



**PENERAPAN MODEL UTAUT 2 TERHADAP MINAT DAN
PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI POSGIRO *MOBILE* DI
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

INDAH DWI SANIA PUTRI SIHOMBING

161410271

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020



**PENERAPAN MODEL UTAUT 2 TERHADAP MINAT DAN
PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI POSGIRO *MOBILE* DI
KOTA PALEMBANG**

INDAH DWI SANIA PUTRI SIHOMBING

161410271

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**PENERAPAN MODEL UTAUT 2 TERHADAP MINAT DAN PERILAKU
PENGUNAAN APLIKASI POSGIRO *MOBILE* DI KOTA PALEMBANG**

INDAH DWI SANIA PUTRI SIHOMBING

161410271

**Telah diterima salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi**

Palembang, 27 Agustus 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Rahayu Amalia, M.Kom.



Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer

Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

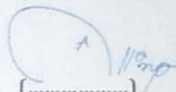
HALAMAN PERSETUJUAN


Skripsi Berjudul "Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Minat dan Perilaku Aplikasi Posgiro Mobile di Kota Palembang" Oleh "Indah Dwi Sania Putri Sihombing", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 27 Agustus 2020.

Komisi Penguji


1. Ketua : **Rahayu Amalia, M.Kom**
2. Anggota : **Muhamad Ariandi, M.Kom**
3. Anggota : **Andri, S.Kom., M.CS**


(.....)


(.....)


(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Dharma
Ketua,


Dr. Edi Surya Negara, M.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Dwi Sania Putri Sihombing
NIM : 161410271

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 27 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan



Indah Dwi Sania Putri Sihombing
NIM : 161410271

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

**“Serahkanlah hidupmu kepada TUHAN dan percayalah kepada-Nya, dan
Ia akan bertindak”
(Mazmur 37 : 5)**

“If you get tired, learn to rest not to quit”

Kupersembahkan kepada :

- ❖ *Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya yang telah diberikan selama penyusunan skripsi.*
- ❖ *Kedua orang tua saya, Bapak dan Mamak yang selalu memberikan energi positif dan selalu menyemangati ketika saya merasa down selama menyusun skripsi.*
- ❖ *Saudara/I saya, Nickholaus A.S, Cynthia R.Z.S, Stanley W.Y.S, beserta keluarga besar Sihombing dan Silitonga yang telah membantu saya dalam doa maupun dukungan.*
- ❖ *Dosen pembimbing Ibu Rahayu Amalia, M.Kom yang telah membimbing dan membantu dalam penyusunan skripsi.*
- ❖ *Best partner ever, Febriansyah, yang selalu siap mendengar keluh kesah saya.*
- ❖ *Teman-teman terdekat, Trisna Widyani Patisina, Nabella Syahrani, Choirun Anisa, dan Leorencius Tri Perdana Tambunan.*
- ❖ *Teman-teman kelas SI.H yang telah mengisi hari-hari saya selama perkuliahan.*
- ❖ *Almamater yang saya banggakan.*

ABSTRACT

PT. Pos Indonesia (Persero) or more commonly called the post office is one of the State-Owned Enterprises (SOEs) which has a public service function in the correspondence section. Over time and the development of technology, PT. Pos Indonesia made an application, Posgiro Mobile. Constraints that often occur such as only appearing white screen when opening an application because it requires a strong signal can cause a decrease in interest and behavior in the use of Posgiro Mobile. Based on the results of research using the UTAUT 2 model, Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Hedonic Motivation, Price Value have a significant relationship to Behavioral Intention and Facilitating Conditions, Habit, Behavioral Intention have a significant relationship to Use Behavioral. So that the results are carried out both validity or reliability tests as well as classical assumptions which are able to provide a significant effect and multicollinearity symptoms do not occur on the interest and behavior of using Posgiro Mobile.

Keywords : *UTAUT 2, Posgiro Mobile*

ABSTRAK

PT. Pos Indonesia (Persero) atau lebih sering disebut kantor pos adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai fungsi pelayanan publik pada bagian surat-menyurat. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya teknologi, PT. Pos Indonesia membuat sebuah aplikasi yaitu *Posgiro Mobile*. Kendala yang sering terjadi seperti hanya muncul layar putih saja ketika membuka aplikasi karena membutuhkan sinyal yang kuat bisa saja menyebabkan berkurangnya minat dan perilaku penggunaan *Posgiro Mobile*. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan model UTAUT 2, *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Hedonic Motivation*, *Price Value* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dan *Facilitating Conditions*, *Habit*, *Behavioral Intention* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Use Behavioral*. Sehingga hasil pengujian yang dilakukan baik pengujian validitas maupun reliability serta uji asumsi klasik mampu memberikan pengaruh signifikan dan tidak terjadi gejala multikolinieritas terhadap minat dan perilaku penggunaan *Posgiro Mobile*.

Kata Kunci : UTAUT 2, *Posgiro Mobile*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir kuliah yang berjudul “Penerapan Model UTAUT 2 terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Aplikasi Posgiro *Mobile* di Kota Palembang” tepat pada waktu yang ditentukan.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan serta dukungan dan petunjuk dari semua pihak tidak mungkin laporan ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, S.Kom., M.IT., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Rahayu Amalia, M.Kom., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini dengan baik pada teori maupun praktek.
5. Orang tua, saudara-saudari saya, seluruh teman-teman saya yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
6. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Angkatan 2016.

Dalam penyusunan skripsi penelitian ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin supaya skripsi penelitian ini selesai dengan baik dan sempurna. Namun penulis menyadari sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan dan kekhilafan, maka skripsi penelitian ini pun mungkin terdapat kekeliruan dan kekurangan kiranya mohon dimaklumi. Mudah-mudahan

keterbatasan penulis tidak mengurangi arti dan makna penyusunan skripsi penelitian ini. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan skripsi penelitian ini dimasa yang akan datang. Namun demikian, penulis tetap mengharapkan semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 27 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACK.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Umum.....	6
2.1.1. PT. Pos Indonesia (Persero).....	6
2.1.2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero).....	7
2.1.3. Struktur Organisasi.....	7

2.2.	Landasan Teori.....	11
2.2.1.	Pos Giro Mobile.....	11
2.2.2.	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT).....	13
2.2.3.	SPSS.....	15
2.2.4.	Skala Pengukuran.....	15
2.2.5.	Penelitian Sebelumnya.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		19
3.1.	Objek Penelitian.....	19
3.2.	Lokasi Penelitian.....	19
3.3.	Metode Penelitian.....	19
3.3.1.	Indikator Variabel UTAUT 2.....	19
3.4.	Tahapan Penelitian.....	24
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.5.1.	Wawancara.....	24
3.5.2.	Kuesioner.....	25
3.5.3.	Studi Literatur.....	25
3.6.	Populasi dan Sampel.....	25
3.6.1.	Populasi.....	25
3.6.2.	Sampel.....	26
3.7.	Alat Instrumen Penelitian.....	27
3.8.	Variabel Penelitian.....	27
3.9.	Pengujian Data.....	28
3.9.1.	Uji Validitas.....	29
3.9.2.	Uji Reliabilitas.....	31
3.9.3.	Uji Normalitas.....	32
3.9.4.	Uji Multikolinearitas.....	32

3.9.5. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	32
3.9.6. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji T).....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Hasil Penelitian.....	34
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	34
4.1.2. Uji Validitas.....	34
4.1.3. Uji Reliabilitas.....	47
4.1.4. Uji Normalitas.....	52
4.1.5. Uji Multikolinearitas.....	53
4.1.6. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	54
4.1.7. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji T).....	56
4.2. Pembahasan Penelitian.....	59
4.2.1. Deskripsi Responden Penelitian.....	59
4.2.2. Pembahasan Hasil Kuesioner.....	60
4.2.3. Pembahasan Statistik Deskriptif.....	63
4.2.4. Pembahasan Hasil Responden terhadap Semua Variabel.....	65
BAB V PENUTUP.....	74
5.1. Simpulan.....	74
5.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT. POS INDONESIA (PERSERO).....	8
Gambar 2. 2 Aplikasi Pos Giro Mobile (Sumber : Aplikasi Posgiro Mobile)....	12
Gambar 2. 3 Metode Penelitian UTAUT 2.....	14
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	24
Gambar 3. 2 Data Pengguna Posgiro Mobile (Sumber : PT. Pos Indonesia)...	26
Gambar 3. 1 Tabel r tabel (Sumber data : Google).....	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1. Skala Likert.....	16
Tabel 2. 2. Penelitian Sebelumnya.....	16
Tabel 3. 1. Indikator Variabel UTAUT 2.....	20
Tabel 3. 2. Daftar Pernyataan.....	22
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas 50 Responden Performance Expectancy.....	35
Tabel 4. 2. Hasil Uji Validitas 50 Responden Effort Expectancy.....	36
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas 50 Responden Social Influence.....	37
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas 50 Responden Facilitating Conditions.....	37
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas 50 Responden Hedonic Motivation.....	38
Tabel 4. 6. Hasil Uji Validitas 50 Responden Price Value.....	39
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas 50 Responden Habit.....	40
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas 50 Responden Behavioral Intention.....	40
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas 50 Responden Use Behavior.....	41
Tabel 4. 10. Uji Validitas 380 Responden Performance Expectancy.....	42
Tabel 4. 11. Uji Validitas 380 Responden Effort Expectancy.....	42
Tabel 4. 12. Uji Validitas 380 Responden Social Influence.....	43
Tabel 4. 13. Uji Validitas 380 Responden Facilitating Conditions.....	43
Tabel 4. 14. Uji Validitas 380 Responden Hedonic Motivation.....	44
Tabel 4. 15. Uji Validitas 380 Responden Price Value.....	44

Tabel 4. 16. Uji Validitas 380 Responden Habit.....	45
Tabel 4. 17. Uji Validitas 380 Responden Behavioral Intention.....	45
Tabel 4. 18. Uji Validitas 380 Responden Use Behavior	46
Tabel 4. 19. Hasil Keseluruhan Uji Validitas 380 Responden.....	46
Tabel 4. 20. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Performance Expectancy...48	
Tabel 4. 21. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Effort Expectancy.....	48
Tabel 4. 22. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Social Influence	48
Tabel 4. 23. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Facilitating Conditions.....	48
Tabel 4. 24. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Hedonic Motivation.....	49
Tabel 4. 25. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Price Value.....	49
Tabel 4. 26. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Habit.....	49
Tabel 4. 27. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Behavioral Intention.....	49
Tabel 4. 28. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Use Behavior	49
Tabel 4. 29. Hasil Uji Reliabilitas 50 Responden Use Behavior	49
Tabel 4. 30. Uji Reliabilitas 380 Responden Performance Expectancy.....	50
Tabel 4. 31. Uji Reliabilitas 380 Responden Effort Expectancy.....	50
Tabel 4. 32. Uji Reliabilitas 380 Responden Social Influence.....	50
Tabel 4. 33. Uji Reliabilitas 380 Responden Facilitating Conditions.....	50
Tabel 4. 34. Uji Reliabilitas 380 Responden Hedonic Motivation.....	51
Tabel 4. 35. Uji Reliabilitas 380 Responden Price Value.....	51
Tabel 4. 36. Uji Reliabilitas 380 Responden Habit.....	51
Tabel 4. 37. Uji Reliabilitas 380 Responden Behavioral Intention.....	51

Tabel 4. 38. Uji Reliabilitas 380 Responden Use Behavior.....	51
Tabel 4. 39. Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas 330 Responden.....	51
Tabel 4. 40. Uji Multikolinearitas PE, EE, SI, HM, PV terhadap BI	53
Tabel 4. 41. Uji Multikolinearitas FC, HT, BI terhadap UB.....	53
Tabel 4. 42. Uji F pada PE, EE, SI, HM, PV terhadap BI.....	54
Tabel 4. 43. Uji F pada FC, HT, BI terhadap UB.....	55
Tabel 4. 44. Uji T terhadap Behavioral Intention.....	56
Tabel 4. 45. Uji T terhadap Use Behavior.....	58
Tabel 4. 46. Tabel Responden Umur.....	59
Tabel 4. 47. Tabel Responden Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 48. Tabel Responden Lama Penggunaan Aplikasi.....	60
Tabel 4. 49. Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	60
Tabel 4. 50. Rentang Kategori.....	63
Tabel 4. 51. Tabel Statistik Deskriptif.....	64