



**Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*
Menggunakan Model *Unified Theory Of
Acceptance and Use Of Technology 2 (UTAUT 2)***

SKRIPSI

**Siti Sania Pratiwi
161410194**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
2020**



**Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi PLN *Mobile*
Menggunakan Model *Unified Theory Of
Acceptance and Use Of Technology 2 (UTAUT 2)***

**Siti Sania Pratiwi
161410194**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG
2020**

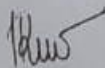
HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi PLN Mobile
Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of
Technology 2 (UTAUT 2)***

**Siti Sania Pratiwi
161410194**

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

Dosen Pembimbing,



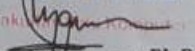
Tri Oktarina, M.Kom.

Palembang, Juli 2020
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma

Dekan,



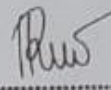


**Bina
Darma**

Fakultas Ilmu Komputer

Dedy Samsuar, Ph.D

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology 2 (UTAUT 2)*" Oleh Siti Sania Pratiwi (161410194) telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Sabtu tanggal 25 Juli 2020.

Komisi Penguji

1. Ketua : Tri Oktarina, M.Kom  (.....)
2. Anggota : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom  (.....)
3. Anggota : Edi Supratman, M.Kom  (.....)

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

Universita **Bina
Darma**
Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Sania Pratiwi

NIM : 161410194

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 di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
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 dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 25 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,



SITI SANIA PRATIWI
161410194

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Don’t doubt your prayers, you are talking to the one who really can make all of your dreams come true”.

“Don’t lose hope, not be sad. You will surely be victorius if you are true believers (3:139)”

Persembahan

Hasil penelitian ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu mencintai dan mendukung saya baik dalam keadaan sedih maupun senang, dan juga untuk orang yang sempat menjadi bagian hidup saya namun pergi begitu saja dan skripsi ini menjadi bukti bahwa tanpanya saya bisa. Dan juga yang terpenting rasa syukur saya kepada Allah Swt yang telah memberikan petunjuk serta pertolongan-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian ini serta Rasulullah SAW yang senantiasa shalawatnya tidak jemu-jemu saya panjatkan. Dan untuk anda yang sedang membaca hasil penelitian saya pada hari ini, semoga dapat memberikan manfaat dan inspirasi yang sebanyak-banyaknya untuk anda, jangan mudah menyerah karena menyerah dan berhenti hanya untuk orang yang tak percaya akan kebaikan Allah Swt. Biarkan kita menjadi pemenang keadaan, luaskan pandangan jangan berfokus pada satu titik apalagi titik kesedihan. Semangat.

ABSTRAK

Pada penelitian digunakan pemodelan *UTAUT 2* untuk menganalisis perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile*, dengan menggunakan variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Social Influence* dan *Habit*. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuisioner menggunakan *Google form* yang dibagikan melalui link kepada 100 responden dan berisi 24 pertanyaan yang berhubungan dengan variabel yang ada pada *UTAUT 2*. Penelitian ini menggunakan pemodelan *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan pendekatan *Partial Least Squares (PLS)* atau yang biasa disebut dengan *PLS-SEM* menggunakan *software smart-PLS* versi 3.2.9 untuk menganalisis data dengan dua model evaluasi yaitu *outer model* dan *inner model*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor perilaku pengguna dalam menggunakan aplikasi *PLN Mobile* oleh *Performance Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitation Condition*, *Habit* yang berpengaruh terhadap *Behavioral Invention*, dan *Facilitation Condition*, *Habit* dan *Behavioral Invention* yang berpengaruh terhadap *Use Behavioral*. Dan untuk pengujian efek moderator di dapatkan bahwa *Age* berpengaruh terhadap hubungan *Behavioral Invention* dan *Habit* terhadap *Use Behavioral*, dan *Gender* berpengaruh terhadap hubungan *Social Influence* terhadap *Behavioral Invention*, dan juga *Experience* yang memiliki pengaruh hubungan *Habit* terhadap *Use Behavioral*.

Kata Kunci: *UTAUT 2*, *Perilaku Pengguna*, *Structural Equation Model (SEM)*, *Partial Least Squares (PLS)*, *PLS-SEM*, *Smart-PLS*, *PLS Multi Group Analysis*.

ABSTRACT

In this research, UTAUT 2 modeling is used to analyze user behavior in using the PLN Mobile application, using the variables Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Conditions, Social Influence and Habit. The method used in data collection is a questionnaire using Google form which is distributed via a link to 100 respondents and contains 24 questions related to the variables in UTAUT 2. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) modeling with the Partial Least Squares (PLS) approach. or what is commonly called PLS-SEM uses smart-PLS version 3.2.9 software to analyze data with two evaluation models, namely the outer model and the inner model. The results showed that user behavior factors in using the PLN Mobile application by Performance Expectancy, Social Influence, Facilitation Condition, Habit that affect Behavioral Invention, and Facilitation Conditions, Habit and Behavioral Invention which affect Use Behavioral. And to test the moderator effect, it is found that Age affects the relationship between Behavioral Invention and Habit on Use Behavioral, and Gender affects the relationship between Social Influence on Behavioral Invention, and also Experience which has an influence on the relationship between Habit on Use Behavioral.

Key Words : UTAUT 2, Use Behavioral, Structural Equation Model (SEM), Partial Least Squares (PLS), PLS-SEM, Smart-PLS, PLS Multi Group Analysisist.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil'alamin. Segala puji dan syukur tak henti-hentinya peneliti panjatkan kehadiran ALLAH *Subhanallahu Wa Ta'ala* atas rahmat, karunia, anugrah, hidayat, kemudahan, kelancaran serta pertolongan-Nya serta junjungan Nabi besar Muhammad *Salallahualaihi Wassalam* sehingga penyusunan laporan akhir atau skripsi ini dapat diselesaikan yang diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang, dengan laporan yang berjudul "Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology 2 (UTAUT 2)*".

Dalam menyelesaikan penyusunan laporan ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Ibu Dr. Sunda Ariana M.pd., M.M., selaku rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma.
3. Bapak Dr. Edi Surya Negara, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma.
4. Ibu Tri Oktarina, M.Kom selaku Pembimbing yang telah memberikan masukan, motivasi, meluangkan waktu, wejangan serta pikirannya untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
5. Ibu Evi Yulianingsih, MM, M.Kom selaku penguji laporan akhir yang telah memberikan masukan kepada penulis.

6. Bapak Edi Supratman, M. Kom selaku penguji laporan akhir yang telah memberikan masukan kepada penulis.
7. Seluruh Ibu dan Bapak Dosen Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan tanpa batas.
8. Keluarga Besar Bidang Administrasi Niaga PLN UIW S2JB Palembang terkhususnya “Teteh Mira” yang telah membantu, membimbing, dan selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Ibunda dan Ayahanda yang selalu memberikan doa, semangat, dan juga nasihat yang tak henti-henti kepada Ananda, serta selalu sabar dalam menghadapi Ananda yang kadang mungkin menyakiti hati, semoga Ananda dapat menjadi orang yang lebih baik dan dapat membanggakan serta membahagiakan.
10. Sahabat-sahabat penulis yang tak henti-henti memberikan dukungan, doa dan juga bantuannya, terutama untuk Sultan Salin Akbar dan keluarga SSB ,sahabat dari SMK dan sampai sekarang yang tetap saling mendukung satu-sama lain. Untuk sahabat satu kos selama semester awal sampai akhir Mei Diana, Mutia Anggraeni, Yashinta Junita, yang selalu menjadi tempat berbagi suka duka selama merantau dikota orang. Serta Wenny Eliantiara, Lidya Anggraini, Nabila Romadona, dan Lisa yang telah menemani ketika dilanda kesendirian.
11. Teman-teman penulis dari angkatan 2016, terkhusus SI A yang menjadi saksi perjuangan saya hingga sampai dititik ini. Terkhusus untuk sahabat saya juga yang tergabung dalam grup Hey Sayangkuh yang terdiri dari Irvan Salegar sebagai ketua dan orang yang pemikirannya kadang sama dan

bersebrangan dengan saya sehingga seringnya muncul ide baru maupun perdebatan, Imelda Saputri sahabat saya dari ospek, hari pertama kuliah memakai baju kuning dan sampai hari ini, Dahlia yang dari semester awal sering satu kelompok, KKL , magang, dan ujian sempro pun barengan, Bunga Pertiwi anak rantau dari Bangka Belitung yang paling dewasa, dan strong tapi lemah kalau dengar lagu yang judulnya rela, Rima Ulfa alias nuna yang sudah ku anggap seperti saudara sendiri dan satu-satunya digrup ini yang cewek banget, Lela Triana cewek pintar dan favorit banyak orang dan telah menjadi CS sewaktu menjalankan semester pendek, dan Firda Thalia Haziah gadis kampus dan yang paling keren.

Peneliti berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT melimpahkan taufik dan hidayah-Nya bagi kita semua.
Aamiin

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Palembang, Juli 2020

Penulis

Siti Sania Pratiwi

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2</i>	5
2.1.1 Teori Penerimaan Teknologi Informasi.....	5
2.1.2 Deskripsi Umum <i>UTAUT 2</i>	6
2.1.3 Variabel <i>UTAUT 2</i>	6
2.2.3 Indikator Penelitian <i>UTAUT 2</i>	10
2.2 PT. PLN Persero.....	11

2.2.1	Visi dan Misi PT. PLN UIW S2JB.....	12
2.2.2	Struktur Organisasi.....	13
2.2.3	Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	16
2.3	<i>Struktural Equation Modelling</i>	17
2.3.1	<i>Partial Least Square-Struktural Equation Modelling</i>	18
2.3.2	<i>SmartPLS</i>	18
2.4	Uji Validitas	19
2.5	Uji Reabilitas	19
2.6	Skala <i>Likert</i>	19
2.7	Hipotesis.....	20
2.8	Penelitian Terdahulu.....	20
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Kerangka Penelitian.....	23
3.2	Populasi	23
3.3	Sampel.....	24
3.4	Model Penelitian.....	24
3.5	Variabel dan Indikator Penelitian	26
3.6	Pengumpulan Data	27
3.7	Pengolahan Data.....	28
3.7.1	Uji Kualitas Data.....	28
3.8	Partial Least Square.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran Responden.....	32
4.2	Hasil Uji Kualitas Data.....	34
4.2.1	Uji Validitas.....	34
4.2.2	Uji Reabilitas.....	35

4.3 Hasil <i>Outer Model</i>	36
4.3.1 Uji <i>Convergen Validity</i>	36
4.3.2 Uji <i>Discriminant Validity</i>	38
4.3.3 Uji Reabilitas.....	40
4.4 Hasil <i>Inner model</i>	41
4.4.1 Model Struktural.....	41
4.4.2 <i>Path Coefficient</i>	42
4.4.3 <i>T-statistic</i>	42
4.5 Hasil Uji Moderator	43
4.5.1 Uji Moderator <i>Age</i>	43
4.5.2 Uji Moderator <i>Gender</i>	44
4.5.3 Uji Moderator <i>Experience</i>	44
4.1 Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.1.1 Konstruk Utama	54
5.1.2 Efek Moderator.....	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN.....	xiii

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Teori Dasar UTAUT 2	5
Tabel 2.2 Indikator <i>UTAUT 2</i>	10
Tabel 3. 1 Jumlah Pengguna PLN <i>Mobile</i>	23
Tabel 3. 2 Hipotesis Yang Diajukan	25
Tabel 3. 3 Definisi Variabel	26
Tabel 3. 4 Instrumen Penelitian.....	26
Tabel 3. 5 Skala Pengukuran	27
Tabel 3. 6 Rule Of Thump Outer Model.....	30
Tabel 3. 7 Rule Of Thump Inner Model	30
Tabel 4. 1 Demografi Responden.....	34
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Data.....	34
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Data.....	35
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Loading Factor</i>	36
Tabel 4. 5 Hasil Uji <i>Loading Factor 2</i>	37
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>AVE</i>	37
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Cross Landing</i>	38
Tabel 4. 8 Hasil Uji <i>Cross Landing Fornell-lacker's</i>	39
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Composite Reability</i>	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji Moderator <i>Age</i>	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Kelompok Moderator <i>Age</i>	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Moderator <i>Gender</i>	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kelompok Moderator <i>Gender</i>	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji Moderator <i>Experience</i>	45
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kelompok Moderator <i>Experience</i>	45
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Theoretical Framework UTAUT2</i>	7
Gambar 2. 2 Model Penelitian Yang Diajukan	9
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PLN.....	13
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian.....	23
Gambar 4. 1 Informasi Responden Berdasarkan <i>Age</i>	32
Gambar 4. 2 Diagram Variabel Moderator <i>Age</i>	32
Gambar 4. 3 Diagram Variabel Moderator Berdasarkan <i>Gender</i>	33
Gambar 4. 4 Diagram Variabel Moderator Berdasarkan <i>Experience</i>	33
Gambar 4. 5 Hasil <i>Outer Model</i>	41
Gambar 4. 6 Hasil <i>Inner Model</i>	43