

Analisis Adaptasi Pengguna Aplikasi My Capella berdasarkan *Coping Model of User Adaptation* (CMUA)

Analysis of User Adaptation to the My Capella Application based on the Coping Model of User Adaptation (CMUA)

¹Risma Mutia*, ²Megawati, ³M.Afdal, ⁴Inggih Permana

^{1,2,3,4}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau

^{1,2,3,4}Jl. HR. Soebrantas No.Km. 15, RW.15, Simpang Baru, Kota Pekanbaru, Riau 28293

*e-mail: 12150320149@students.uin-suska.ac.id, megawati@uin-suska.ac.id

(received: 19 May 2025, revised: 29 May 2025, accepted: 30 May 2025)

Abstrak

Aplikasi My Capella dari PT Capella Dinamik Nusantara dikembangkan untuk mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan digital, khususnya booking servis motor Honda. Penggunaan aplikasi My Capella masih sering mengalami kendala, terutama terkait proses adaptasi terhadap pengguna seperti mengalami kesulitan dalam memahami serta memanfaatkan fitur, antarmuka yang rumit, serta petunjuk penggunaan yang kurang membantu. Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengidentifikasi perilaku adaptasi pengguna Aplikasi My Capella di wilayah Pekanbaru berdasarkan metode CMUA, yang menilai bagaimana pengguna merespons teknologi baru melalui proses kognitif dan emosional. Hasil penelitian terdapat empat hipotesis yang diterima yaitu penilaian kesempatan berpengaruh terhadap adaptasi berfokus masalah, penilaian sekunder berpengaruh terhadap adaptasi berfokus masalah dan adaptasi berfokus emosi, dan penilaian ancaman berpengaruh terhadap adaptasi berfokus masalah. Variabel pengaruh terkuat pada hipotesis Penilaian sekunder terhadap adaptasi berfokus masalah dengan t-statistik $7.259 > 1.960$. Hasil temuan dapat disimpulkan bahwa pengguna merespons aplikasi My Capella secara kognitif dan emosional sesuai dengan kerangka CMUA, yang mencerminkan adanya proses adaptasi baik secara *problem-focused* maupun *emotion-focused*. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola aplikasi menyediakan modul pelatihan interaktif, sosialisasi berkala, serta penyempurnaan desain antarmuka (UI/UX) yang lebih intuitif, guna meningkatkan pemahaman dan kenyamanan pengguna dalam mengakses fitur-fitur aplikasi, terutama saat terjadi pembaruan sistem.

Kata kunci: adaptasi pengguna, aplikasi my capella, CMUA, coping strategy

Abstract

The My Capella application developed by PT Capella Dinamik Nusantara was designed to facilitate customer access to digital services, particularly for booking Honda motorcycle servicing. However, its use still encounters several challenges, especially regarding user adaptation. These include difficulties in understanding and utilizing features, a complex interface, and insufficient user guidance. This study aims to analyze and identify user adaptation behavior toward the My Capella application in the Pekanbaru area using the Coping Model of User Adaptation (CMUA), which evaluates how users respond to new technologies through cognitive and emotional processes. The research findings support four accepted hypotheses: opportunity appraisal significantly influences problem-focused adaptation; secondary appraisal significantly influences both problem-focused and emotion-focused adaptation; and threat appraisal significantly influences problem-focused adaptation. The strongest effect was observed in the relationship between secondary appraisal and problem-focused adaptation, with a t-statistic of $7.259 > 1.960$. These findings indicate that users respond to the My Capella application both cognitively and emotionally, aligning with the CMUA framework and reflecting adaptation processes that are both problem-focused and emotion-focused.

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

Therefore, it is recommended that application developers provide interactive training modules, regular outreach or user engagement sessions, and improvements to the user interface (UI/UX) design to make it more intuitive. These efforts can enhance users' understanding and comfort in using application features—especially during system updates.

Keywords: user adaptation, my capella app, CMUA, coping strategy

1 Pendahuluan

Transformasi digital telah mengubah lanskap industri otomotif secara signifikan, mendorong perusahaan untuk mengadopsi teknologi digital guna meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan[1],[2]. Penerapan teknologi seperti *Internet of Things* (IoT), kecerdasan buatan (AI), dan layanan berbasis data telah menjadi kunci dalam menciptakan nilai tambah bagi konsumen dan memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar global[3],[4]. Salah satu bentuk digitalisasi yang berkembang pesat adalah penggunaan aplikasi mobile untuk layanan pemesanan servis kendaraan secara daring. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah pelanggan dalam menjadwalkan perawatan kendaraan, tetapi juga menjadi strategi perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan mengoptimalkan manajemen operasional[5].

PT Capella Dinamik Nusantara (CDN), sebagai dealer resmi sepeda motor Honda di wilayah Sumatera (Aceh, Riau, dan Kepulauan Riau), meluncurkan aplikasi *My Capella* pada Oktober 2023 sebagai bagian dari inisiatif digitalisasi layanan pelanggan[6]. Aplikasi ini adalah salah satu bentuk kepedulian kepada semua konsumen setia motor Honda, dengan adanya aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam order serta booking service Honda tanpa harus repot-repot antre langsung ke bengkel AHASS atau dealer terkait. Aplikasi ini menawarkan fitur-fitur seperti pemesanan servis kendaraan, e-insurance, pelacakan pesanan melalui hotline, dan fitur lainnya[7]. Namun, adopsi aplikasi ini oleh pengguna menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna aplikasi *My Capella* di Pekanbaru, ditemukan bahwa sebagian besar masih belum terbiasa menggunakan aplikasi ini dan lebih nyaman dengan sistem manual. Hambatan yang dihadapi mencakup kesulitan dalam mengoperasikan dan memahami fitur, aplikasi ini cukup ribet karena banyak hal yang harus diinputkan, antarmuka yang dianggap rumit, keterbatasan jaringan, serta petunjuk penggunaan yang dianggap kurang membantu. Dari permasalahan yang telah disebutkan, pengguna masih memerlukan waktu untuk beradaptasi dalam menerima Aplikasi *My Capella*.

Adaptasi pengguna merupakan usaha kognitif dan perilaku yang dilakukan oleh individu untuk menangani dampak tertentu yang timbul dari peristiwa teknologi informasi yang signifikan di lingkungan kerja pengguna[8]. Untuk menilai bagaimana pengguna merespons Aplikasi *My Capella*, diperlukan model penyelesaian masalah untuk adaptasi pengguna yang dikenal sebagai *Coping Model of User Adaptation* (CMUA) yang dikemukakan oleh Beaudry dan Pinsonneault (2005), menggambarkan proses adaptasi pengguna terhadap Aplikasi[9][10]. Proses CMUA melibatkan penilaian pengguna terhadap suatu peristiwa teknologi informasi, dimulai dengan penilaian awal (*primary appraisal*) yang mempertimbangkan dampak yang mungkin muncul dari peristiwa tersebut, apakah dilihat sebagai peluang (*opportunity*) atau ancaman (*threat*), proses ini kemudian dilanjutkan dengan penilaian lanjutan (*secondary appraisal*), yang mengevaluasi sejauh mana pengguna memiliki kontrol terhadap peristiwa teknologi informasi tersebut[11].

Pengguna juga beradaptasi dengan menggunakan metode coping yang berfokus pada pemecahan masalah (*problem-focused*) dan yang berorientasi pada dua pengelolaan emosi (*emotion-focused*)[12]. Pendekatan *problem focused* berfokus pada pemecahan masalah, seperti mencari informasi terkait masalah, mengumpulkan pilihan solusi alternatif, memilih opsi yang paling sesuai, dan melaksanakan solusi yang dipilih[13]. Sementara itu, *emotion focused* berusaha mengurangi atau mengendalikan tekanan emosional yang muncul saat menggunakan teknologi informasi[14]. Meskipun model CMUA telah digunakan dalam konteks sistem informasi dan sektor publik, penelitian mengenai penerapannya dalam konteks aplikasi otomotif, khususnya di dealer kendaraan roda dua, masih sangat terbatas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa perilaku adaptasi pengguna terhadap aplikasi *My Capella* dengan menggunakan pendekatan CMUA dengan fokus studi kasus di wilayah Pekanbaru, Provinsi Riau. Fokus penelitian mencakup bagaimana pengguna menilai aplikasi ini serta strategi adaptasi yang mereka lakukan dalam proses penggunaan. Penelitian ini

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna aplikasi di wilayah tersebut.

2 Tinjauan Literatur

Coping Model of User Adaptation (CMUA) merupakan sebuah pendekatan teoretis yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana individu merespons dan beradaptasi terhadap implementasi lingkungan kerja atau penggunaan sehari-hari[15]. Model ini dikembangkan oleh Beaudry dan Pinsonneault (2005), menyatakan bahwa pengguna merespons peristiwa teknologi dengan dua bentuk penilaian utama: *primary appraisal*, yaitu apakah pengguna menganggap sistem sebagai peluang atau ancaman, dan *secondary appraisal*, yaitu sejauh mana pengguna merasa mampu mengontrol situasi tersebut[8]. Respons adaptif pengguna kemudian terbagi ke dalam dua strategi utama, yaitu *problem-focused adaptation*, yang mencakup tindakan proaktif untuk menyelesaikan masalah, dan *emotion-focused adaptation*, yang berkaitan dengan upaya mengelola emosi akibat perubahan[8],[16].

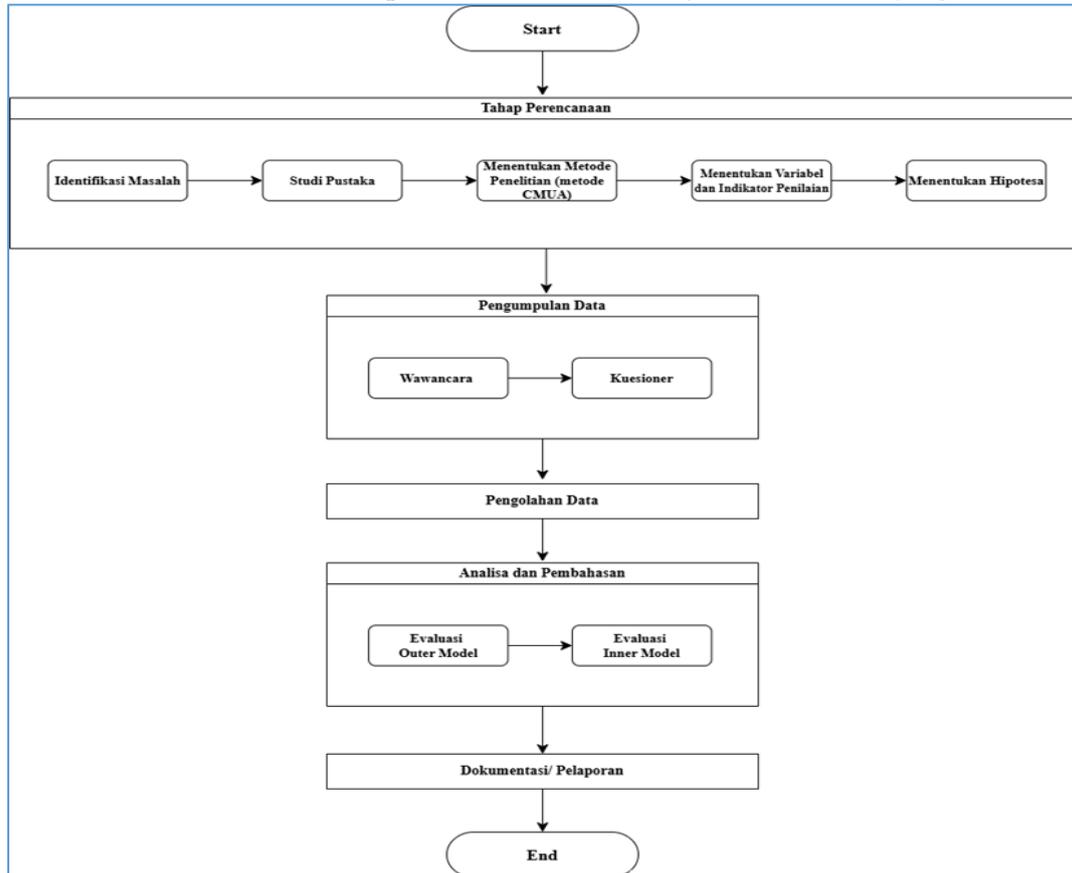
Beberapa studi terdahulu telah menguji validitas model CMUA dalam berbagai konteks sistem informasi. Pontoh et al. (2015) meneliti adaptasi pengguna terhadap sistem informasi akuntansi berbasis akrual di sektor pemerintahan, Hasilnya menunjukkan bahwa penilaian sekunder merupakan faktor paling berpengaruh terhadap adaptasi pengguna, dengan nilai t-statistik sebesar 10,481[16]. Astriana (2015) juga menemukan bahwa *opportunity appraisal* memiliki pengaruh dominan terhadap *problem-focused adaptation*, dengan nilai t-statistik mencapai 33,713[17]. Penelitian Barlette et al. (2021) turut menyoroti peran penting *Opportunity Appraisal* berpengaruh signifikan terhadap pemaksimalan manfaat (*benefits satisficing*) dengan nilai signifikansi 0,680[18]. Penelitian oleh Delima (2022) menunjukkan bahwa pada sistem e-learning, respons pengguna yang positif maupun negatif terhadap teknologi sangat memengaruhi strategi adaptasi, Di antara hipotesis yang diuji, yang paling signifikan adalah hubungan antara *Opportunity Appraisal* dan *Problem Focused Adaptation* t-statistik 9,220[11].

Meskipun model CMUA telah diterapkan dalam berbagai sektor seperti pemerintahan, akademik, dan manajerial, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus menerapkan pendekatan CMUA dalam konteks aplikasi industri otomotif, khususnya pada aplikasi layanan digital seperti aplikasi *My Capella* dari PT Capella Dinamik Nusantara. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang penting untuk diisi. Padahal, sektor otomotif tengah mengalami percepatan digitalisasi, di mana aplikasi seperti *My Capella* menjadi bagian penting dari ekosistem layanan konsumen[19].

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perilaku adaptasi pengguna aplikasi *My Capella* di wilayah Pekanbaru menggunakan pendekatan CMUA. Dengan fokus pada lima variabel utama dalam CMUA (penilaian kesempatan, penilaian ancaman, penilaian sekunder, adaptasi berfokus masalah, dan adaptasi berfokus emosi), penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan teori serta praktik adopsi teknologi di sektor otomotif digital.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini melibatkan beberapa fase. Gambar 1 menunjukkan rute studi yang dilaksanakan.



Gambar 1. Metodologi penelitian

3.1 Tahap Perencanaan

Penelitian ini diawali dengan menetapkan studi kasus, melakukan observasi terhadap aplikasi, serta mengidentifikasi permasalahan utama yang menjadi fokus kajian. Selanjutnya melakukan identifikasi masalah dengan mengamati dan mewawancarai langsung pengguna aplikasi My Capella untuk memperoleh data dan fakta di lapangan, kemudian merumuskan permasalahan, batasan, tujuan, serta manfaat penelitian. peneliti juga melakukan studi pustaka dengan mencari artikel, buku, dan penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam menentukan metode dan konsep analisis yang akan digunakan.

Langkah selanjutnya menentukan metode yang digunakan, yaitu *Coping Model Of User Adaptation* (CMUA). lima variabel CMUA: Penilaian Kesempatan (*Opportunity appraisal*), yang menilai teknologi sebagai peluang dengan konsekuensi positif; Penilaian Ancaman (*Threat Appraisal*), yang melihat teknologi sebagai ancaman dengan konsekuensi negatif; Penilaian Sekunder (*Secondary Appraisal*) menunjukkan cara pengguna mengontrol teknologi baru; Adaptasi Berfokus Masalah (*Problem focused Adaptation*), menekankan strategi penyelesaian masalah dalam peristiwa teknologi informasi (TI); serta Adaptasi Berfokus Emosi (*Emotion Focused Adaptation*), yang bertujuan mengubah persepsi terhadap peristiwa TI untuk mengurangi tekanan emosional.

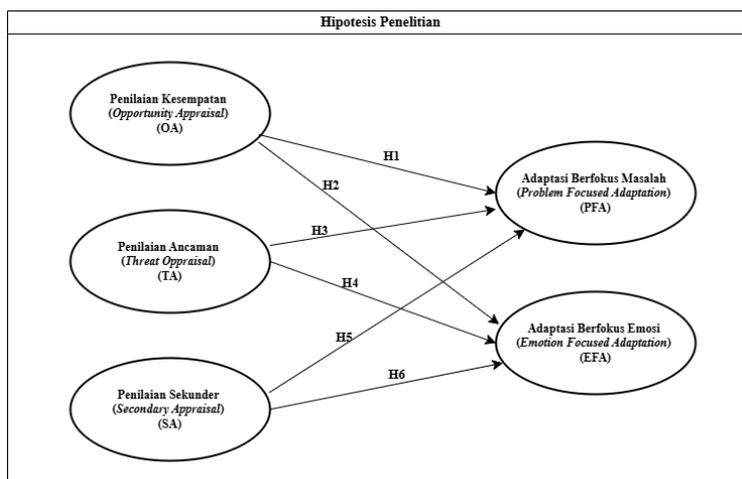
Selanjutnya Menentukan Variabel dan Indikator Penilaian yang diadaptasi dari penelitian Pontoh (2015) [16], sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel dan indikator penilaian

Variabel	Dimensi Konstruk	Indikator Penilaian	Kode Item
Penilaian Kesempatan (<i>Opportunity</i>)	Konsekuensi Positif	1) Saya tidak merasa stres atau tertekan saat menggunakan aplikasi My Capella untuk booking service motor Honda.	OA1

		2) Saya merasa tidak ada ruginya menggunakan aplikasi My Capella untuk kebutuhan service motor.	OA2
		3) Saya merasa aplikasi My Capella berguna untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam memesan jadwal service motor.	OA3
		4) Saya berpikir aplikasi My Capella adalah peluang untuk mempermudah proses perawatan motor saya.	OA4
Penilaian Ancaman (<i>Threat Appraisal</i>)	Konsekuensi Negatif	1) Saya merasa aplikasi My Capella hanya memperumit proses booking service motor.	TA1
		2) Saya merasa jadwal service motor saya tidak berjalan lancar karena penggunaan aplikasi My Capella.	TA2
		3) Saya merasa rugi karena menggunakan aplikasi My Capella.	TA3
		4) Saya merasa bahwa penggunaan aplikasi My Capella berdampak buruk pada kualitas layanan yang saya terima.	TA4
Penilaian Sekunder (<i>Secondary Appraisal</i>)	Kontrol Aplikasi	1) Saya memiliki kontrol penuh dalam menggunakan aplikasi My Capella untuk memesan service motor.	SA1
		2) Saya memiliki informasi yang dibutuhkan untuk menggunakan aplikasi My Capella.	SA2
		3) Saya memiliki pengetahuan yang cukup untuk memanfaatkan fitur-fitur di aplikasi My Capella.	SA3
		4) Saya merasa aplikasi My Capella lebih sederhana dibandingkan metode pemesanan manual yang lain.	SA4
Adaptasi Berfokus Masalah (<i>Problem Focused Adaptation</i>)	Adaptasi diri sendiri dan adaptasi kerja	1) Saya berkomunikasi dengan rekan/ teman yang sudah menggunakan aplikasi My Capella untuk lebih memahami cara kerjanya.	PFA1
		2) Saya mencari bantuan dari pihak Honda atau teknisi untuk memahami penggunaan aplikasi My Capella.	PFA2
		3) Saya mencari informasi tambahan secara mandiri tentang cara kerja aplikasi My Capella.	PFA3
		4) Saya menggunakan aplikasi My Capella untuk mengubah cara saya memesan layanan service motor.	PFA4
		5) Saya berkonsultasi dengan admin atau layanan pelanggan untuk memahami masalah teknis pada aplikasi My Capella.	PFA5
Adaptasi berfokus Emosi (<i>Emotion Focused Adaptation</i>)	Pemikiran Penghindaran dan Pendekatan	1) Saya berkata pada diri sendiri bahwa aplikasi My Capella adalah kesempatan untuk mempermudah perawatan motor Honda saya.	EFA1
		2) Saya berkata pada diri sendiri bahwa lebih baik menggunakan aplikasi My Capella daripada metode manual.	EFA2
		3) Saya berkata pada diri sendiri bahwa saya perlu menerima aplikasi My Capella, karena ini adalah inovasi baru yang membantu.	EFA3
		4) Saya mencoba untuk tidak khawatir tentang kemungkinan masalah saat menggunakan aplikasi My Capella.	EFA4
		5) Saya melakukan sesuatu untuk menghindari penggunaan aplikasi My Capella jika menemui kesulitan.	EFA5

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Model konseptual penelitian

1. H1: Penilaian Kesempatan (*Opportunity Appraisal*) berpengaruh signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Masalah (*Problem Focused Adaptation*).
2. H2: Penilaian Kesempatan (*Opportunity Appraisal*) berpengaruh signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Emosi (*Emotion Focused Adaptation*).
3. H3: Penilaian Ancaman (*Threat Appraisal*) berpengaruh signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Masalah (*Problem Focused Adaptation*).
4. H4: Penilaian Ancaman (*Threat Appraisal*) berpengaruh signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Emosi (*Emotion Focused Adaptation*).
5. H5: Penilaian Sekunder (*Secondary Appraisal*) berpengaruh signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Masalah (*Problem Focused Adaptation*).
6. H6: Penilaian Sekunder (*Secondary Appraisal*) berpengaruh signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Emosi (*Emotion Focused Adaptation*).

3.2 Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data, dilakukan wawancara dan kuesioner dibagikan. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi My Capella di wilayah Kota Pekanbaru, Riau. Penarikan sampel menggunakan rumus *Lemeshow*, dikarenakan jumlah pengguna aplikasi My Capella di wilayah Pekanbaru tidak diketahui atau tidak pasti.

Rumus *Lemeshow* [20]:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

(1)

$n = 96,04$ Dibulatkan menjadi 96 Responden

Keterangan:

N = Jumlah sampel

Z = Skor Z pada kepercayaan 95%

D = Alpha (0,10)/ sampling error = 10%

P = Proporsi populasi yang belum diketahui atau estimasi tertinggi = 0,5.

Metode skala *Likert* empat pilihan jawaban yang bertujuan menghindari jawaban netral atau keragu-raguan digunakan untuk membuat kuesioner dalam penelitian ini.

Tabel 2. Skala likert

Skala	Keterangan
-------	------------

1	Sangat tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat setuju (SS)

3.3 Pengolahan Data

Dilakukan melalui penerapan metode analisis statistik yang didukung aplikasi *SmartPLS* dengan teknik analisis SEM-PLS.

3.4 Analisa dan Pembahasan

Metode analisis yang diterapkan adalah SEM-PLS, yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas melalui tahapan evaluasi model luar (*outer*) dan model dalam (*inner*).

3.5 Dokumentasi dan Pelaporan.

Semua hasil penelitian yang telah diperoleh didokumentasikan secara sistematis untuk membentuk laporan akhir.

4 Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menyajikan hasil penelitian sesuai tahapan yang direncanakan, mulai dari proses awal hingga kesimpulan, berdasarkan metode yang telah ditentukan sebagai dasar analisis.

4.1 Deskripsi Umum Responden

Responden dalam penelitian ini terdiri dari individu yang menggunakan Aplikasi My Capella yang berada di wilayah Pekanbaru. Responden ditentukan menggunakan pendekatan Lemeshow, yaitu diperoleh sebanyak 96 responden.

Tabel 3. Karakteristik responden

Karakteristik	Item	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pr	39	41%
	Lk	57	59%
Berdomisili di Kota Pekanbaru	Ya	96	100%
	Tidak	0	0
Apakah memiliki/ menggunakan Aplikasi My Capella	Ya	96	100%
	Tidak	0	0

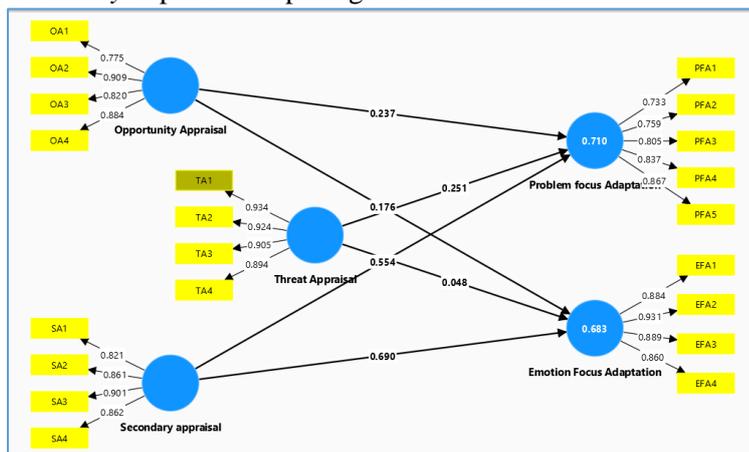
4.2 Analisis Data

1. Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Uji Validitas

a. Convergent Validity

Convergent Validity dinilai menggunakan pedoman Rule of Thumbs. Indikator validitas konvergen ditentukan melalui parameter *Loading Score* atau nilai *Loading Factor* >0,700. Hasil *Convergent Validity* dapat dilihat pada gambar 3 berikut.



Gambar 3. Convergent validity

b. Discriminant Validity

didasarkan nilai *Cross Loading*, hasil dari *Discriminat Validity* dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Cross loading

	EFA	OA	PFA	SA	TA
EFA1	0.884	0.536	0.667	0.711	0.251
EFA2	0.931	0.601	0.680	0.753	0.254
EFA3	0.889	0.542	0.742	0.694	0.327
EFA4	0.860	0.495	0.698	0.736	0.317
OA1	0.442	0.775	0.396	0.457	0.196
OA2	0.527	0.909	0.613	0.551	0.359
OA3	0.457	0.820	0.494	0.417	0.059
OA4	0.616	0.884	0.658	0.607	0.376
PFA1	0.610	0.421	0.733	0.619	0.420
PFA2	0.536	0.449	0.759	0.531	0.476
PFA3	0.643	0.529	0.805	0.622	0.355
PFA4	0.683	0.555	0.837	0.705	0.296
PFA5	0.651	0.638	0.867	0.631	0.464
SA1	0.648	0.444	0.642	0.821	0.198
SA2	0.663	0.540	0.682	0.861	0.306
SA3	0.770	0.582	0.769	0.901	0.399
SA4	0.711	0.518	0.572	0.862	0.166
TA1	0.314	0.308	0.464	0.288	0.934
TA2	0.318	0.288	0.446	0.287	0.924
TA3	0.303	0.317	0.502	0.312	0.905
TA4	0.231	0.203	0.404	0.269	0.894

Tabel 4 menunjukkan indikator dengan ukuran variabel korelasi yang lebih besar daripada korelasi antara indikator tersebut dengan variabel lainnya. Dapat dikatakan korelasi variable dengan tiap indikatornya memenuhi dan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik.

Pendekatan tambahan dalam menilai diskriminasi dilakukan dengan memeriksa nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Suatu model dianggap baik apabila setiap konstruk memiliki nilai AVE lebih dari 0,500, seperti yang ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Discriminat validity dengan AVE

	AVE	Keterangan
EFA	0.795	<i>Discriminant Validity</i> Terpenuhi
OA	0.720	<i>Discriminant Validity</i> Terpenuhi
PFA	0.643	<i>Discriminant Validity</i> Terpenuhi
SA	0.743	<i>Discriminant Validity</i> Terpenuhi
TA	0.836	<i>Discriminant Validity</i> Terpenuhi

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan mampu mengukur konstruk dengan akurat, konsisten, dan tepat. Pengujian reliabilitas dalam PLS menggunakan *Cronbach's Alpha* atau *Composite Reliability* (dianggap baik jika >0,700 namun nilai >0,600 masih dapat diterima) [21]. Hasil uji *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* dapat dilihat pada tabel 6.

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Ket
EFA	0.914	0.939	<i>Reliable</i>
OA	0.871	0.911	<i>Reliable</i>
PFA	0.860	0.900	<i>Reliable</i>

Tabel 6. Hasil Uji dan Composite	SA	0.884	0.920	<i>Reliable</i>	Cronbach's Alpha Reliability
	TA	0.8935	0.953	<i>Reliable</i>	

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Dilakukan dengan menggunakan nilai *R-Square*, di mana semakin besar nilai *R-Square*, semakin baik kinerja model penelitian dalam melakukan prediksi [21]. Menurut Ghozali (2014), nilai *R-Square* sebesar 0,750 menunjukkan model yang kuat, 0,500 sebagai model sedang (*moderate*), dan 0,250 sebagai model lemah [22]. Nilai *R-Square* ditunjukkan pada tabel 7.

Tabel 7. R-Square

	R-square	Keterangan
EFA	0.683	<i>Moderate</i>
PFA	0.710	<i>Moderate</i>

Langkah berikutnya adalah mengevaluasi nilai koefisien jalur dengan *bootstrapping* (dianggap signifikan jika t-statistik melebihi nilai t-tabel, yaitu 1,960 pada Tingkat signifikansi alpa 5%). Hasil uji koefisien jalur dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil uji path coefficients

Hipotesis	Original Sample (O)	T-Statistics	T-tabel Signifikansi 5%	P-Values	Hasil Uji
H1:OA->PFA	0.237	3.295	1.960	0.000	Diterima
H2:OA->EFA	0.176	1.291	1.960	0.098	Ditolak
H3:SA->PFA	0.554	7.259	1.960	0.000	Diterima
H4:SA->EFA	0.690	6.088	1.960	0.000	Diterima
H5:TA->PFA	0.251	4.372	1.960	0.000	Diterima
H6:TA->EFA	0.048	0.813	1.960	0.208	Ditolak

4.3 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan

Merujuk pada Tabel 8, hasil dari pengujian hipotesis dengan Bootstrap Smart-PLS, hasil yang didapat; hasil uji hipotesis pertama Menunjukkan bahwa penilaian terhadap peluang (OA) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap bentuk adaptasi yang berfokus pada pemecahan masalah (PFA). Temuan dari hipotesis ini sejalan dengan teori coping dalam model CMUA yang dikemukakan oleh Beaudry dan Pinsonneault (2005) [8], serta mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Pontoh dkk (2015) [16]. Penilaian Kesempatan sebagai indikator penilaian positif memiliki pengaruh signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Masalah. menghadapi peristiwa baru yaitu penerapan aplikasi My Capella pengguna tidak merasa stress dalam menggunakannya, sehingga setiap pengguna memilih strategi pemaksimalan manfaat dengan melakukan upaya adaptasi berfokus masalah. Pengguna menerima aplikasi My Capella sebagai kesempatan dalam proses *booking service* serta perawatan motor honda dengan mencari informasi tentang cara menggunakannya, berkomunikasi dengan rekan atau teman, mencari bantuan dari pihak honda atau teknisi, ataupun mencari informasi tambahan secara mandiri tentang cara kerja aplikasi My Capella.

Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa Penilaian Kesempatan (OA) tidak mempengaruhi Adaptasi Berfokus Emosi (EFA) secara signifikan. Hasil penelitian ini tidak selaras dengan teori coping yang diterapkan dalam model CMUA oleh Beaudry dan Pinsonneault (2005) [8], dan tidak didukung oleh hasil penelitian Pontoh dkk (2015) [16]. Hal ini menunjukkan bahwa Penilaian Kesempatan tidak memiliki keterkaitan terhadap Adaptasi Berfokus Emosi. Menurut hasil dari wawancara Hal ini bisa terjadi dikarenakan pengguna merasa tertekan ketika menggunakan

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

aplikasi ini karna diwajibkannya menginstall dan menggunakannya ketika ingin melakukan servis gratis pengguna motor baru, sedangkan mereka sendiri sama sekali tidak paham cara menggunakannya, merek beranggapan aplikasi ini hanya memperibet saja dan mereka merasa lebih baik menggunakan metode manual.

Hasil uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa Penilaian Ancaman (TA) berpengaruh signifikan Terhadap Adaptasi Berfokus Masalah (PFA). Hasil penelitian ini mendukung teori *coping* yang digunakan dalam model CMUA oleh Beaudry dan Pinsonneault (2005) [8], dan begitupun dengan penelitian Fadel (2012) [23], menunjukkan bahwa penilaian ancaman berpengaruh secara signifikan pada penurunan keterlibatan dalam adaptasi berfokus masalah. Ini menunjukkan bahwa penilaian ancaman terkait dengan adaptasi berfokus masalah yang ada pada Aplikasi My Capella. Hal ini bisa terjadi dikarenakan pengguna merasa Aplikasi ini mempermudah proses *booking* dikarenakan tidak perlu lagi repot menggunakan metode manual dan tidak menunggu lama jika antri di Ahass, dan pengguna juga beranggapan dengan adanya aplikasi My Capella ini merupakan inovasi baru yang membantu.

Hasil uji hipotesis keempat menunjukkan bahwa Penilaian Ancaman (TA) tidak berpengaruh signifikan Terhadap Adaptasi Berfokus Emosi (EFA). Temuan ini sejalan dengan penelitian Delima (2022) [11], yang menyatakan bahwa TA tidak berpengaruh secara signifikan dan bahkan menunjukkan arah negative terhadap EFA. Hal serupa juga diungkapkan oleh Pontoh dkk (2015) [16], yang menyimpulkan bahwa penilaian ancaman tidak memiliki dampak signifikan terhadap bentuk adaptasi emosional. Temuan ini berarti Ancaman tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Emosi. Ini menunjukkan pengguna tidak menganggap bahwa aplikasi My Capella menjadi Ancaman keterkaitan dengan adaptasi Berfokus Emosi yang ada pada aplikasi My Capella. Penilaian pengguna terhadap kejadian suatu TI tidak menjadi ancaman maka Adaptasi Berfokus Emosi tidak Berpengaruh.

Hasil uji hipotesis kelima menunjukkan bahwa Penilaian Sekunder (SA) berpengaruh signifikan Terhadap Adaptasi Berfokus masalah (PFA). Hasil hipotesis terdukung oleh hasil penelitian Beaudry dan Pinsonneault (2005) [8], yang menyatakan bahwa upaya adaptasi masalah sangat mungkin berpengaruh ketika individu merasa dapat melakukan sesuatu untuk mengubah situasinya. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Pontoh dkk (2015) [16], yaitu penilaian sekunder memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku adaptasi yang berfokus pada pemecahan masalah. Ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai Aplikasi My Capella berkaitan terhadap adaptasi berfokus masalah yang ada pada Aplikasi My Capella ini. Dari hasil wawancara pengguna merasa bahwa mereka memiliki kontrol penuh terhadap pekerjaan di dalam aplikasi, pengguna merasa aplikasi ini sudah cukup memberikan kepuasan dikarenakan sudah cukup sederhana dibanding memesan secara manual.

Hasil uji hipotesis keenam menunjukkan bahwa Penilaian Sekunder (SA) berpengaruh signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Emosi (EFA). Hal ini mengindikasikan bahwa evaluasi sekunder memiliki keterkaitan terhadap Adaptasi Berfokus Emosi yang terdapat pada Aplikasi My Capella. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Delima (2022) [11], yang menemukan bahwa Penilaian Sekunder (SA) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Adaptasi Berfokus Emosi (EFA). Ini mengindikasikan bahwa Pengguna merasa memiliki kontrol yang tinggi terhadap Aplikasi My Capella, adaptasi yang dilakukan dengan berfokus emosi seperti berfikir Aplikasi My Capella akan menjadi baik kedepannya karena ini merupakan inovasi baru yang membantu. Dengan berfikir aplikasi My Capella akan sangat membantu dalam proses perawatan dan Booking Service motor honda.

5 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei melalui kuesioner terhadap 96 pengguna Aplikasi My Capella di wilayah Pekanbaru. Data dianalisis menggunakan SmartPLS versi 4.1.0.9 dengan pengujian *Outer* dan *Inner* model serta uji signifikansi antar variabel berdasarkan pendekatan *Coping Model of User Adaptation (CMUA)*.

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa terdapat empat variabel yang memberikan pengaruh signifikan, yaitu: penilaian kesempatan berpengaruh signifikan terhadap adaptasi yang berfokus pada masalah; penilaian sekunder berpengaruh signifikan terhadap adaptasi yang berfokus

pada masalah maupun adaptasi yang berfokus pada emosi; serta penilaian ancaman berpengaruh signifikan terhadap adaptasi yang berfokus pada masalah. Di sisi lain, dua variabel tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, yakni penilaian kesempatan terhadap adaptasi berfokus pada emosi, dan penilaian ancaman terhadap adaptasi berfokus pada emosi. Variabel yang memberikan pengaruh paling kuat terdapat pada hubungan antara penilaian sekunder dan adaptasi berfokus pada masalah, dengan nilai t-statistik sebesar $7.259 > 1.960$. Sebaliknya, pengaruh terendah ditunjukkan oleh hubungan antara penilaian ancaman dan adaptasi berfokus pada emosi, dengan t-statistik sebesar $0.813 < 1.960$.

Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna merespons aplikasi My Capella secara kognitif dan emosional sesuai dengan kerangka CMUA, yang mencerminkan adanya proses adaptasi baik secara *problem-focused* maupun *emotion-focused*. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola aplikasi menyediakan modul pelatihan interaktif, sosialisasi berkala, serta penyempurnaan desain antarmuka (UI/UX) yang lebih intuitif, guna meningkatkan pemahaman dan kenyamanan pengguna dalam mengakses fitur-fitur aplikasi, terutama saat terjadi pembaruan sistem.

Referensi

- [1] A. Deni, *Manajemen Strategi di Era Industri 4.0*. Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- [2] E. Raza and A. L. Komala, "Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0," *J. Logistik Indones.*, Vol. 4, No. 1, pp. 49–63, 2020.
- [3] P. Stone, "Digital Transformation in the Automotive Industry: Trends & Use Cases," *FlowForma*, 2024. <https://www.flowforma.com/blog/digital-transformation-in-automotive-industry-trends-and-use-cases>
- [4] D. Newman, "Top 9 Digital Transformation Trends in Automotive For 2020," *Forbes*, 2019. <https://www.forbes.com/sites/danielnewman/2019/12/20/top-9-digital-transformation-trends-in-automotive-for-2020/>
- [5] D. R. Prasser, "Essential Guide to Digital Transformation in the Automotive Industry [2025 & Beyond]," *StartUs Insights*, 2025. <https://www.startus-insights.com/innovators-guide/digital-transformation-in-the-automotive-industry/>
- [6] J. K. Pasaribu, E. Edward, M. Wijaya, and M. Sisiliaa, "Pengaruh Disiplin Kerja, Stres Kerja, dan Pengawasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Capella Dinamik Nusantara Medan," *War. Dharmawangsa*, Vol. 14, No. 1, 2020.
- [7] P. C. D. Nusantara, "My Capella," 2025. <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.cdn.mycapella>
- [8] A. Beaudry and A. Pinsonneault, "Understanding User Responses to Information Technology: A Coping Model of User Adaptation," *MIS Q.*, pp. 493–524, 2005.
- [9] K. R. Pillai, P. Upadhyaya, A. V. Prakash, B. S. Ramaprasad, H. V. Mukesh, and Y. Pai, "End-User Satisfaction of Technology-Enabled Assessment in Higher Education: A Coping Theory Perspective," *Educ. Inf. Technol.*, Vol. 26, No. 4, pp. 3677–3698, 2021.
- [10] G.-D. Nguyen and M.-T. Ha, "The Role of User Adaptation and Trust in Understanding Continuance Intention Towards Mobile Shopping: An Extended Expectation-Confirmation Model," *Cogent Bus. Manag.*, Vol. 8, No. 1, p. 1980248, 2021.
- [11] S. P. Delima, "Analisa Adaptasi Pemakai E-Learning menggunakan Coping Model Of User Adaptation pada Universitas Abdurrab Pekanbaru." Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.
- [12] R. S. Lazarus, *Stress, Appraisal, and Coping*, Vol. 464. Springer, 1984.
- [13] H. M. Jogyanto, "Sistem Informasi Keperilakuan," *Yogyakarta Andi Offset*, Vol. 235, 2007.
- [14] H. Bala and V. Venkatesh, "Adaptation to Information Technology: A Holistic Nomological Network From Implementation to Job Outcomes," *Manage. SCI.*, Vol. 62, No. 1, pp. 156–179, 2016.
- [15] A. O. De Guinea and J. Webster, "An Investigation of Information Systems use Patterns: Technological Events as Triggers, the Effect of Time, and Consequences for Performance," *Mis Q.*, pp. 1165–1188, 2013.
- [16] G. T. Pontoh, "Pengaruh Penilaian terhadap Infusi Sistem Informasi Akuntansi berbasis AkruaI melalui Perilaku Adaptasi Pemakai," *Sesindo*, Vol. 2015, 2015.

- [17] A. Astriana, "Pengaruh Penilaian terhadap Infusi Sistem Informasi Akuntansi berbasis AkruaI melalui Perilaku Adaptasi Pemakai pada Lembaga Administrasi Negara," *J. Adm. Negara STIA LAN Makassar*, Vol. 21, No. 2, p. 42649, 2015.
- [18] Y. Barlette, A. Jaouen, and P. Baillette, "Bring Your Own Device (BYOD) as Reversed IT Adoption: Insights into Managers' Coping Strategies," *Int. J. Inf. Manage.*, Vol. 56, p. 102212, 2021.
- [19] P. C. D. Nusantara, "PT Capella Dinamik Nusantara Main Dealer Sepeda Motor Honda Wilayah Aceh, Riau & Kepri," 2025. <https://www.cdn.co.id/index.php>
- [20] S. K. Lwanga, S. Lemeshow, and W. H. Organization, *Sample Size Determination in Health Studies: A Practical Manual*. World Health Organization, 1991.
- [21] J. H. M. Willy Abdillah, "Partial Least Square (PLS), Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis," 2015.
- [22] I. Ghozali, "SEM Metode Alternatif dengan menggunakan Partial Least Squares (PLS)," Semarang Badan Penerbit Univ. Diponegoro, 2014.
- [23] K. J. Fadel, "User Adaptation and Infusion of Information Systems," *J. Comput. Inf. Syst.*, Vol. 52, No. 3, pp. 1–10, 2012.