas atau teknisi internet menyarankan saya untuk menggunakan aplikasi ini agar layanan yang saya terima dapat diprioritaskan."
		SI5	Saya ikut menggunakan aplikasi ini karena melihat tetangga di		3	Sudah sesuai	Sebutkan nama aplikasi misalnya "Saya ikut



			lingkungan saya sudah beralih menggunakan aplikasi.				menggunakan aplikasi Konek Market karena melihat tetangga di lingkungan saya sudah beralih menggunakan aplikasi ini"
		SI6	Di lingkungan saya, menggunakan aplikasi untuk urusan internet dianggap hal yang ribet seperti pembayaran yang harus punya uang digital dulu.		3	Sudah sesuai	Bahasa masih kurang baku : "ribet", "harus punya uang digilat dulu". Bisa diperbaiki kalimatnya agar lebih baku
Image		SI7	Menggunakan aplikasi Konek Market membuat saya merasa lebih keren dan melek teknologi dalam mengurus kebutuhan rumah.		3	Sudah sesuai	Kata "lebih keren" bisa diubah menjadi "lebih modern". Kemudian lengkapi kalimat "... dalam mengurus kebutuhan internet di rumah." karena fokus konek market untuk kebutuhan internet



		SI8	Saya merasa menjadi pelanggan yang lebih cerdas dan mandiri karena bisa mengontrol internet sendiri lewat HP tanpa bantuan orang lain.		3	Hilangkan kata mandiri karena bagian ini lebih fokus pada citra diri. Penekanannya ke citra sosial bukan kemampuan teknis.	Bisa diperbaiki kalimatnya misalnya "Menggunakan Aplikasi Konek Market meningkatkan citra saya sebagai pelanggan yang mampu memanfaatkan teknologi secara mandiri."
Facilitating Condition (FC)	Perceived Behavioral Control	FC1	Saya memiliki perangkat HP dan koneksi internet yang cukup untuk menjalankan aplikasi Konek Market dengan lancar.		3	Sudah sesuai	Kata "HP" bisa diperbaiki misalnya "...memiliki perangkat dan koneksi internet yang memadai."
		FC2	Saya merasa punya pengetahuan yang cukup untuk menggunakan seluruh menu di aplikasi ini tanpa harus bertanya-tanya.		3	Sudah sesuai	Beberapa kata masih kurang formal untuk konteks instrumen seperti kata "punya" bisa diganti dengan "memiliki"
		FC3	Saya merasa tidak mampu mengoperasikan aplikasi ini sepenuhnya karena keterbatasan perangkat device saya.		3	Sudah sesuai	Perangkat dan device itu artinya sama

	Facilitating Conditions	FC4	Fitur bantuan seperti tombol lapor gangguan di aplikasi ini sangat mudah diakses saat saya mengalami kendala internet.		3	Sudah sesuai	Hilangkan kata "sangat"
		FC5	Petunjuk yang ada di dalam aplikasi sudah sangat lengkap membantu saya menyelesaikan pembayaran atau pelaporan gangguan sendiri.		3	Sudah sesuai	Saran perbaikan kalimat "Petunjuk yang tersedia dalam aplikasi membantu saya menyelesaikan pembayaran atau pelaporan gangguan secara mandiri."
		FC6	Saat saya butuh bantuan karena error, layanan dukungan di aplikasi ini tidak responsive yang membuat saya kebingungan.		3	Sudah sesuai	Responsive → responsif Kurang jelas maksudnya karena "error" apa, bisa diganti misalnya "akibat gangguan sistem"
	Compability	FC7	Aplikasi ini bekerja dengan sangat mulus dan ringan di HP yang saya gunakan sehari-hari.	1		Mulus dan ringan cenderung konteksnya ke Performance/ System Quality	Saran perbaikan "Aplikasi Konek Market kompatibel dan dapat berjalan dengan baik pada perangkat yang saya gunakan sehari-hari."
		FC8	Menggunakan aplikasi ini sangat cocok dengan kebiasaan saya yang		3	Sudah sesuai	Masih terdapat kata yang tidak baku



			suka mengurus segala sesuatu lewat HP.				seperti : "cocok" bisa diganti dengan "sesuai", kata "suka mengurus segala sesuatu lewat HP" kurang baku
		FC9	Aplikasi Konek Market sering mengalami masalah teknis seperti keluar sendiri atau macet yang mengganggu penggunaan di HP saya.	1		Masalah teknis/macet kurang tepat untuk ranah compatibility. Fokus lebih kepada kesesuaian dengan perangkat atau kebiasaan	
Hedonic Motivation (HM)	Fun	HM1	Tampilan aplikasi Konek Market sangat enak dilihat dan nyaman digunakan sehari-hari.	2		Enak dilihat masih mengarah pada indikator fun tetapi nyaman digunakan lebih kepada ease of use. Perlu menekankan rasa	

					menyenangkan bukan kenyamanan fungsional.	
		HM2	Saya merasa senang dan puas setiap kali menggunakan aplikasi ini karena prosesnya mulus tanpa hambatan.	2	Kata senang masih termasuk kedalam HM tetapi "puas" lebih kepada satisfaction dan "prosesnya mulus tanpa hambatan" termasuk system quality. Masih terjadi tumpang tindih indikator. Perlu difokuskan yang memang benar-benar mengarah ke HM	
		HM3	Bagi saya, aplikasi ini terasa membosankan, tidak ada hal menarik yang membuat saya ingin sering membukanya.		4	Sudah sesuai Sudah sesuai



	Entertain	HM4	Ada rasa puas tersendiri bagi saya ketika melihat status tagihan berubah jadi "Lunas" dengan cepat di aplikasi.	2	"rasa puas" masih termasuk HM tetapi kata "dengan cepat" lebih mengarah ke response time/system quality sehingga fokus bergeser ke manfaat/hasil. Perlu difokuskan ke emosi/kenikmatan, bukan kecepatan.	
		HM5	Saya menikmati betapa mulusnya menu beranda dan proses perpindahan antar menu di aplikasi ini tanpa ada gangguan.	2	"saya menikmati" masih termasuk ke dalam HM tetapi kata "mulus", "tanpa gangguan" lebih mengarah ke easey of user. Masih	Hilangkan kata "mulus" dan "tanpa gangguan" bisa difokuskan "..menikmati pengalaman menjelajahi menu.."

						bisa HM, tetapi perlu menekankan rasa menikmati, bukan performa teknis.	
		HM6	Proses penggunaan aplikasi ini sama sekali tidak menyenangkan, justru sering membuat saya stres atau kesal.		3	Sudah sesuai	Kata "sama sekali tidak menyenangkan" bisa dibuat lebih netral misalnya "Proses penggunaan Aplikasi Konek Market tidak menyenangkan dan sering menimbulkan perasaan stres atau kesal."
Interest		HM7	Desain aplikasi yang modern membuat saya tertarik untuk mencoba-coba fitur lain selain sekadar bayar tagihan.		3	Sudah sesuai	Beberapa kata bisa dibuat lebih baku misalnya "mencoba-coba" bisa diganti dengan "mencoba fitur-fitur". Kemudian "selain sekadar bayar tagihan" bisa



							diperbaiki menjadi "selain melakukan pembayaran tagihan"
		HM8	Informasi notifikasi internet dan di beranda aplikasi seringkali menarik perhatian saya untuk membukanya.		3	Sudah sesuai	Struktur kurang rapi ("dan di beranda"). Bisa dipertegas subjeknya misalnya "Notifikasi dan informasi yang ditampilkan pada beranda Aplikasi Konek Market sering menarik perhatian saya untuk membukanya."
		HM9	Aplikasi ini sangat membosankan, saya membukanya hanya karena terpaksa butuh bayar atau lapor saja.		3	Sudah sesuai	Bahasanya bisa diperbaiki agar lebih baku misalnya "Aplikasi Konek Market terasa membosankan sehingga saya menggunakannya hanya ketika benar-benar diperlukan, seperti untuk pembayaran atau pelaporan gangguan."

Habit (HT)	Prior Use	HT1	Menggunakan aplikasi Konek Market sudah menjadi rutinitas bulanan yang alami bagi saya dalam mengelola tagihan internet.		3	Sudah sesuai	Kata "yang alami" bisa dihilangkan karena sudah ditekankan dengan kata rutinitas
		HT2	Saya sudah terbiasa menggunakan aplikasi ini sejak lama sehingga saya bisa menggunakannya dengan cepat dan lancar tanpa berpikir panjang.	2		"Sudah terbiasa sejak lama" masih termasuk habit. tetapi "cepat dan lancar" lebih mengarah ke ease of use. Sebaiknya fokus ke kebiasaan, bukan ke performa	Saran perbaikan "Saya sudah terbiasa menggunakan Aplikasi Konek Market sejak lama sehingga penggunaannya terasa otomatis bagi saya."
		HT3	Saya merasa asing saat menggunakan aplikasi ini karena saya jarang sekali membukanya.		3	Sudah sesuai	Kata "asing" bisa diubah menjadi "kurang terbiasa", "jarang membuka" bisa diganti dengan "jarang menggunakannya"
	Addiction	HT4	Saya merasa sangat bergantung pada aplikasi Konek Market untuk		3	Sudah sesuai	Kalimat bisa lebih disederhanakan misalnya "Saya

Behavior to be Automatic			memastikan koneksi internet rumah saya tetap aman dan aktif.				merasa sangat bergantung pada Aplikasi Konek Market dalam mengelola layanan internet rumah saya."	
		HT5	Aplikasi ini adalah andalan utama saya, saya akan merasa kesulitan jika harus kembali mengurus internet dengan cara manual.		4	Sudah sesuai	Sudah sesuai	
		HT6	Saya merasa biasa saja dan tidak akan kehilangan apa pun jika berhenti menggunakan aplikasi Konek Market hari ini.		4	Sudah sesuai	Sudah sesuai	
		HT7	Secara otomatis, saya langsung membuka aplikasi Konek Market begitu teringat soal internet atau tagihan, tanpa perlu diingatkan.		3	Sudah sesuai	Bahasa bisa dibuat lebih baku misalnya "Saya secara otomatis membuka Aplikasi Konek Market ketika teringat tentang internet atau tagihan, tanpa perlu diingatkan."	
		HT8	Jari saya refleks mencari aplikasi Konek Market di HP setiap kali lampu indikator modem internet mengalami gangguan.		3	Sudah sesuai	Bahasa bisa dibuat lebih baku misalnya "Saya secara refleks mencari Aplikasi Konek Market di ponsel setiap kali indikator modem	

						internet menunjukkan gangguan.”
		HT9	Saya sering lupa bahwa saya memiliki aplikasi ini, sehingga saya justru menghubungi teknisi lewat WA atau Telepon secara tidak sadar.		3	Sudah sesuai Beberapa kata perlu dibuat lebih baku, misalnya “Saya sering lupa menggunakan Aplikasi Konek Market sehingga secara otomatis memilih menghubungi teknisi melalui telepon atau WhatsApp.”
Behavioral Intention (BI)	Repurchase Intention	BI1	Saya sudah nyaman untuk terus menggunakan aplikasi Konek Market sebagai cara utama membayar tagihan internet saya setiap bulan.		2	Kata “terus menggunakan” sudah tepat digunakan untuk indikator ini tetapi kata “sudah nyaman” mengarah ke satisfaction. Perlu difokuskan ke niat ke depan,



						bukan perasaan saat ini
		BI2	Saya pasti akan menyarankan tetangga atau teman yang pasang WiFi baru untuk langsung menggunakan aplikasi ini karena sangat membantu.		1	Pernyataan kurang sesuai untuk indikator ini karena lebih ke ranah memberikan rekomendasi. Fokusnya lebih kepada niat untuk terus menggunakan kembali aplikasi atau komitmen penggunaan berkelanjutan.
		BI3	Saya berencana untuk menghapus aplikasi ini dalam waktu dekat dan kembali membayar tagihan lewat cara lama dengan transfer atau manual.		3	Sudah sesuai Bahasanya bisa disederhanakan dan dibuat lebih baku, misalnya “Saya berencana untuk berhenti menggunakan Aplikasi Konek Market dan kembali menggunakan cara pembayaran lama.”

Positive word-of-mouth Communication	B14	Saya pasti akan merekomendasikan aplikasi Konek Market kepada tetangga atau teman yang sedang mencari layanan internet.		3	Sudah sesuai	Hilangkan kata "pasti"
	B15	Saya sering menceritakan pengalaman positif menggunakan aplikasi ini kepada orang-orang terdekat saya.		4	Sudah sesuai	Tambahkan nama aplikasi
	B16	Saya tidak akan menyarankan siapa pun untuk menggunakan aplikasi ini karena pengalaman saya kurang memuaskan.		3	Ranahnya sudah sesuai tetapi kata "kurang memuaskan" masuk ke ranah satisfaction	Agar lebih fokus pada indikator ini bisa dibuat lebih sederhana bahasanya, misalnya "Saya tidak berniat menyarankan orang lain untuk menggunakan Aplikasi Konek Market."
Continuance Intention/Loyalty	B17	Saya tetap akan menggunakan aplikasi Konek Market meskipun ada tawaran aplikasi lain yang serupa.		4	Sudah sesuai	Sudah sesuai
	B18	Saya merasa sudah cocok dengan aplikasi ini dan tidak punya niat untuk beralih ke cara pembayaran manual lagi.		3	Sudah sesuai	Bahasa dibuat lebih baku dan sederhana "Saya tidak berniat beralih ke cara pembayaran manual dan akan terus menggunakan"

						Aplikasi Konek Market."
		B19	Saya berencana untuk menghapus aplikasi Konek Market dari HP saya dalam waktu dekat.		3	Sudah sesuai Bahasa bisa dibuat lebih baku, misalnya "Saya berencana untuk menghentikan penggunaan Aplikasi Konek Market dalam waktu dekat."
Use Behaviour (UB)	Usage Time	UB1	Saya sangat sering membuka aplikasi Konek Market dalam sebulan terakhir, tidak hanya saat ada tagihan.		3	Sudah sesuai Kata "sangat" bisa dihilangkan
		UB2	Saya menghabiskan waktu yang cukup lama di dalam aplikasi untuk mengecek berbagai informasi layanan internet saya.		4	Sudah sesuai
		UB3	Saya sangat jarang membuka aplikasi ini; mungkin hanya sekali sebulan atau bahkan kurang.		3	Sudah sesuai Saran perbaikan bahasa : "Saya jarang membuka Aplikasi Konek Market, yaitu sekitar satu kali dalam sebulan atau kurang."
	Usage Quality	UB4	Saya menggunakan aplikasi ini secara mendalam, termasuk mengecek detail paket dan riwayat pemakaian saya.		4	Sudah sesuai Sudah sesuai

		UB5	Saya aktif menggunakan fitur pelaporan dan tracking gangguan untuk memastikan masalah internet saya tuntas.		3	Sudah sesuai	Hindari penggunaan istilah asing seperti "tracking" menghindari responden yang kurang paham. Bahasanya bisa disederhanakan misalnya "Saya aktif menggunakan fitur pelaporan dan pemantauan gangguan yang tersedia di Aplikasi Konek Market."
		UB6	Saya hanya membuka aplikasi sekilas saja, tidak pernah memperhatikan informasi detail yang ada di dalamnya.		3	Sudah sesuai	Kata "tidak pernah" bisa diganti dengan "jarang"
Use Variety		UB7	Saya memanfaatkan berbagai menu yang ada yaitu Beranda, Tagihan, Gangguan, Profil secara bergantian sesuai kebutuhan.		3	Sudah sesuai	Sebaiknya hilangkan kata "secara bergantian"
		UB8	Selain bayar tagihan, saya juga sering menggunakan fitur lain seperti cek promo atau ubah data profil di aplikasi.		3	Sudah sesuai	Beberapa kata dibuat lebih baku, misalnya "Selain pembayaran tagihan, saya juga menggunakan fitur lain, seperti pengecekan promo atau pembaruan



							data profil, di Aplikasi Konek Market."
		UB9	Saya hanya menggunakan aplikasi ini sebatas untuk membayar tagihan saja, tidak pernah menyentuh fitur lainnya.		3	Sudah sesuai	Saran perbaikan kalimat "Saya menggunakan Aplikasi Konek Market hanya untuk pembayaran tagihan dan jarang memanfaatkan fitur lainnya."

Ahli 1

Singaraja, 23 Desember 2025


 Ir. Pudi Yulia Pratiwi, S.Pd., M.Eng.
 NIP. 199308042020122008

2. Uji Ahli 2

Kuisisioner Penelitian "Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market By Openaccess Menggunakan Model UTAUT 2"

Hari/Tanggal : Senin, 29 Desember 2025

Evaluator : Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd.

Instrumen kuisisioner dalam penelitian ini disusun berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)*. Secara keseluruhan, terdapat 8 variabel yang diukur, yaitu *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja), *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha), *Social Influence* (Pengaruh Sosial), *Facilitating Conditions* (Kondisi yang Memfasilitasi), *Hedonic Motivation* (Motivasi Hedonis), *Habit* (Kebiasaan), *Behavioral Intention* (Minat Perilaku), dan *Use Behavior* (Perilaku Penggunaan).

Performance Expectancy (PE) mengukur persepsi pengguna mengenai sejauh mana penggunaan aplikasi Konek Market akan memberikan manfaat nyata dalam aktivitas pengelolaan layanan internet mereka, seperti efisiensi waktu dalam pembayaran tagihan, kemudahan dalam memantau progres laporan gangguan, atau peningkatan produktivitas secara umum. *Effort Expectancy* (EE) menilai tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi Konek Market. *Social Influence* (SI) mengukur sejauh mana persepsi pengguna bahwa orang-orang penting di lingkungannya (seperti teman, keluarga, atau bahkan teknisi dari Konek Market) berpikir bahwa ia seharusnya menggunakan aplikasi tersebut. Ini mencerminkan adanya dorongan atau norma sosial terkait penggunaan aplikasi. *Facilitating Conditions* (FC) menilai persepsi pengguna mengenai ketersediaan sumber daya dan infrastruktur pendukung yang memfasilitasi penggunaan aplikasi. Hal ini mencakup kepemilikan perangkat yang kompatibel, akses internet yang memadai, pengetahuan pengguna, serta ketersediaan bantuan teknis dari pihak Konek Market jika terjadi kesulitan. *Hedonic Motivation* (HM) berfokus pada kesenangan atau kepuasan intrinsik yang timbul dari pengalaman berinteraksi dengan aplikasi itu sendiri. Ini bukan tentang kepuasan karena tugas selesai, melainkan tentang kenikmatan visual (estetika antarmuka), kelancaran interaksi (kemulusan penggunaan fitur), dan rasa puas saat menggunakan cara digital yang modern. *Habit* (HT) mengukur sejauh mana penggunaan aplikasi Konek Market telah menjadi perilaku yang otomatis atau rutin bagi pengguna. Ini mencerminkan tingkat di mana pengguna cenderung menggunakan aplikasi tanpa perlu banyak pertimbangan sadar, misalnya secara otomatis membuka aplikasi saat hendak membayar tagihan. *Behavioral Intention* (BI) mengukur niat atau kecenderungan subjektif pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Konek Market di masa mendatang. *Use Behavior* (UB) mengukur frekuensi dan intensitas aktual penggunaan aplikasi Konek Market oleh responden dalam periode waktu tertentu, misalnya seberapa sering aplikasi dibuka atau digunakan untuk berbagai fitur dalam sebulan terakhir.

Tabel 1. Uji Gregory Ahli 2

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan	Ahli 2		Komentar	
				Kurang Relevan (1-2)	Relevan (3-4)	Isi	Bahasa
Performance Expectancy (PE)	Perceived Usefulness	PE1	Aplikasi Konek Market sangat membantu saya mengurus internet di rumah jadi lebih praktis.		√		Aplikasi Konek Market membantu saya mengelola layanan internet rumah dengan lebih efisien.
		PE2	Saya bisa langsung tahu kondisi internet saya saat ini lancar atau gangguan cukup dengan melihat aplikasi.		√		Melalui aplikasi, saya dapat memantau status internet (normal/gangguan) dengan cepat, sehingga memudahkan saya mengambil tindakan atau Aplikasi Konek Market memudahkan saya memantau status internet (normal/gangguan) dengan cepat.



		PE3	Saya merasa adanya aplikasi Konek Market tidak memberikan manfaat tambahan yang berarti bagi saya dibandingkan menghubungi admin via WhatsApp		√		Saya merasa aplikasi Konek Market tidak memberikan manfaat yang berarti bagi saya. atau Menurut saya, menggunakan Konek Market tidak lebih bermanfaat daripada menghubungi admin via WhatsApp.
Extrinsic Motivation		PE4	Menggunakan aplikasi ini membuat urusan pembayaran WiFi saya jadi jauh lebih cepat selesai daripada harus transfer manual.	√			Lebih ke Perceived Usefulness (manfaat yang dirasakan)
		PE5	Saya menggunakan aplikasi ini karena membantu saya memastikan laporan gangguan langsung masuk ke sistem dan segera mendapatkan antrean perbaikan dari teknisi.	√			Lebih ke Perceived Usefulness (manfaat yang dirasakan)
		PE6	Saya merasa tidak mendapatkan keuntungan apa-apa seperti hemat waktu meskipun sudah memakai aplikasi ini.	√			Lebih ke Perceived Usefulness (manfaat yang dirasakan)
Job-fit - Fit to Needs?		PE7	Fitur-fitur di aplikasi Konek Market sudah sangat cocok dengan		√		Fitur-fitur di aplikasi Konek Market sesuai

Commented [L12]: Manfaat aplikasi ini membuat saya terdorong untuk menggunakannya saat terjadi gangguan internet.

Commented [L11]: Oorongan dari luar, misal mendapat: mendapatkan bonus memperoleh poin / reward

Commented [L13]: Saya tidak terdorong menggunakan aplikasi ini karena saya merasa tidak mendapatkan keuntungan seperti hemat waktu.

		kebutuhan saya sebagai pelanggan internet rumahan.			dengan kebutuhan saya sebagai pelanggan internet rumahan.
	PE8	Aplikasi ini sudah mencakup seluruh kebutuhan saya mulai dari bayar tagihan hingga lapor gangguan, sehingga saya tidak perlu repot mencari kontak teknisi lagi.		√	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Konek Market menyediakan fitur yang saya butuhkan untuk membayar tagihan dan melaporkan gangguan. (fokus cakupan fitur). Dengan aplikasi Konek Market, saya tidak perlu repot mencari kontak teknisi/CS untuk melaporkan gangguan. (fokus kemudahan menghubungi bantuan).
	PE9	Saya merasa menu-menu di aplikasi ini kurang relevan dengan kendala teknis (umum) yang sering saya		√	<ul style="list-style-type: none"> Menu-menu di aplikasi Konek Market kurang

Commented [14]: dua gagasan:
1.aplikasi mencakup kebutuhan (bayar + lapor)
2.tidak perlu cari kontak teknisi
jika responden setuju (1) tapi masih perlu cari kontak teknisi (2), dia bingung.

		alami seperti kurangnya panduan teknis (contoh spesifik) saat internet mati.			sesuai dengan kendala teknis yang sering saya alami. <ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Konek Market belum menyediakan panduan yang cukup ketika internet saya mati.
Relative Advantage	PE10	Lapor gangguan lewat aplikasi ini terasa jauh lebih praktis dan jelas statusnya dibandingkan harus menelepon atau chat WA ke CS.		√	<ul style="list-style-type: none"> Melaporkan gangguan melalui aplikasi Konek Market lebih praktis dibandingkan harus menelepon atau chat WA ke CS. Melalui aplikasi Konek Market, status laporan gangguan lebih jelas dibandingkan

						melalui telepon atau chat WA.
	PE11	Melihat riwayat pembayaran di aplikasi ini lebih gampang dan rapi (kemudahan pengolahan data) daripada saya harus menyimpan bukti transfer atau nota kertas.		√		Melihat riwayat pembayaran melalui aplikasi Konek Market lebih mudah dibandingkan menyimpan bukti transfer secara manual.
	PE12	Menurut saya, mengurus internet lewat aplikasi ini sama saja (lebihnya) tidak lebih baik daripada cara lama dengan telepon atau datang ke kantor.		√		Menurut saya, mengurus layanan internet melalui aplikasi ini tidak lebih baik dibandingkan cara lama. ATAU Penggunaan aplikasi Konek Market tidak memberikan keunggulan dibandingkan cara lama dalam mengurus layanan internet.
Outcome Expectations	PE13	Saya yakin kalau rajin cek aplikasi, saya tidak akan pernah (lama, lambat) atau (lambat, biaya) tagihan internet.		√		<ul style="list-style-type: none"> Saya yakin aplikasi Konek Market

Commented [15]: mengukur kedisiplinan pengguna, bukan outcome dari aplikasi.



						<p>membantu saya menghindari keterlambatan pembayaran tagihan internet.</p> <ul style="list-style-type: none"> Saya yakin penggunaan aplikasi Konek Market membantu saya menghindari (lama) akibat keterlambatan pembayaran. Saya yakin notifikasi/pengingat di aplikasi Konek Market membantu saya membayar tepat waktu. Jika fitur pengingat ada (gabungan seluruhnya)
	PE14	Saya percaya kalau lapor lewat aplikasi, teknisi akan datang lebih cepat untuk memperbaiki gangguan internet saya.		√		<ul style="list-style-type: none"> Saya percaya melaporkan gangguan melalui aplikasi Konek Market membuat penanganan gangguan saya

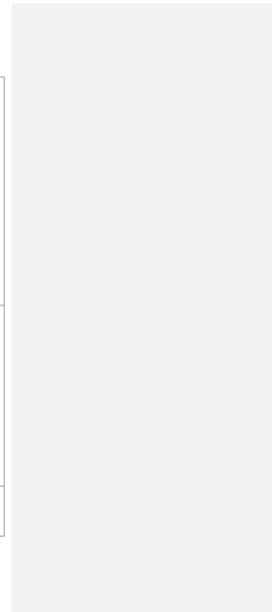
Commented [16]: Baiknya, fokuskan outcome yang diukur pada proses penanganan lebih cepat/lebih terpantau, bukan "teknisi datang".

							<p>lebih cepat dibandingkan cara lain.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saya percaya laporan gangguan melalui aplikasi Konek Market mempercepat proses tindak lanjut gangguan. • Saya percaya laporan melalui aplikasi membantu mempercepat penjadwalan kunjungan teknisi.
		PE15	Saya ragu saat pakai aplikasi ini akan membuat kualitas layanan internet di rumah saya bakal jadi lebih lancar atau stabil.		√		<ul style="list-style-type: none"> • Saya ragu penggunaan aplikasi Konek Market dapat meningkatkan kecepatan penanganan gangguan yang saya laporkan. • Saya ragu aplikasi Konek

Commented [L17]: Outcome baiknya terkait aplikasi (misal: kemudahan monitoring, kecepatan penanganan, kontrol akurasi).



							<p>Market dapat memberikan perbaikan dalam pengelolaan layanan internet saya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saya ragu penggunaan aplikasi Konek Market dapat meningkatkan kualitas layanan yang saya terima.
Effort Expectancy (EE)	Perceived of Easy Use	EE1	Saya bisa langsung mengerti cara pakai aplikasi Konek Market tanpa perlu diajari orang lain atau membaca panduan lama-lama.		√		<ul style="list-style-type: none"> • Saya mudah memahami cara menggunakan aplikasi Konek Market. • Saya dapat menggunakan aplikasi Konek Market tanpa bantuan orang lain.
		EE2	Menurut saya, belajar menggunakan fitur-fitur di aplikasi ini seperti		√		<ul style="list-style-type: none"> • Belajar menggunakan fitur-fitur utama



		bayar tagihan sangat mudah dan cepat.				<p>di aplikasi Konek Market terasa mudah bagi saya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belajar menggunakan fitur pembayaran tagihan di aplikasi Konek Market terasa mudah bagi saya.
	EE3	Saya merasa butuh usaha ekstra dan waktu lama hanya untuk mengerti maksud dari menu-menu di aplikasi ini.		√		<ul style="list-style-type: none"> • Saya perlu usaha yang besar untuk memahami menu-menu di aplikasi Konek Market. • Saya membutuhkan waktu lama untuk memahami menu-menu di aplikasi Konek Market.
Complexity	EE4	Langkah-langkah untuk membayar tagihan atau lapor gangguan di		√		<ul style="list-style-type: none"> • Langkah-langkah penggunaan fitur



		aplikasi ini sangat ringkas dan tidak berbelit-belit.				<p>utama di aplikasi Konek Market terasa ringkas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langkah-langkah membayar tagihan di aplikasi Konek Market terasa ringkas. • Langkah-langkah melaporkan gangguan di aplikasi Konek Market terasa ringkas.
	EE5	Susunan menu dan tombol di aplikasi ini sangat jelas, sehingga saya tidak pernah bingung harus menekan yang mana.		√		<ul style="list-style-type: none"> • Susunan menu dan tombol di aplikasi Konek Market jelas dan mudah dipahami. • Saya jarang bingung menentukan menu/tombol yang harus dipilih saat

Commented [L18]: Terlalu absolut

							menggunakan aplikasi Konek Market.
		EE6	Isi aplikasi ini terasa rumit dan membingungkan, membuat saya sulit menemukan informasi yang saya cari.		√		<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Konek Market terasa rumit untuk digunakan. Saya kesulitan menemukan informasi yang saya butuhkan di aplikasi Konek Market.
	Ease of Use	EE7	Menggunakan aplikasi Konek Market sangat praktis dan tidak memerlukan keahlian teknis khusus.		√		<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan aplikasi Konek Market tidak memerlukan keahlian teknis khusus. Aplikasi Konek Market mudah digunakan bahkan bagi pengguna awam.
		EE8	Saya merasa sangat lancar dan luwes saat berpindah-pindah halaman di dalam aplikasi ini.		√		<ul style="list-style-type: none"> Saya mudah berpindah antar halaman/menu di

Commented [L19]: Bisa bergeser ke Performance Expectancy (manfaat/efisiensi), bukan murni kemudahan.

Commented [L10]: Mirip (redundan)



							<ul style="list-style-type: none"> aplikasi Konek Market. • Navigasi antar halaman di aplikasi Konek Market terasa mudah bagi saya.
		EE9	Menggunakan aplikasi ini terasa kaku dan sulit, seringkali membuat saya frustrasi saat ingin menyelesaikan tugas sederhana seperti pembayaran.		√		<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa kesulitan menggunakan aplikasi Konek Market. • Proses penggunaan fitur di aplikasi Konek Market terasa rumit bagi saya.
Social Influence (SI)	Subjective Norms	SI1	Banyaknya ulasan atau rekomendasi positif di media sosial membuat saya yakin untuk menggunakan aplikasi Konek Market.		√		<ul style="list-style-type: none"> • Rekomendasi dari orang yang saya ikuti/percaya di media sosial mendorong saya menggunakan aplikasi Konek Market.

Commented [L11]: Campuraduk, frustrasi mengarah ke emosi, bisa mengarah ke kepuasan.

Commented [L13]: Bukan norma subjektif, tapi pengaruh informasi (review/testimoni).

Commented [L12]: orang penting bagi saya (keluarga/teman/komunitas/atasan) > mendorong saya

							<ul style="list-style-type: none"> Orang-orang yang penting bagi saya menyarankan saya menggunakan aplikasi Konek Market.
	SI2	Saya merasa perlu menggunakan aplikasi ini karena melihat tren orang-orang sekarang yang lebih suka mengurus tagihan secara digital online.	√				<p>Keluarga/teman/ko munitas saya mendorong saya untuk mengurus tagihan melalui aplikasi Konek Market.</p>
	SI3	Saya merasa tidak ada dorongan atau rekomendasi dari lingkungan sekitar seperti tetangga atau komunitas untuk menggunakan aplikasi Konek Market ini.			√		<ul style="list-style-type: none"> Saya tidak mendapat dorongan atau rekomendasi dari orang-orang di sekitar saya untuk menggunakan aplikasi Konek Market. Orang-orang yang penting bagi saya tidak

Commented [L114]: tren orang-orang merupakan descriptive norm (orang lain melakukan), bukan subjective norm (orang penting memuruh/menyarankan).

Commented [L115]: Supaya tdk terlalu sempit, bisa gunakan orang-orang disekitar saya/penting bagi saya



							mendorong saya menggunakan aplikasi Konek Market.
	Social Factors	SI4	Petugas atau teknisi internet sangat menyarankan saya memakai aplikasi ini agar pelayanan saya diprioritaskan.			√	Petugas atau teknisi internet menyarankan saya untuk menggunakan aplikasi Konek Market.
		SI5	Saya ikut menggunakan aplikasi ini karena melihat tetangga di lingkungan saya sudah beralih menggunakan aplikasi.			√	<ul style="list-style-type: none"> Saya menggunakan aplikasi Konek Market karena melihat orang-orang di lingkungan saya sudah menggunakannya a. Penggunaan aplikasi oleh tetangga di lingkungan saya mendorong saya untuk ikut menggunakannya a.

Commented [L116]: Performance Expectancy

			Di lingkungan saya, menggunakan aplikasi untuk urusan internet dianggap hal yang ribet seperti pembayaran yang harus punya uang digital dulu.				<ul style="list-style-type: none"> • Di lingkungan saya, orang-orang cenderung tidak mendukung penggunaan aplikasi untuk mengurus layanan internet. • Lingkungan sekitar saya memandang penggunaan aplikasi untuk urusan internet sebagai hal yang merepotkan.
		SI6		√			
	Image	SI7	Menggunakan aplikasi Konek Market membuat saya merasa lebih keren dan melek teknologi dalam mengurus kebutuhan rumah.			√	Menggunakan aplikasi Konek Market membuat saya dipandang lebih melek teknologi oleh orang di sekitar saya.

Commented [L17]: BUKAN Social Influence secara langsung.
Yang diukur:

- opini umum bahwa aplikasi "ribet"
- persepsi hambatan (uang digital)

Commented [L18]: Sejauh mana penggunaan teknologi meningkatkan citra atau status sosial seseorang di mata orang lain. Kata kuncinya

- status sosial
- dipandang lebih modern
- dinilai lebih profesional
- oleh orang lain, bukan hanya perasaan pribadi



			Saya merasa menjadi pelanggan yang lebih cerdas dan mandiri karena bisa mengontrol internet sendiri lewat HP tanpa bantuan orang lain.	√			Orang di sekitar saya menilai bahwa saya lebih mandiri dalam mengurus internet karena menggunakan aplikasi Konek Market.
		FC1	Saya memiliki perangkat HP dan koneksi internet yang cukup untuk menjalankan aplikasi Konek Market dengan lancar.			√	Saya memiliki perangkat dan koneksi internet yang memadai untuk menggunakan aplikasi Konek Market.
	Facilitating Condition (FC)	FC2	Saya merasa punya pengetahuan yang cukup untuk menggunakan seluruh menu di aplikasi ini tanpa harus bertanya-tanya (Informal).			√	Saya merasa memiliki pengetahuan yang cukup untuk menggunakan menu-menu utama di aplikasi Konek Market.
		FC3	Saya merasa tidak mampu mengoperasikan aplikasi ini sepenuhnya karena keterbatasan perangkat device (redudan) saya.			√	Saya merasa keterbatasan perangkat yang saya miliki menghambat saya dalam

Commented [L20]: Sifatnya subyektif

Commented [L21]: Terlalu absolut

Commented [L19]: Tingkat keyakinan pengguna bahwa tersedia sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk menggunakan sistem. Sumber daya = perangkat, internet, pengetahuan, kemampuan dasar.

						menggunakan aplikasi Konek Market
Facilitating Conditions	FC4	Fitur bantuan seperti tombol lapor gangguan di aplikasi ini sangat (subjektif) mudah diakses saat saya mengalami kendala internet.		√		Fitur bantuan seperti tombol lapor gangguan di aplikasi Konek Market mudah diakses saat saya mengalami kendala internet
		Petunjuk yang ada di dalam aplikasi sudah sangat lengkap membantu saya menyelesaikan pembayaran atau pelaporan gangguan sendiri.				<ul style="list-style-type: none"> • Petunjuk yang tersedia di dalam aplikasi Konek Market membantu saya menggunakan fitur-fitur utama secara mandiri. • fokus satu tugas: Petunjuk di aplikasi Konek Market membantu saya menyelesaikan pembayaran secara mandiri.
	FC5			√		
	FC6	Saat saya butuh bantuan karena error, layanan dukungan di aplikasi		√		<ul style="list-style-type: none"> • Saat saya membutuhkan

Commented [L12]: dukungan, bantuan, dan fasilitas pendukung penggunaan aplikasi.



		ini tidak responsive yang membuat saya kebingungan. (dua gagasan)				bantuan karena kendala/error, layanan dukungan di aplikasi Konek Market kurang responsif. atau
Compability	FC7	Aplikasi ini bekerja dengan sangat mulus dan ringan di HP yang saya gunakan sehari-hari.		√		Aplikasi Konek Market berjalan lancar dan ringan pada HP yang saya gunakan
	FC8	Menggunakan aplikasi ini sangat cocok dengan kebiasaan saya yang suka mengurus segala sesuatu lewat HP.		√		Aplikasi Konek Market kompatibel dengan perangkat dan sistem operasi HP yang saya gunakan
	FC9	Aplikasi Konek Market sering mengalami masalah teknis seperti		√		<ul style="list-style-type: none"> • Aplikasi Konek Market sering

Commented [L12]: aspek kompatibilitas teknis/performa aplikasi di perangkat

			keluar sendiri atau macet yang mengganggu penggunaan di HP saya.				<ul style="list-style-type: none"> mengalami kendala teknis (misalnya keluar sendiri atau macet) saat digunakan di HP saya. atau Saya sering mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi Konek Market di HP saya.
Hedonic Motivation (HM)	Fun	HM1	Tampilan aplikasi Konek Market sangat enak dilihat dan nyaman digunakan sehari-hari		√		<ul style="list-style-type: none"> Fokus estetika: Tampilan aplikasi Konek Market menarik untuk dilihat. kenyamanan: Saya merasa nyaman saat menggunakan aplikasi Konek Market.
		HM2	Saya merasa senang dan puas setiap kali (absolut) menggunakan aplikasi		√		<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa senang saat

Commented [L124]: mengukur kesenangan/kenyamanan/ketertarikan saat menggunakan aplikasi.

			ini karena prosesnya mulus tanpa hambatan (system quality/reliability).				<ul style="list-style-type: none"> menggunakan aplikasi Konek Market. Atau Menggunakan aplikasi Konek Market terasa menyenangkan bagi saya.
		HM3	Bagi saya, aplikasi ini terasa membosankan, tidak ada hal menarik yang membuat saya ingin sering membukanya (habit).		√		<ul style="list-style-type: none"> Bagi saya, menggunakan aplikasi Konek Market terasa membosankan. atau Saya merasa aplikasi Konek Market kurang menarik untuk digunakan.
Entertain		HM4	Ada rasa puas tersendiri bagi saya ketika melihat status tagihan berubah jadi "Lunas" dengan cepat di aplikasi.		√		<ul style="list-style-type: none"> Saya merasa senang ketika berhasil menyelesaikan pembayaran melalui aplikasi Konek Market. atau

Commented [L126]: lebih mengukur satisfaction karena tugas selesai, bukan kesenangan menggunakan aplikasi.

Commented [L125]: menyenangkan, enjoyable, fun, entertaining saat menggunakan aplikasi

						<ul style="list-style-type: none"> Melihat status tagihan menjadi Lunas di aplikasi Konek Market memberi saya rasa senang.
		HM5	Saya menikmati betapa mulusnya menu beranda dan proses perpindahan antar menu di aplikasi ini tanpa ada gangguan (kualitas sistem).		√	<ul style="list-style-type: none"> Saya menikmati menggunakan aplikasi Konek Market. Menggunakan aplikasi Konek Market terasa nyaman dan menyenangkan bagi saya.
		HM6	Proses penggunaan aplikasi ini sama sekali (absolut) tidak menyenangkan, justru sering membuat saya stres atau kesal (dinetralkan).		√	<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan aplikasi Konek Market terasa kurang menyenangkan bagi saya. Saya merasa kurang menikmati saat menggunakan aplikasi Konek Market.



						<ul style="list-style-type: none"> Menggunakan aplikasi Konek Market sering membuat saya tidak nyaman.
	Interest	HM7	Desain aplikasi yang modern membuat saya tertarik untuk mencoba-coba fitur lain selain sekadar bayar tagihan.		√	<ul style="list-style-type: none"> Desain aplikasi Konek Market yang modern terasa menarik bagi saya. Saya menyukai desain aplikasi Konek Market yang modern.
		HM8	Informasi notifikasi (habit/trigger) internet dan di beranda aplikasi seringkali menarik perhatian saya untuk membukanya.		√	Tampilan informasi di beranda aplikasi Konek Market terasa menarik bagi saya.
		HM9	Aplikasi ini sangat membosankan, saya membukanya hanya karena terpaksa butuh bayar atau lapor saja.		√	<ul style="list-style-type: none"> Bagi saya, menggunakan aplikasi Konek Market terasa membosankan. Saya kurang menikmati saat menggunakan

						aplikasi Konek Market.
Habit (HT)	Prior Use	HT1	Menggunakan aplikasi Konek Market sudah menjadi rutinitas bulanan yang alami bagi saya dalam mengelola tagihan internet.		√	Menggunakan aplikasi Konek Market sudah menjadi rutinitas bagi saya saat membayar tagihan internet.
		HT2	Saya sudah terbiasa menggunakan aplikasi ini sejak lama sehingga saya bisa menggunakannya dengan cepat dan lancar tanpa berpikir panjang.		√	Saya menggunakan aplikasi Konek Market secara otomatis tanpa perlu banyak berpikir
		HT3	Saya terasa asing saat menggunakan aplikasi ini karena saya jarang sekali membukanya .		√	<ul style="list-style-type: none"> Saya jarang menggunakan aplikasi Konek Market. Saya merasa belum terbiasa menggunakan aplikasi Konek Market.
	Addiction	HT4	Saya merasa sangat bergantung pada aplikasi Konek Market untuk memastikan koneksi internet rumah saya tetap aman dan aktif.		√	Saya terbiasa menggunakan aplikasi Konek Market saat

Commented [L127]: ketergantungan yang berlebihan dan sulit dikendalikan

						mengurus layanan internet.
Behavior to be Automatic	HT5	HT5	Aplikasi ini adalah landasan utama saya, saya akan merasa kesulitan jika harus kembali mengurus internet dengan cara manual (bukan habit, 2 ide)		√	Menggunakan aplikasi Konek Market sudah menjadi kebiasaan utama saya untuk mengurus layanan internet.
		HT6	Saya merasa biasa saja dan tidak akan kehilangan apa pun (absolut) jika berhenti menggunakan aplikasi Konek Market hari ini.		√	
	HT7	Secara otomatis, saya langsung membuka aplikasi Konek Market begitu teringat soal internet atau tagihan, tanpa perlu diingatkan.		√	<ul style="list-style-type: none"> Saya secara otomatis membuka aplikasi Konek Market ketika memikirkan urusan internet (tagihan/gangguan). Membuka aplikasi Konek Market untuk urusan internet sudah menjadi kebiasaan 	

Commented [L128]: Rutinitas, Frekuensi, Otomatisasi (tanpa berpikir).
 1. Menggunakan aplikasi Konek Market sudah menjadi rutinitas bagi saya dalam mengurus layanan internet
 2. Saya menggunakan aplikasi Konek Market secara otomatis tanpa perlu banyak berpikir.
 3. Saya jarang menggunakan aplikasi Konek Market.

						otomatis bagi saya.
		HT8	Jari saya reflek mencari aplikasi Konek Market di HP setiap kali lampu indikator modem terlalu sensitif, bisa jadi idk semua pengguna paham internet mengalami gangguan.		√	<ul style="list-style-type: none"> Saat internet bermasalah, saya secara otomatis membuka aplikasi Konek Market. Ketika terjadi gangguan internet, saya langsung teringat untuk membuka aplikasi Konek Market.
		HT9	Saya sering lupa bahwa saya memiliki aplikasi ini, sehingga saya justru menghubungi teknik lewat WA atau Teleponi secara tidak sadar.		√	<ul style="list-style-type: none"> Saya jarang teringat untuk menggunakan aplikasi Konek Market saat mengurus layanan internet. Saat ada masalah internet, saya lebih sering menggunakan cara lain daripada membuka aplikasi Konek Market

						<ul style="list-style-type: none"> Saya berniat terus menggunakan aplikasi Konek Market untuk membayar tagihan internet saya. Saya berniat menjadikan aplikasi Konek Market sebagai cara utama membayar tagihan internet.
		BI1	Saya sudah nyaman untuk terus menggunakan aplikasi Konek Market sebagai cara utama membayar tagihan internet saya setiap bulan.		√	
		BI2	Saya... pasti (absolut) akan menyarankan... tetangga (niat merekomendasi, bukan menggunakan) atau teman yang pasang WiFi baru untuk langsung menggunakan aplikasi ini karena sangat membantu.		√	
		BI3	Saya berencana untuk... (berencana) ini dalam waktu dekat dan kembali membayar tagihan lewat... (niat) dengan transfer atau manual (redukan).		√	<ul style="list-style-type: none"> Saya berencana berhenti menggunakan aplikasi Konek Market dalam waktu dekat.

						<ul style="list-style-type: none"> Saya berniat kembali menggunakan cara lama untuk membayar tagihan internet.
Positive word-of-mouth Communication	BI4	Saya pasti akan merekomendasikan aplikasi Konek Market kepada tetangga atau teman yang sedang mencari layanan internet.			√	<ul style="list-style-type: none"> Saya berniat merekomendasikan an aplikasi Konek Market kepada tetangga atau teman yang membutuhkan layanan internet. Saya akan merekomendasikan an aplikasi Konek Market kepada orang lain.
	BI5	Saya sering menceritakan pengalaman positif menggunakan aplikasi ini kepada orang-orang terdekat saya.			√	Saya berniat menceritakan pengalaman positif menggunakan aplikasi Konek Market kepada orang-orang terdekat saya.



						<ul style="list-style-type: none"> Saya tidak berniat menyarankan aplikasi Konek Market kepada orang lain. Saya cenderung tidak merekomendasikan an aplikasi Konek Market kepada orang lain.
Continuance Intention/Loyalty	BI6	Saya tidak akan menyarankan siapa pun untuk menggunakan aplikasi ini karena pengalaman saya kurang memuaskan.			√	Saya berniat tetap menggunakan aplikasi Konek Market meskipun tersedia aplikasi lain yang serupa.
	BI7	Saya merasa sudah cocok dengan aplikasi ini dan tidak punya niat untuk beralih (2 ide) ke cara pembayaran manual lagi (cara fisik) .			√	<ul style="list-style-type: none"> Saya tidak berniat beralih dari aplikasi Konek Market ke cara lain. Saya berniat terus menggunakan aplikasi Konek

							Market sebagai cara utama mengurus layanan internet.
		BI9	Saya berencana untuk menghapus aplikasi Konek Market dari HP saya dalam waktu dekat.		√		Saya berencana berhenti menggunakan aplikasi Konek Market dalam waktu dekat.
Use Behaviour (UB)	Usage Time	UB1	Saya sangat sering membuka aplikasi Konek Market dalam sebulan terakhir, tidak hanya saat ada tagihan.		√		<ul style="list-style-type: none"> Dalam satu bulan terakhir, saya sering membuka aplikasi Konek Market. Dalam satu bulan terakhir, saya membuka aplikasi Konek Market beberapa kali – bisa diubah ke 0 kali / 1-2 / 3-5 / >5)
		UB2	Saya menghabiskan waktu yang cukup lama di dalam aplikasi untuk mengecek berbagai informasi layanan internet saya.		√		<ul style="list-style-type: none"> Dalam satu bulan terakhir, saya menghabiskan



							waktu yang cukup banyak untuk menggunakan aplikasi Konek Market.
		UB3	Saya sangat jarang membuka aplikasi ini: beberapa hari (tdk tegas) sekali sebulan atau bahkan kurang.		√		<ul style="list-style-type: none"> Saya menggunakan aplikasi Konek Market untuk memantau informasi layanan internet saya (bisa ditambahkan durasi <5 menit", "5-10", dst. Dalam satu bulan terakhir, saya membuka aplikasi Konek Market 1 kali atau kurang. Dalam satu bulan terakhir, saya jarang membuka

							aplikasi Konek Market.
Usage Quality	UB4	Saya menggunakan aplikasi ini secara mendalam, termasuk mengoper, detail paket dan riwayat pemakaian saya. 100%	√				
	UB5	Saya aktif menggunakan fitur pelaporan dan tracking pangguan untuk memastikan masalah internet saya terselesaikan.	√				
	UB6	Saya hanya membuka aplikasi aplikasi seklain saya tidak pernah memperhatikan informasi detail yang ada di dalamnya. Saya memantapkan berbagai menu yang ada yaitu Beranda, Tughan, Gangguan, Profil, secara bergantian sesuai kebutuhan.	√				
Use Variety	UB7		√				<ul style="list-style-type: none"> Saya memanfaatkan berbagai menu/fitur yang tersedia di aplikasi Konek Market sesuai kebutuhan. Saya menggunakan lebih dari satu menu/fitur yang tersedia di

Commented [12]:
1. Saya menggunakan fitur-fitur di aplikasi Konek Market sesuai dengan keperluan/butuhaya penggunaan.
2. Saya saat menggunakan fitur pelaporan/pangguan di aplikasi Konek Market dengan optimal.

							aplikasi Konek Market.
Usage Quality	UB8	Selain bayar tagihan, saya juga sering menggunakan fitur lain seperti cek pulsa atau status data profil di aplikasi.	√				<ul style="list-style-type: none"> Selain membayar tagihan, saya juga menggunakan fitur lain yang tersedia di aplikasi Konek Market. Saya menggunakan aplikasi Konek Market untuk berbagai keperluan, tidak hanya pembayaran tagihan.
	UB9	Saya hanya menggunakan aplikasi ini sebatas untuk membayar tagihan saja, tidak pernah menggunakan fitur lainnya.	√				<ul style="list-style-type: none"> Saya hanya saja hanya menggunakan aplikasi Konek Market untuk membayar tagihan.

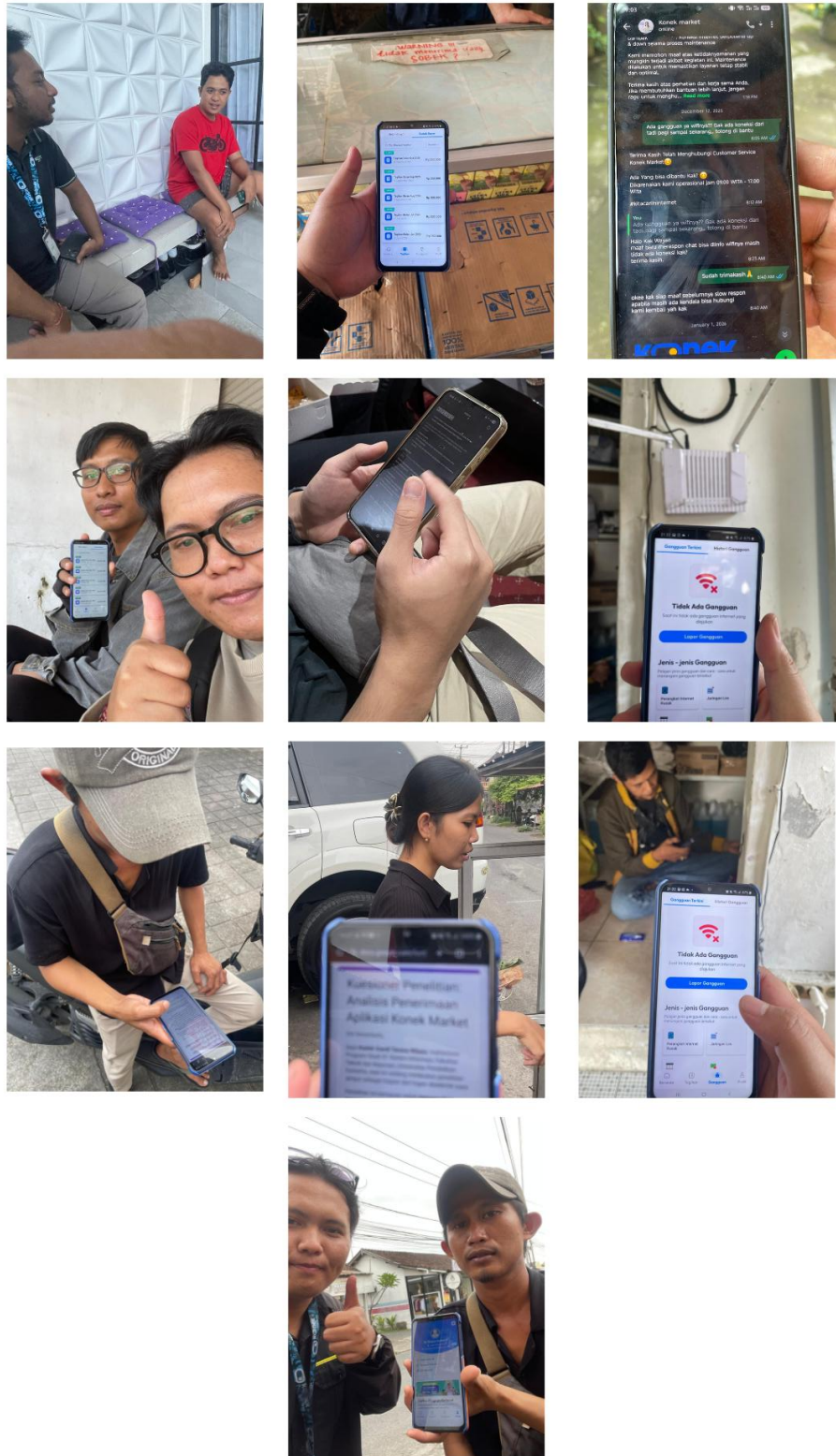
							<ul style="list-style-type: none"> Penggunaan saya terhadap aplikasi Konek Market terbatas pada fitur pembayaran saja.
--	--	--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

AM 2
Tanggal 29 Desember 2023

Luk Pita Eka Darmasanti, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19900131201212001

Lampiran 17. Dokumentasi Penelitian

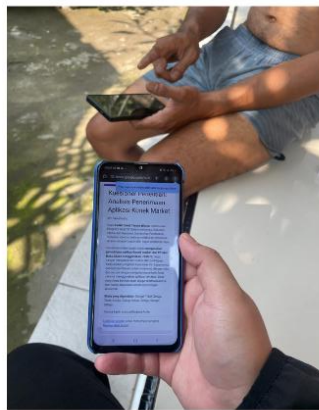
1. Sosialisasi dan Sebar Kuesioner pada Pilot Test



2. Sosialisasi dan Sebar Kuesioner pada Responden Utama







No	Uraian Kegiatan	Waktu Dalam Bulan												
		7	8	9	10	11	12	1	2	3	4			
9.	Analisis Data (Inner Model & Uji Hipotesis)													
10.	Menyusun Rekomendasi													
11.	Kesimpulan dan Saran													
12.	Menyusun Laporan													



Lampiran 19. Surat Izin Penelitian Konek Market



PT. Mari Buka Akses

PT. MARI BUKA AKSES

Jl. Nagasari No.35F, Penatih Dangin Puri
Denpasar Timur, Bali (80238)
pt.maribukaakses@gmail.com

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor: 001/SIP/MBA/III/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kadek Agus Yusida
Jabatan : Direktur

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Kadek Gandhi Taruna Wijaya
Nim : 2215091011
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Kejuruan
Lembaga : Universitas Pendidikan Ganesha

Diberikan izin untuk melaksanakan penelitian yang berjudul "Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market Menggunakan Model UTAUT2" di PT.Mari Buka Akses pada tanggal 1 Januari 2026 sampai 30 Maret 2026.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 01 Januari 2026
PT. Mari Buka Akses

Kadek Agus Yusida
Direktur

Lampiran 20. Surat Pernyataan Dokumentasi



PT. MARI BUKA AKSES
 Jl. Nagasari No.35F, Penatih Dangin Puri
 Denpasar Timur, Bali (80238)
pt.maribukaakses@gmail.com

SURAT KETERANGAN IZIN DOKUMENTASI PENELITIAN

Nomor: 001/MBA/ SK-IDP/IV/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Agus Yusida

Jabatan : Direktur

Instansi : PT Mari Buka Akses

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : Kadek Gandi Taruna Wijaya

NIM : 2215091011

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Universitas : Universitas Pendidikan Ganesha

Adalah benar sedang melakukan pengambilan data lapangan untuk keperluan skripsi yang berjudul: "**Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market by OpenAccess Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)**"

Sehubungan dengan proses pengumpulan data (penyebaran kuesioner) yang dilakukan secara langsung kepada pelanggan kami, pihak PT Mari Buka Akses menyatakan memberikan izin pengambilan dokumentasi dengan syarat dan ketentuan perlindungan privasi sebagai berikut:

1. Pengambilan dokumentasi berupa foto kegiatan selama proses pengisian kuesioner **hanya diperbolehkan apabila pelanggan (responden) yang bersangkutan telah memberikan izin secara langsung** kepada peneliti.
2. Peneliti dilarang mendokumentasikan wajah, identitas, maupun area privat pelanggan apabila pelanggan menolak atau merasa keberatan.
3. Seluruh foto dokumentasi lapangan yang dilampirkan oleh mahasiswa yang bersangkutan di dalam laporan skripsi adalah murni foto dari responden yang telah bersedia dan mengizinkan aktivitasnya didokumentasikan.

Demikian surat keterangan izin dokumentasi ini dibuat agar dapat dipahami dan dipergunakan sebagai kelengkapan administratif penyusunan skripsi mahasiswa yang bersangkutan.


Denpasar 1 Januari 2026
PT Mari Buka Akses,



Kadek Agus Yusida
Direktur



Lampiran 21. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian


PT. MARI BUKA AKSES
 Jl. Nagasari No.35F, Perumahan Daryin Puri
 Denpasar Timur, Bali (80238)
 pt.maribukaakses@gmail.com

SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN PENELITIAN

Nomor: 001/MBAJ/SK-PP/IV/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Kadek Agus Yucida**
 Jabatan : **Chief Executive Officer / Direktur**
 Instansi/Perusahaan : **PT Mari Buka Akses**

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini:

Nama : **Kadek Gandhi Taruna Wijaya**
 NIM : **2215091011**
 Program Studi : **S1 Sistem Informasi**
 Instansi Pendidikan : **Universitas Pendidikan Ganesha**

Telah melaksanakan rangkaian penelitian untuk penyusunan Skripsi dengan judul "**Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market By OpenAccess Menggunakan Model UTAUT 2**". Adapun rangkaian kegiatan tersebut telah dilaksanakan dengan rincian sebagai berikut:

1. **Tahap Sosialisasi:** Dimulai sejak **3 Desember 2025**, di mana peneliti telah melakukan pengenalan fungsi dan fitur aplikasi Konek Market kepada calon responden secara berkala.
2. **Tahap Pengumpulan Data (Kuesioner):** Dilakukan secara bertahap kepada pengguna yang telah mendapat sosialisasi, dan berakhir pada bulan **6 Maret 2026**.
3. **Validasi Responden:** Berdasarkan verifikasi data pada sistem internal PT Mari Buka Akses, kami mengonfirmasi bahwa seluruh responden yang terlibat baik dalam *pilot test* maupun penelitian utama divalidasi sebagai pengguna aktif yang telah memasang dan menggunakan aplikasi Konek Market minimal **1 (satu) bulan** terhitung sejak masa sosialisasi hingga pengisian kuesioner dilakukan.
4. Seluruh responden yang terlibat dalam penelitian ini merupakan pelanggan aktif aplikasi Konek Market yang berdomisili di wilayah **Denpasar dan Gianyar, Provinsi Bali**. Data ini telah melalui proses verifikasi internal berdasarkan riwayat transaksi dan data keanggotaan dalam sistem kami.
5. Seluruh data penggunaan yang diberikan untuk keperluan penelitian ini dan dapat dilihat di lampiran.



PT. Mari Buka Akses

PT. MARI BUKA AKSES
Jl. Nagasari No.35F, Penatih Dangin Puri
Denpasar Timur, Bali (80238)
pt.maribukaakses@gmail.com

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya sebagai bukti validitas data penelitian bagi pihak Universitas Pendidikan Ganesha.

Denpasar, 25 April 2026
PT Mari Buka Akses



Kadek Agus Yusida
Chief Executive Officer/ Direktur



PT. Mari Buka Akses

PT. MARI BUKA AKSES
 J. Nagasari No.35F, Perumahan Dangan Puri
 Denpasar Timur, Bali (80238)
 pt.maribukaakses@gmail.com

Lampiran:

A. Rekapitulasi Data Pelanggan pada *Pilot Test*

Tabel 1. Data 30 responden

Kode Responden	Status Pelanggan	Mengikuti Sosialisasi	Mengisi Kuesioner
R-01	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	17 Desember 2025	19 Januari 2026
R-02	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	11 Desember 2025	20 Januari 2026
R-03	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	8 Desember 2025	20 Januari 2026
R-04	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Internet Rakyat	13 Desember 2025	20 Januari 2026
R-05	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	15 Desember 2025	21 Januari 2026
R-06	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari Cyber Media Net	8 Desember 2025	21 Januari 2026
R-07	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	9 Desember 2025	22 Januari 2026
R-08	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	20 Desember 2025	22 Januari 2026
R-09	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	8 Desember 2025	22 Januari 2026
R-10	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	9 Desember 2025	23 Januari 2026
R-11	Benar sebagai pelanggan terdaftar	12 Desember	23 Januari 2026



PT. Mari Buka Akses

PT. MARI BUKA AKSES
 J. Nagasari No.35F, Penatih Dangan Puri
 Denpasar Timur, Bali (80238)
 pt.maribukaakses@gmail.com

	konek market dengan internet dari Cyber Media Net	2025	
R-12	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	19 Desember 2025	24 Januari 2026
R-13	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	17 Desember 2025	26 Januari 2026
R-14	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari Feelink.id	18 Desember 2025	26 Januari 2026
R-15	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari Cyber Media Net	15 Desember 2025	27 Januari 2026
R-16	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	25 Desember 2025	27 Januari 2026
R-17	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	19 Desember 2025	27 Januari 2026
R-18	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	20 Desember 2025	28 Januari 2026
R-19	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	15 Desember 2025	29 Januari 2026
R-20	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	25 Desember 2025	29 Januari 2026
R-21	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	22 Desember 2025	29 Januari 2026
R-22	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	19 Desember 2025	30 Januari 2026
R-23	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	27 Desember 2025	30 Januari 2026



PT. Mari Buka Akses

PT. MARI BUKA AKSES
Jl. Nagasari No.35F, Penatih Dangin Puri
Dorpassar Timur, Bali (80238)
pt.maribukaakses@gmail.com

R-24	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari Wifiplus	27 Desember 2025	30 Januari 2026
R-25	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari Cyber Media Net	24 Desember 2025	1 Februari 2026
R-26	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	22 Desember 2025	1 Februari 2026
R-27	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	29 Desember 2025	2 Februari 2026
R-28	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	25 Desember 2025	3 Februari 2026
R-29	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	2 Januari 2026	6 Februari 2026
R-30	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	24 Desember 2025	6 Februari 2026



PT. Mari Buka Akses

PT. MARI BUKA AKSES
 Jl. Nagasari No.35F, Pinalin Dangin Puri
 Denpasar Timur, Bali (80238)
 pt.maribukaakses@gmail.com

B. Rekapitulasi Data Responden Utama

Tabel 2. Data 60 responden utama

Kode Responden	Status Pelanggan	Mengikuti Sosialisasi	Mengisi Kuesioner
R-01	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Cyber Media Net	12 Januari 2026	22 Februari 2026
R-02	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Produk Internet Revolusi	13 Januari 2026	22 Februari 2026
R-03	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	11 Januari 2026	22 Februari 2026
R-04	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	14 Januari 2026	22 Februari 2026
R-05	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Internet Rakyat	13 Januari 2026	23 Februari 2026
R-06	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Internet Rakyat	15 Januari 2026	23 Februari 2026
R-07	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Internet Rakyat	14 Januari 2026	23 Februari 2026
R-08	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Internet Rakyat	3 Desember 2025	23 Februari 2026
R-09	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	17 Januari 2026	24 Februari 2026
R-10	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	15 Januari 2026	24 Februari 2026
R-11	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya	14 Januari 2026	24 Februari 2026



PT. Mari Buka Akses

PT. MARI BUKA AKSES
 Jl. Nagasan No. 35F, Perumahan Dangan Puri
 Denpasar Timur, Bali (80238)
 pt.maribukaakses@gmail.com

	Kartha Solusindo		
R-12	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	10 Januari 2026	24 Februari 2026
R-13	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	16 Januari 2026	25 Februari 2026
R-14	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	18 Januari 2026	25 Februari 2026
R-15	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	17 Januari 2026	25 Februari 2026
R-16	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	15 Januari 2026	25 Februari 2026
R-17	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Internet Rakyat	18 Januari 2026	25 Februari 2026
R-18	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	12 Januari 2026	25 Februari 2026
R-19	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	16 Januari 2026	26 Februari 2026
R-20	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	17 Januari 2026	26 Februari 2026
R-21	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Internet Rakyat	18 Januari 2026	26 Februari 2026
R-22	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Internet Rakyat	16 Januari 2026	26 Februari 2026
R-23	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Internet Rakyat	13 Januari 2026	26 Februari 2026



PT. Mari Buka Akses

PT. MARI BUKA AKSES
 Jl. Nagasan No.35F, Penatih Dangin Puri
 Denpasar Timur, Bali (80238)
 pt.maribukaakses@gmail.com

R-24	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari Feelink.id	17 Januari 2026	27 Februari 2026
R-25	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari Feelink.id	18 Januari 2026	28 Februari 2026
R-26	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari Feelink.id	25 Januari 2026	28 Februari 2026
R-27	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Produk Internet Revolusioner	18 Januari 2026	28 Februari 2026
R-28	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	11 Januari 2026	28 Februari 2026
R-29	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	15 Januari 2026	28 Februari 2026
R-30	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	25 Januari 2026	28 Februari 2026
R-31	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	9 Januari 2026	28 Februari 2026
R-32	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	17 Januari 2026	28 Februari 2026
R-33	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	25 Januari 2026	1 Maret 2026
R-34	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	10 Januari 2026	1 Maret 2026
R-35	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	16 Januari 2026	1 Maret 2026
R-36	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	12 Januari 2026	1 Maret 2026
R-37	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom	14 Januari 2026	1 Maret 2026



PT. MARI BUKA AKSES

PT. MARI BUKA AKSES
 Jl. Negeri No.35F, Perumahan Gungur Putih
 Denpasar Timur, Bali (80238)
 pt.maribukaakses@gmail.com

	Network Indonesia		
R-38	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	18 Januari 2026	1 Maret 2026
R-39	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	15 Januari 2026	1 Maret 2026
R-40	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	25 Januari 2026	2 Maret 2026
R-41	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	11 Januari 2026	2 Maret 2026
R-42	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	13 Januari 2026	2 Maret 2026
R-43	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Produk Internet Revolusioner	25 Januari 2026	2 Maret 2026
R-44	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Produk Internet Revolusioner	17 Januari 2026	2 Maret 2026
R-45	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	14 Januari 2026	2 Maret 2026
R-46	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	25 Januari 2026	3 Maret 2026
R-47	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	18 Januari 2026	3 Maret 2026
R-48	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Produk Internet Revolusioner	12 Januari 2026	3 Maret 2026
R-49	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	16 Januari 2026	3 Maret 2026

PT. MARI BUKA AKSES
Jl. Nagasar No.35F, Penatih Dangin Puri
Denpasar Timur, Bali (80238)
pt.maribukaakses@gmail.com

R-50	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Produk Internet Revolutioner	13 Januari 2026	3 Maret 2026
R-51	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	25 Januari 2026	3 Maret 2026
R-52	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jaya Kartha Solusindo	17 Januari 2026	4 Maret 2026
R-53	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	31 Januari 2026	5 Maret 2026
R-54	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	31 Januari 2026	5 Maret 2026
R-55	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	31 Januari 2026	5 Maret 2026
R-56	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	31 Januari 2026	5 Maret 2026
R-57	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Jinom Network Indonesia	25 Januari 2026	5 Maret 2026
R-58	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Produk Internet Revolutioner	31 Januari 2026	6 Maret 2026
R-59	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT Akses Generasi Cerdas	25 Januari 2026	6 Maret 2026
R-60	Benar sebagai pelanggan terdaftar konek market dengan internet dari PT. Produk Internet Revolutioner	31 Januari 2026	6 Maret 2026

Lampiran 22. Dokumen Rekomendasi Perusahaan**DOKUMEN REKOMENDASI
PENGEMBANGAN APLIKASI KONEK MARKET****Untuk PT Mari Buka Akses**

Berdasarkan Hasil Penelitian Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market by
OpenAccess Menggunakan Model UTAUT 2



Disusun untuk: PT Mari Buka Akses

Disusun berdasarkan penelitian: Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market by
OpenAccess Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of
Technology 2 (UTAUT 2)

Penyusun penelitian: Kadek Gandi Taruna Wijaya

Tahun: 2026

1. Pengantar

Dokumen ini disusun sebagai rekomendasi pengembangan aplikasi Konek Market untuk PT Mari Buka Akses berdasarkan hasil penelitian penerimaan pengguna aplikasi Konek Market by OpenAccess menggunakan model UTAUT 2. Rekomendasi ini diarahkan untuk membantu perusahaan memperbaiki informasi yang ditampilkan di aplikasi, menyederhanakan flow UX, memperkuat pengalaman awal pengguna, serta menyesuaikan fitur aplikasi dengan kebutuhan pelanggan layanan internet rumah.

Dokumen ini bersifat praktis dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan internal perusahaan. Fokus dokumen bukan pada penyusunan indikator keberhasilan, melainkan pada arah perbaikan aplikasi berdasarkan temuan penelitian, jawaban terbuka responden, dan analisis SWOT yang telah dilakukan dalam penelitian.

2. Ringkasan Eksekutif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi Konek Market lebih banyak ditentukan oleh kemudahan penggunaan, dukungan sosial, kondisi yang memfasilitasi, pengalaman penggunaan yang nyaman, kebiasaan, dan niat perilaku penggunaan. Sebaliknya, manfaat fungsional aplikasi belum cukup kuat untuk menjadi faktor utama yang mendorong niat penggunaan.

Makna praktis dari temuan tersebut cukup jelas. PT Mari Buka Akses tidak cukup hanya menambah fitur atau menjelaskan bahwa aplikasi bermanfaat. Perusahaan perlu memastikan bahwa pengguna langsung merasakan aplikasi sebagai kanal yang lebih mudah, lebih jelas, dan lebih pasti dibandingkan WhatsApp, telepon, atau cara manual lainnya. Bila pengalaman awal masih membingungkan, loading lambat, status layanan tidak jelas, dan informasi beranda tidak terarah, maka pengguna akan kembali ke kebiasaan lama.

Berdasarkan temuan penelitian, rekomendasi utama difokuskan pada enam area perbaikan, yaitu perbaikan informasi aplikasi, penyederhanaan flow UX, perbaikan halaman beranda, penguatan status pembayaran dan gangguan, penambahan fitur layanan mandiri, serta edukasi penggunaan aplikasi kepada pelanggan.

3. Dasar Penyusunan Rekomendasi

Rekomendasi dalam dokumen ini disusun berdasarkan empat sumber utama yang terdapat dalam penelitian.

1. Hasil pengujian model UTAUT 2 terhadap penerimaan aplikasi Konek Market.
2. Pembahasan hasil penelitian mengenai faktor yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan aplikasi.
3. Jawaban terbuka responden mengenai kelebihan aplikasi, kendala penggunaan, dan fitur yang dibutuhkan.

4. Analisis SWOT penerimaan dan penggunaan aplikasi Konek Market by OpenAccess.

Dengan dasar tersebut, rekomendasi tidak disusun berdasarkan asumsi pengembang semata, tetapi mengikuti pola masalah yang muncul dari pengguna. Titik beratnya adalah membuat aplikasi lebih mudah dipahami, lebih fungsional, lebih transparan, dan lebih sering digunakan dalam aktivitas rutin pelanggan.

4. Ringkasan Temuan Penelitian yang Relevan

Ringkasan Temuan Penelitian yang Relevan

Aspek Temuan	Makna Temuan	Implikasi untuk Aplikasi
Ekspektasi kinerja belum signifikan	Manfaat aplikasi belum cukup kuat dirasakan sebagai alasan utama untuk menggunakan aplikasi.	Aplikasi perlu menunjukkan manfaat yang lebih konkret dan berbeda dari WhatsApp atau telepon.
Ekspektasi usaha signifikan	Kemudahan mempelajari, memahami, dan menggunakan aplikasi memengaruhi niat penggunaan.	Flow harus dibuat ringkas, jelas, dan minim kebingungan.
Pengaruh sosial signifikan	Dorongan dari lingkungan, teknisi, CS, keluarga, atau pengguna lain dapat mendorong niat penggunaan.	Perusahaan perlu memperkuat edukasi, testimoni, dan arahan penggunaan dari petugas lapangan.
Kondisi yang memfasilitasi signifikan	Dukungan teknis, panduan, perangkat, dan bantuan penggunaan memengaruhi niat dan perilaku aktual.	Aplikasi perlu menyediakan bantuan, petunjuk, status layanan, dan respon yang lebih jelas.
Motivasi hedonis signifikan	Kenyamanan visual dan pengalaman penggunaan yang menyenangkan memperkuat niat penggunaan.	Tampilan awal, beranda, bahasa, dan interaksi aplikasi perlu dibuat lebih nyaman.
Kebiasaan signifikan	Penggunaan akan bertahan bila aplikasi menjadi kebiasaan dalam aktivitas rutin pelanggan.	Aplikasi harus menjadi kanal utama untuk pembayaran, cek status layanan, dan pelaporan gangguan.

5. Identifikasi Isu Utama Aplikasi

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa isu utama yang perlu menjadi perhatian PT Mari Buka Akses.

5.1 Manfaat aplikasi belum cukup terlihat dibandingkan kanal lama

Pengguna sudah mengenal WhatsApp, telepon, atau komunikasi langsung dengan CS sebagai cara lama yang familiar. Bila aplikasi hanya dianggap sebagai kanal tambahan tanpa keunggulan praktis yang jelas, pengguna tidak memiliki alasan kuat untuk berpindah. Karena itu, aplikasi harus menampilkan nilai yang lebih nyata, seperti status layanan yang lebih transparan, pembayaran yang lebih mudah, riwayat yang jelas, dan pelaporan gangguan yang bisa dipantau.

5.2 Flow penggunaan belum sepenuhnya sederhana

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap niat penggunaan. Ini berarti flow aplikasi harus dibuat sesederhana mungkin. Setiap fitur inti perlu memiliki urutan langkah yang pendek, bahasa yang mudah dipahami, dan tombol aksi yang jelas.

5.3 Beranda belum menjadi pusat informasi yang terarah

Sebagian responden menilai halaman awal masih membingungkan, terlalu banyak informasi, atau memuat elemen yang tidak langsung membantu. Beranda seharusnya menjadi halaman ringkas yang menjawab kebutuhan paling penting pengguna, yaitu status layanan, tagihan, gangguan, dan bantuan cepat.

5.4 Status pembayaran dan gangguan belum cukup transparan

Pengguna membutuhkan kepastian setelah melakukan pembayaran atau melaporkan gangguan. Jika status tidak segera berubah, tidak rinci, atau tindak lanjut masih berpindah ke WhatsApp, maka aplikasi gagal memberikan rasa kendali kepada pengguna.

5.5 Pengalaman awal pengguna belum cukup kuat untuk membentuk kebiasaan

Mayoritas responden masih berada pada fase awal penggunaan. Pada fase ini, kesan pertama sangat menentukan. Loading yang lambat, tampilan yang tidak responsif, alur yang tidak jelas, atau tidak adanya panduan akan membuat pengguna cepat kembali ke kanal lama.

5.6 Fitur layanan mandiri belum cukup lengkap

Jawaban terbuka responden menunjukkan kebutuhan terhadap fitur yang lebih dekat dengan kebutuhan harian, seperti cek kecepatan WiFi, melihat perangkat yang terhubung, ganti password WiFi, pengingat tagihan, status gangguan, dan estimasi kedatangan teknisi.

6. Prinsip Perbaikan Aplikasi

Sebelum masuk ke rekomendasi teknis, PT Mari Buka Akses perlu menggunakan beberapa prinsip dasar berikut agar pengembangan aplikasi tidak melebar tanpa arah.

Prinsip Perbaikan Aplikasi

Prinsip	Penjelasan
Kejelasan lebih penting daripada banyak fitur	Fitur yang banyak tidak akan membantu bila pengguna tidak memahami informasi dan alurnya.
Aplikasi harus lebih pasti daripada WhatsApp	Pengguna akan berpindah ke aplikasi bila aplikasi memberi status, riwayat, dan kepastian tindak lanjut yang lebih jelas.
Beranda harus menjawab kebutuhan utama	Halaman awal harus langsung menunjukkan status langganan, tagihan, gangguan, dan tombol aksi utama.
Setiap proses harus punya status	Pembayaran, pelaporan gangguan, dan permintaan bantuan harus memiliki status yang mudah dipantau.
Bangun kebiasaan dari aktivitas rutin	Pembayaran tagihan, cek status layanan, dan pelaporan gangguan harus diarahkan menjadi aktivitas rutin melalui aplikasi.

7. Rekomendasi Perbaikan Informasi dalam Aplikasi

Perbaikan informasi perlu menjadi prioritas awal karena beberapa kendala pengguna muncul bukan semata-mata karena fitur tidak ada, tetapi karena informasi yang ditampilkan belum cukup jelas, belum relevan, atau belum mudah ditemukan.

7.1 Halaman Beranda

Halaman beranda perlu dikembalikan menjadi pusat kendali utama pelanggan. Informasi yang ditampilkan sebaiknya tidak terlalu ramai dan harus langsung membantu pengguna memahami kondisi layanan internetnya.

Perbaikan Halaman Beranda

Informasi yang Disarankan	Penjelasan Perbaikan
Status layanan	Tampilkan apakah layanan aktif, dalam masa tenggang, sedang gangguan, atau membutuhkan tindakan.
Nama provider dan paket aktif	Tampilkan nama provider, paket, dan kecepatan yang digunakan dengan bahasa sederhana.
Masa aktif atau jatuh tempo	Tampilkan tanggal jatuh tempo atau sisa masa aktif secara jelas.
Tagihan berjalan	Tampilkan jumlah tagihan, status pembayaran, dan tombol bayar bila ada tagihan.
Status gangguan terakhir	Tampilkan ringkasan tiket gangguan terakhir agar pengguna tidak perlu mencari di menu lain.
Aksi utama	Tempatkan tombol Bayar Tagihan, Lapor Gangguan, Cek Status Layanan, dan Bantuan pada area yang mudah terlihat.

Elemen promosi atau banner sebaiknya tidak mendominasi beranda. Jika promosi tetap ditampilkan, gunakan posisi sekunder dan pastikan ketika diklik pengguna tidak dibawa ke halaman yang membuat bingung tanpa konteks.

7.2 Halaman Tagihan

Halaman tagihan harus memberi kepastian finansial kepada pelanggan. Jangan hanya menampilkan nominal pembayaran, tetapi jelaskan komponen tagihan dan statusnya.

- Tambahkan detail tagihan, seperti periode pembayaran, paket, biaya bulanan, potongan atau promo bila ada, dan total akhir.
- Tampilkan status pembayaran dengan bahasa yang jelas, misalnya Belum Dibayar, Menunggu Konfirmasi, Berhasil Dibayar, atau Gagal.
- Sediakan bukti pembayaran digital yang mudah diunduh atau dibuka kembali.
- Tampilkan riwayat tagihan dan transaksi dalam format yang sederhana.
- Tambahkan pengingat jatuh tempo agar pengguna tidak hanya bergantung pada informasi dari admin.

7.3 Halaman Gangguan

Fitur gangguan merupakan salah satu fitur yang dianggap bermanfaat oleh pengguna. Namun, manfaat fitur ini akan turun bila status laporan tidak jelas atau tindak lanjut tetap berpindah ke WhatsApp.

Perbaikan Halaman Gangguan

Bagian yang Perlu Diperbaiki	Arah Perbaikan
Form laporan gangguan	Gunakan pilihan jenis gangguan yang mudah dipahami, seperti internet mati, WiFi lambat, LOS merah, pembayaran sudah dilakukan tetapi belum aktif, atau lainnya.
Deskripsi masalah	Berikan contoh kalimat agar pengguna tahu cara menjelaskan kendala.
Status tiket	Gunakan tahapan status yang jelas, seperti Laporan Diterima, Dicek Admin, Dijadwalkan Teknisi, Dalam Penanganan, Selesai.
Estimasi penanganan	Tampilkan estimasi tindak lanjut atau estimasi kedatangan teknisi bila sudah dijadwalkan.
Histori gangguan	Tampilkan riwayat laporan, tanggal, status akhir, dan catatan penyelesaian.

7.4 Halaman Profil dan Bantuan

Halaman profil tidak cukup hanya berisi data akun. Halaman ini perlu menjadi area bantuan dasar bagi pengguna.

- Tambahkan menu Bantuan Penggunaan Aplikasi.

- Tambahkan FAQ singkat tentang pembayaran, pelaporan gangguan, status layanan, dan akun.
- Tambahkan fitur lupa password aplikasi atau pemulihan akun.
- Tampilkan kontak bantuan resmi sebagai kanal pendukung, tetapi tetap arahkan proses utama melalui aplikasi.
- Gunakan bahasa yang sederhana dan tidak terlalu teknis.

7.5 Notifikasi dan Pesan Sistem

Notifikasi harus digunakan untuk membangun kebiasaan penggunaan, bukan hanya sebagai pemberitahuan pasif.

Perbaikan Pesan Sistem

Jenis Notifikasi	Isi yang Disarankan
Pengingat tagihan	Informasikan tanggal jatuh tempo dan tombol langsung menuju pembayaran.
Pembayaran berhasil	Berikan konfirmasi bahwa pembayaran diterima dan layanan tetap aktif.
Gangguan diterima	Konfirmasi bahwa laporan sudah masuk dan sedang diproses.
Teknisi dijadwalkan	Berikan informasi jadwal atau estimasi kedatangan teknisi.
Gangguan selesai	Berikan ringkasan penyelesaian dan ajakan memberi konfirmasi bila masalah belum selesai.

8. Rekomendasi Perbaikan Flow UX

Perbaikan flow UX harus diarahkan untuk mengurangi usaha pengguna. Tujuannya bukan membuat aplikasi terlihat lengkap, tetapi membuat pengguna dapat menyelesaikan kebutuhan utama dengan langkah yang pendek dan jelas.

8.1 Flow Login dan Aktivasi Akun

Kondisi yang Perlu Dihindari	Flow yang Disarankan
Pengguna tidak memahami apakah akun sudah aktif atau belum.	Setelah login, tampilkan status akun dan panduan singkat satu layar tentang fitur utama.
Pengguna lupa password dan harus menghubungi admin.	Sediakan fitur lupa password atau pemulihan akun langsung dari aplikasi.
Pengguna baru tidak tahu harus mulai dari mana.	Tampilkan tiga aksi utama setelah login, yaitu cek tagihan, lapor gangguan, dan lihat status layanan.

8.2 Flow Pembayaran Tagihan

Flow pembayaran perlu dibuat lebih pendek dan lebih meyakinkan. Pengguna harus tahu apa yang dibayar, bagaimana cara membayar, dan apakah pembayaran sudah berhasil.

1. Pengguna membuka halaman beranda atau tagihan.

2. Aplikasi menampilkan nominal, periode tagihan, tanggal jatuh tempo, dan status pembayaran.
3. Pengguna memilih metode pembayaran.
4. Aplikasi menampilkan instruksi pembayaran yang ringkas.
5. Setelah pembayaran, aplikasi menampilkan status berhasil atau menunggu konfirmasi.
6. Bukti pembayaran tersimpan otomatis di riwayat transaksi.

Catatan penting: bila status pembayaran belum dapat diperbarui secara real-time, aplikasi tetap harus memberi informasi yang jujur, misalnya Pembayaran sedang diverifikasi, bukan membiarkan pengguna menebak.

8.3 Flow Pelaporan Gangguan

Flow pelaporan gangguan harus memberi rasa bahwa laporan pengguna benar-benar masuk dan sedang ditindaklanjuti.

1. Pengguna memilih menu Lapor Gangguan.
2. Aplikasi menampilkan pilihan jenis gangguan yang mudah dipahami.
3. Pengguna mengisi deskripsi singkat dan menambahkan foto bila diperlukan.
4. Aplikasi menampilkan ringkasan laporan sebelum dikirim.
5. Setelah dikirim, aplikasi memberikan nomor tiket dan status awal.
6. Pengguna dapat melihat perkembangan status tanpa harus bertanya ulang lewat WhatsApp.
7. Jika teknisi dijadwalkan, aplikasi menampilkan estimasi kedatangan atau status teknisi.
8. Setelah gangguan selesai, pengguna dapat memberi konfirmasi apakah layanan sudah normal.

8.4 Flow Cek Status Layanan

Konek Market perlu menyediakan flow sederhana untuk cek kondisi layanan. Ini penting karena banyak pelanggan tidak selalu ingin membuat laporan gangguan, tetapi ingin tahu apakah layanan sedang normal atau bermasalah.

- Tampilkan status layanan aktif atau bermasalah di beranda.
- Sediakan tombol Cek Status Layanan.
- Jika memungkinkan, tampilkan status jaringan, status pembayaran, dan status laporan aktif.
- Bila layanan terganggu, berikan pilihan langsung untuk membuat laporan.

8.5 Flow Fitur Layanan Mandiri WiFi

Beberapa kebutuhan pengguna mengarah pada layanan mandiri. Fitur ini tidak harus langsung lengkap, tetapi perlu dimasukkan sebagai arah pengembangan agar aplikasi memiliki nilai lebih dari kanal konvensional.

Fitur Layanan Mandiri	Flow Sederhana yang Disarankan
Cek kecepatan internet	Pengguna menekan Cek Kecepatan, aplikasi mengarahkan ke pengukuran sederhana atau integrasi speed test.
Melihat perangkat terhubung	Pengguna membuka menu Perangkat WiFi, aplikasi menampilkan daftar perangkat yang sedang terhubung jika secara teknis memungkinkan.
Ganti password WiFi	Pengguna memilih Ganti Password WiFi, mengisi password baru, lalu menerima konfirmasi perubahan.
Estimasi teknisi	Pengguna membuka tiket gangguan aktif, aplikasi menampilkan status teknisi atau estimasi kunjungan.

9. Rekomendasi Perbaikan UI/UX dan Pengalaman Awal

Pengalaman awal sangat menentukan penerimaan aplikasi karena sebagian besar pengguna masih berada pada fase awal penggunaan. Hal yang perlu diperbaiki adalah kejelasan, responsivitas, dan rasa nyaman saat membuka aplikasi.

Area UI/UX	Rekomendasi Perbaikan
Loading awal aplikasi	Gunakan loading state yang jelas, kurangi waktu tunggu, dan tampilkan pesan bila koneksi lambat.
Beranda	Susun beranda berdasarkan prioritas kebutuhan pengguna, bukan berdasarkan jumlah informasi yang ingin ditampilkan perusahaan.
Tombol aksi	Gunakan tombol utama yang konsisten, jelas, dan mudah terlihat.
Bahasa aplikasi	Gunakan bahasa sehari-hari yang mudah dipahami pelanggan non-teknis.
Informasi kosong	Jika belum ada tagihan atau laporan, tampilkan empty state yang menjelaskan kondisi tersebut.
Error handling	Jangan hanya menampilkan error teknis. Berikan pesan yang menjelaskan apa yang terjadi dan apa yang perlu dilakukan pengguna.
Visual aplikasi	Kurangi tampilan yang terlalu ramai atau terlalu kosong. Fokus pada hierarki informasi yang mudah dibaca.

10. Rekomendasi Fitur Tambahan Berdasarkan Kebutuhan Pengguna

Fitur tambahan sebaiknya tidak ditambahkan sebelum pengalaman inti stabil. Namun, berdasarkan jawaban terbuka responden, terdapat beberapa fitur yang layak menjadi arah pengembangan karena dekat dengan kebutuhan harian pelanggan.

Prioritas Umum	Fitur	Alasan Rekomendasi
Utama	Cek kecepatan internet di aplikasi	Banyak pengguna membutuhkan cara cepat mengetahui kondisi koneksi tanpa harus membuka website lain.
Utama	Status gangguan dan estimasi teknisi	Memberi kepastian tindak lanjut dan mengurangi ketergantungan pada WhatsApp.
Utama	Pengingat tagihan dan status pembayaran yang lebih jelas	Mendukung kebiasaan penggunaan bulanan dan mengurangi kebingungan pembayaran.
Menengah	Ganti password WiFi mandiri	Meningkatkan nilai layanan mandiri dan memberi kontrol lebih besar kepada pengguna.
Menengah	Melihat perangkat yang terhubung ke WiFi	Membantu pengguna memantau pemakaian jaringan rumah.
Menengah	FAQ dan panduan interaktif	Membantu pengguna baru memahami aplikasi tanpa harus bertanya ke admin.
Lanjutan	Referral atau testimoni pengguna	Memanfaatkan pengaruh sosial yang terbukti relevan terhadap niat penggunaan aplikasi.

11. Rekomendasi Komunikasi dan Edukasi Pengguna

Karena pengaruh sosial terbukti berperan dalam membentuk niat penggunaan, perusahaan perlu memperkuat komunikasi penggunaan aplikasi melalui kanal yang dekat dengan pelanggan.

- Teknisi dan customer service perlu memiliki skrip sederhana untuk mengarahkan pelanggan menggunakan aplikasi.
- Saat instalasi atau kunjungan teknisi, pelanggan perlu diberi demonstrasi singkat mengenai cara bayar tagihan, lapor gangguan, dan cek status layanan.
- Materi edukasi harus menjawab pertanyaan praktis, bukan menjelaskan aplikasi secara umum.
- Gunakan contoh kalimat sederhana seperti: Bayar tagihan dan cek status gangguan sekarang bisa langsung dari aplikasi Konek Market.
- Gunakan testimoni pelanggan yang benar-benar menggunakan fitur pembayaran atau lapor gangguan.
- Dorong lingkungan rumah tangga pengguna untuk mengetahui aplikasi, karena pengelolaan internet rumah sering dilakukan lebih dari satu anggota keluarga.

12. Prioritas Perbaikan Umum

Prioritas berikut disusun untuk membantu perusahaan menentukan urutan perbaikan. Bagian ini bukan indikator keberhasilan, melainkan arahan implementasi umum agar pengembangan tidak dilakukan secara acak.

Tahap	Fokus Perbaikan	Rekomendasi Utama
Tahap Dasar	Stabilisasi pengalaman inti	Perbaiki loading awal, susun ulang beranda, perjelas status pembayaran, dan rapikan halaman tagihan.
Tahap Layanan	Kejelasan proses bantuan	Perbaiki flow lapor gangguan, status tiket, histori gangguan, dan estimasi tindak lanjut.
Tahap Layanan Mandiri	Nilai tambah fungsional	Tambahkan cek kecepatan internet, pengingat tagihan, ganti password WiFi, dan melihat perangkat terhubung bila memungkinkan.
Tahap Pembiasaan	Penggunaan berulang	Dorong pelanggan menggunakan aplikasi sebagai kanal utama melalui edukasi teknisi, CS, notifikasi, dan panduan penggunaan.

13. Keterkaitan Rekomendasi dengan Hasil Penelitian

Faktor Penelitian	Makna Temuan	Arah Rekomendasi
Performance Expectancy	Manfaat aplikasi belum cukup kuat sebagai pendorong utama.	Tampilkan manfaat konkret melalui status layanan, riwayat, fitur mandiri, dan kepastian tindak lanjut.
Effort Expectancy	Kemudahan penggunaan menentukan niat pengguna.	Sederhanakan flow pembayaran, gangguan, login, dan navigasi beranda.
Social Influence	Lingkungan dan petugas dapat mendorong penggunaan.	Libatkan teknisi, CS, testimoni, dan edukasi pelanggan dalam proses adopsi.
Facilitating Conditions	Dukungan dan bantuan penggunaan memengaruhi niat dan perilaku aktual.	Tambahkan panduan, FAQ, status proses, bantuan yang mudah diakses, dan notifikasi yang jelas.
Hedonic Motivation	Kenyamanan pengalaman penggunaan memengaruhi niat.	Perbaiki visual, bahasa, loading, empty state, dan interaksi aplikasi.
Habit	Kebiasaan menentukan keberlanjutan penggunaan.	Jadikan aplikasi sebagai kanal utama untuk pembayaran, cek status layanan, dan lapor gangguan.

Behavioral Intention	Niat penggunaan mendorong perilaku penggunaan aktual.	Bangun niat melalui pengalaman awal yang jelas, mudah, dan memberi rasa pasti.
----------------------	-------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

14. Rekomendasi Redaksi Informasi dalam Aplikasi

Berikut contoh redaksi sederhana yang dapat dipertimbangkan untuk memperjelas komunikasi di dalam aplikasi.

Konteks	Redaksi yang Disarankan
Status layanan aktif	Layanan internet Anda aktif. Masa aktif sampai [tanggal].
Tagihan belum dibayar	Tagihan bulan ini belum dibayar. Selesaikan pembayaran sebelum [tanggal] agar layanan tetap aktif.
Pembayaran diproses	Pembayaran Anda sedang diverifikasi. Status akan diperbarui setelah pembayaran berhasil dikonfirmasi.
Pembayaran berhasil	Pembayaran berhasil. Bukti pembayaran telah tersimpan di riwayat transaksi.
Laporan gangguan diterima	Laporan gangguan Anda telah diterima. Tim kami sedang melakukan pengecekan awal.
Teknisi dijadwalkan	Teknisi telah dijadwalkan untuk melakukan pengecekan. Estimasi kunjungan: [waktu].
Gangguan selesai	Laporan gangguan telah diselesaikan. Jika koneksi masih bermasalah, buka kembali laporan ini atau hubungi bantuan.

15. Flowchart UX yang Direkomendasikan

Flowchart berikut disusun untuk menerjemahkan temuan penelitian menjadi alur pengalaman pengguna yang lebih jelas. Diagram ini bukan rancangan antarmuka final, tetapi arahan alur yang dapat digunakan oleh tim produk, UI/UX, dan pengembang aplikasi sebagai dasar perbaikan.

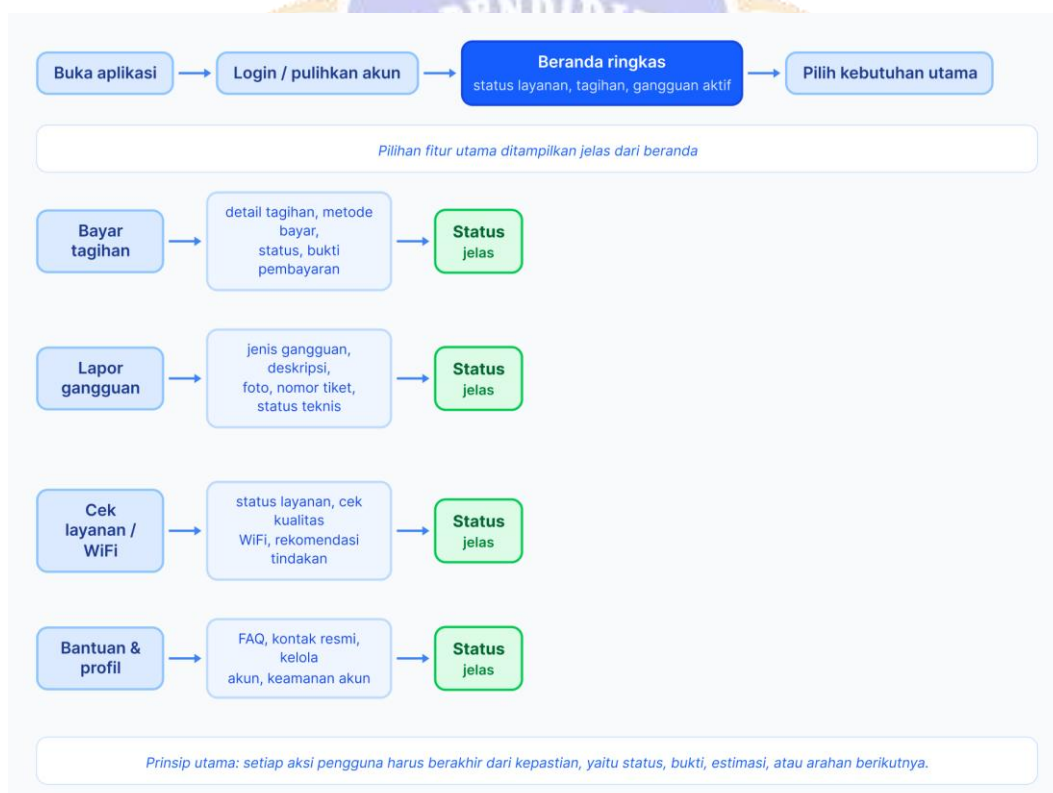
15.1 Prinsip Alur UX yang Diharapkan

Prinsip UX	Arah Penerapan pada Aplikasi Konek Market
Satu layar pertama harus menjawab kebutuhan utama	Beranda perlu langsung menampilkan status layanan, tagihan aktif, laporan gangguan aktif, dan tombol bantuan utama.
Setiap aksi harus memiliki status	Setelah membayar atau melapor gangguan, pengguna harus melihat status, bukti, nomor tiket, atau arahan berikutnya.
Alur harus pendek dan tidak memaksa pengguna berpindah menu berulang	Fitur pembayaran dan pelaporan gangguan perlu dibuat maksimal ringkas, dengan informasi penting

	muncul sebelum pengguna mengambil tindakan.
Bahasa aplikasi harus sederhana	Istilah teknis perlu diterjemahkan menjadi bahasa pelanggan, misalnya “Internet lambat”, “Tidak bisa terhubung”, atau “Tagihan sedang diverifikasi”.
WhatsApp menjadi kanal pendukung, bukan kanal utama	Aplikasi harus mampu memberi kepastian dasar agar pengguna tidak perlu selalu bertanya ulang kepada admin melalui WhatsApp.

15.2 Diagram Flow UX Utama

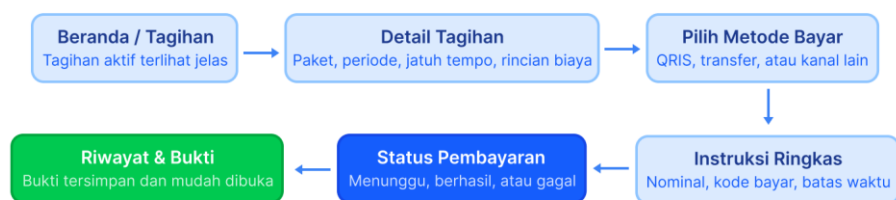
Flow utama diarahkan agar pengguna tidak merasa aplikasi hanya sebagai tempat membayar tagihan. Beranda perlu menjadi pusat kendali layanan internet rumah, lalu pengguna dapat masuk ke kebutuhan yang paling relevan, seperti pembayaran, pelaporan gangguan, cek status layanan, atau bantuan akun.



Flow UX utama aplikasi Konek Market yang direkomendasikan

15.3 Diagram Flow Pembayaran Tagihan

Flow pembayaran perlu memberi kepastian kepada pengguna sejak sebelum pembayaran sampai setelah transaksi selesai. Hal yang perlu dijaga adalah kejelasan detail tagihan, instruksi pembayaran, status transaksi, dan bukti pembayaran.



1. Pengguna tidak boleh menebak apa yang sedang dibayar. Detail periode dan paket harus tampil sebelum pembayaran.

2. Jika status belum real-time, aplikasi tetap perlu memberi pesan jujur seperti "pembayaran sedang diverifikasi".

3. Setelah pembayaran, pengguna harus langsung menemukan bukti dan riwayat transaksi tanpa menghubungi CS.

Flow pembayaran tagihan yang direkomendasikan

15.4 Diagram Flow Pelaporan Gangguan

Flow pelaporan gangguan perlu dibuat transparan karena masalah utama pengguna bukan hanya kemampuan mengirim laporan, tetapi kepastian bahwa laporan benar-benar diterima, diproses, dan memiliki progres penanganan yang dapat dipantau.



Status minimal yang perlu tampil: **Diterima, Diproses CS, Teknisi Dijadwalkan, Teknisi Menuju Lokasi, Selesai, dan Menunggu Konfirmasi Pelanggan**. Flow ini mengurangi kebutuhan pengguna untuk bertanya ulang melalui WhatsApp.

Flow pelaporan gangguan yang direkomendasikan

15.5 Ringkasan Perubahan Flow yang Disarankan

Area Flow	Kondisi yang Perlu Diperbaiki	Flow yang Direkomendasikan
Beranda	Informasi terlalu ramai, sebagian pengguna bingung membedakan status paket, tagihan, dan layanan.	Beranda dibuat sebagai dashboard ringkas yang memuat status layanan, tagihan, laporan aktif, dan bantuan utama.
Pembayaran	Pengguna membutuhkan kejelasan status pembayaran dan detail tagihan.	Tampilkan rincian tagihan sebelum bayar, instruksi singkat saat bayar, lalu status dan bukti setelah pembayaran.
Gangguan	Status laporan belum cukup transparan dan	Berikan nomor tiket, status penanganan

Area Flow	Kondisi yang Perlu Diperbaiki	Flow yang Direkomendasikan
	pengguna masih perlu bertanya ulang melalui WhatsApp.	bertahap, estimasi teknisi, dan konfirmasi selesai dari pelanggan.
Cek status layanan	Pengguna ingin mengetahui kondisi WiFi atau internet sebelum membuat laporan.	Sediakan tombol Cek Status Layanan yang mengarah ke informasi kondisi koneksi, perangkat, dan rekomendasi tindakan sederhana.
Profil dan bantuan	Bantuan penggunaan dan pemulihan akun belum cukup kuat.	Tambahkan FAQ, lupa password, kontak resmi, dan panduan singkat untuk fitur utama.

16. Analisis SWOT Pengembangan Aplikasi Konek Market

Analisis SWOT berikut digunakan untuk melengkapi rekomendasi perusahaan dengan melihat faktor internal dan eksternal yang memengaruhi penerimaan aplikasi. SWOT ini disusun berdasarkan hasil penelitian, jawaban terbuka responden, serta kebutuhan pengembangan aplikasi Konek Market sebagai kanal layanan digital PT Mari Buka Akses.

16.1 Matriks SWOT

Kekuatan	Kelemahan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi sudah memiliki fungsi inti yang relevan, terutama pembayaran tagihan dan pelaporan gangguan. 2. Konek Market memiliki posisi sebagai kanal satu pintu layanan internet dari PT Mari Buka Akses. 3. Pengguna menilai pembayaran melalui aplikasi lebih praktis dibandingkan harus menghubungi admin atau datang ke kanal pembayaran tertentu. 4. Aplikasi berpotensi menjadi pusat informasi layanan, tagihan, riwayat transaksi, dan laporan gangguan. 5. Aplikasi disediakan tanpa biaya tambahan, sehingga hambatan biaya penggunaan relatif rendah. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manfaat aplikasi belum cukup terasa lebih unggul dibandingkan WhatsApp atau telepon. 2. Pengalaman awal pengguna masih terganggu oleh loading lambat, layar putih, atau informasi awal yang membingungkan. 3. Informasi beranda, detail layanan, status pembayaran, dan status gangguan belum sepenuhnya jelas bagi pengguna. 4. Penggunaan aplikasi masih dominan terbatas pada pembayaran tagihan, sehingga kebiasaan penggunaan belum kuat. 5. Fitur layanan mandiri seperti cek kualitas WiFi, melihat perangkat, mengganti password WiFi, dan pemulihan akun belum tersedia secara memadai.
Peluang	Ancaman

Kekuatan	Kelemahan
<p>1. Pelanggan internet rumah semakin membutuhkan layanan mandiri yang cepat, jelas, dan mudah diakses.</p> <p>2. Terdapat kebutuhan nyata terhadap fitur cek status layanan, cek kecepatan WiFi, pengingat tagihan, dan estimasi teknisi.</p> <p>3. Teknisi dan customer support dapat menjadi kanal edukasi langsung untuk membentuk kebiasaan penggunaan aplikasi.</p> <p>4. Aplikasi dapat dikembangkan sebagai pusat layanan pelanggan yang lebih terstruktur dibandingkan komunikasi manual.</p> <p>5. Pendekatan lokal di Denpasar dan Gianyar dapat memperkuat kedekatan komunikasi dengan pelanggan.</p>	<p>1. Pengguna dapat kembali ke WhatsApp atau telepon jika aplikasi tidak memberi kepastian yang lebih baik.</p> <p>2. Ketidakjelasan status gangguan dapat menurunkan kepercayaan terhadap aplikasi dan perusahaan.</p> <p>3. Ekspektasi pengguna terhadap fitur operasional dapat tumbuh lebih cepat daripada kemampuan pengembangan aplikasi.</p> <p>4. Adopsi aplikasi berisiko dangkal jika aplikasi hanya dibuka saat membayar tagihan.</p> <p>5. Jika pengalaman awal buruk, pengguna berpotensi uninstall atau enggan menggunakan aplikasi kembali.</p>

16.2 Strategi Berdasarkan SWOT

Strategi	Arah Rekomendasi
<p>SO Strengths dan Opportunities</p>	<p>Memanfaatkan fungsi pembayaran dan pelaporan gangguan yang sudah dikenal pengguna untuk memperkuat aplikasi sebagai pusat layanan internet rumah. Beranda perlu menonjolkan fungsi yang paling sering dipakai, lalu mengarahkan pengguna ke fitur tambahan seperti cek status layanan, pengingat tagihan, dan bantuan mandiri.</p>
<p>WO Weaknesses dan Opportunities</p>	<p>Menutup kelemahan pengalaman awal dengan memperbaiki loading, menyederhanakan informasi beranda, memperjelas status pembayaran dan gangguan, serta menambahkan fitur yang benar-benar diminta pengguna. Fokusnya bukan menambah banyak menu, tetapi membuat fitur inti terasa lebih jelas dan berguna.</p>
<p>ST Strengths dan Threats</p>	<p>Menggunakan kekuatan aplikasi sebagai kanal resmi untuk mengurangi ketergantungan pada WhatsApp. Setiap laporan, pembayaran, dan riwayat layanan harus punya bukti dan status yang dapat dilihat kembali, sehingga</p>

	pengguna merasa aplikasi lebih dapat dipercaya daripada komunikasi manual.
WT Weaknesses dan Threats	Menghindari pengembangan fitur yang terlalu luas sebelum fondasi UX stabil. Jika aplikasi masih lambat, status tidak jelas, dan beranda membingungkan, penambahan fitur baru justru akan memperbesar kebingungan. Prioritas awal adalah kestabilan aplikasi, kejelasan informasi, dan flow layanan inti.

16.3 Implikasi SWOT terhadap Rekomendasi UX

Implikasi utama dari SWOT adalah PT Mari Buka Akses perlu berhenti melihat aplikasi hanya sebagai pelengkap administrasi. Aplikasi harus menjadi kanal layanan utama yang memberi kepastian kepada pengguna. Jika aplikasi hanya dipakai untuk membayar tagihan, maka nilai penggunaannya terlalu sempit dan habit sulit terbentuk.

Karena itu, rekomendasi UX diarahkan pada tiga hal. Pertama, memperbaiki fondasi pengalaman awal agar aplikasi cepat, jelas, dan tidak membingungkan. Kedua, memperkuat flow pembayaran dan pelaporan gangguan sebagai fitur inti. Ketiga, menambahkan layanan mandiri secara bertahap, terutama cek kualitas WiFi, pengingat tagihan, estimasi teknisi, dan pemulihan akun.

Dengan pendekatan tersebut, pengembangan aplikasi tidak berjalan berdasarkan asumsi internal perusahaan, tetapi berdasarkan masalah nyata yang muncul dari pengguna dalam penelitian.

17. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, PT Mari Buka Akses perlu memposisikan aplikasi Konek Market bukan hanya sebagai aplikasi tambahan, melainkan sebagai kanal utama pengelolaan layanan internet pelanggan. Untuk mencapai kondisi tersebut, pengembangan aplikasi perlu diarahkan pada pengalaman penggunaan yang lebih mudah, informasi yang lebih jelas, status layanan yang lebih transparan, dan fitur layanan mandiri yang benar-benar menjawab kebutuhan pelanggan.

Lampiran 23. Surat Serah Terima Rekomendasi Aplikasi



PT. Mari Buka Akses

PT. MARI BUKA AKSES
 Jl. Nagasari No. 35F, Penatih Dangin Puri
 Denpasar Timur, Bali (80237)
 pt.maribukaakses@gmail.com

BUKTI SERAH TERIMA REKOMENDASI PERBAIKAN APLIKASI

Nomor: 001/BAST/MBA/V/2026

Pada hari ini, Senin, tanggal 25 Mei 2026 bertempat di PT. Mari Buka Akses, telah dilakukan serah terima dokumen rekomendasi perbaikan aplikasi sebagai tindak lanjut hasil penelitian penerimaan aplikasi Konek Market by OpenAccess menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2).

Yang bertanda tangan di bawah ini:

PIHAK YANG MENYERAHKAN	PIHAK YANG MENERIMA
Nama: Kadek Gandhi Taruna Wijaya	Nama: Kadek Dwi Mahayasa
NIM: 2215091011	Jabatan: HRD (Human Resources Development)
Program Studi: S1 Sistem Informasi	Perusahaan: PT Mari Buka Akses
Perguruan Tinggi: Universitas Pendidikan Ganesha	Alamat: Jl. Nagasari No. 35F, Penatih Dangin Puri

Pihak pertama telah menyerahkan kepada pihak kedua dokumen rekomendasi dengan rincian sebagai berikut:

Judul dokumen	Dokumen Rekomendasi Pengembangan Aplikasi Konek Market untuk PT Mari Buka Akses
Dasar penyusunan	Hasil penelitian berjudul "Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market by OpenAccess Menggunakan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)"
Penyusun penelitian	Kadek Gandhi Taruna Wijaya
Tahun	2026
Bentuk dokumen	Hardcopy / Softcopy
Isi pokok rekomendasi	Perbaikan informasi aplikasi, penyederhanaan flow UX, perbaikan halaman beranda, penguatan status pembayaran dan gangguan, penambahan fitur layanan mandiri, serta edukasi penggunaan aplikasi kepada pelanggan.

Dengan ditandatanganinya bukti serah terima ini, pihak kedua menyatakan telah menerima dokumen rekomendasi tersebut untuk dipelajari, dipertimbangkan, dan digunakan sebagai masukan dalam pengembangan aplikasi sesuai kebutuhan dan kebijakan perusahaan. Dokumen ini tidak bersifat mengikat keputusan implementasi perusahaan, melainkan menjadi bukti bahwa rekomendasi hasil penelitian telah diserahkan kepada pihak perusahaan.

Demikian bukti serah terima ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Denpasar, 25 Mei 2026

Pihak yang menyerahkan,

(Kadek Gandhi Taruna Wijaya)

Penyusun Penelitian

Pihak yang menerima,



(Kadek Dwi Mahayasa)

HRD (Human Resources Development)