

**PENERAPAN MODEL UTAUT 2 TERHADAP KEPUASAN DAN
PERILAKU PENGGUNA APLIKASI POSPAY DI KOTA
PALEMBANG**



SKRIPSI

MASA SION LEONARDO SIHOMBING
181410029

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINADARMA
PALEMBANG
2022



**PENERAPAN MODEL UTAUT 2 TERHADAP KEPUASAN DAN
PERILAKU PENGGUNA APLIKASI POSPAY DI KOTA
PALEMBANG**

MASA SION LEONARDO SIHOMBING

181410029

**Skripsi Ini di Ajukan Sebagai Syarat Memperoleh Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINADARMA PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

PENERAPAN MODEL UTAUT 2 TERHADAP KEPUASAN DAN PERILAKU PENGGUNA APLIKASI POSPAY DI KOTA PALEMBANG

MASA SION LEONARDO SIHOMBING

181410029

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

Palembang, 09 September 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,

Pembimbing



Nia Oktaviani, M.Kom.



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.S.I., M.K.M

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "PENERAPAN MODEL UTAUT 2 TERHADAP KEPUASAN DAN PERILAKU PENGGUNA APLIKASI POSPAY DI KOTA PALEMBANG" Oleh "Masa Sion Leonardo Sihombing", telah dipertahankan di depan komisi pengaji pada hari Jumat tanggal 09 September 2022.

Komisi Pengaji

1. Ketua : **Nia Oktaviani, M.Kom.** 
.....
2. Anggota : **Nylmas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom** 
.....
3. Anggota : **Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom.** 
.....

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



Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Masa Sion Leonardo Sihombing

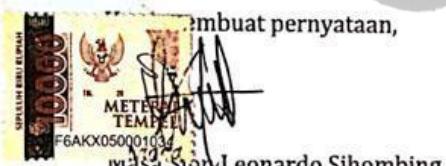
NIM : 181410029

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 memasukkannya ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, jika cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah 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, 10 Oktober 2022



Masa Sion Leonardo Sihombing

181410029

ABSTRAK

Aplikasi pospay adalah aplikasi unggulan dari PT. Pos Indonesia (Persero), Platform digital untuk departemen keuangan tradisional di luar weselpos. Layanan transaksi keuangan berbasis rekening/rekening untuk proses penyetoran, penarikan, transfer, pembukuan, penyimpanan dan pembayaran, integrasi dengan sistem bisnis jasa keuangan lainnya. Pospay diharapkan dapat memuaskan pengguna dan memberikan perilaku yang positif dalam menggunakan jasa dari Pos Indonesia. Maka dari itu agar dapat menentukan kepuasan dan perilaku pengguna aplikasi tersebut, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) sebagai metodenya, sehingga nantinya akan menghasilkan nilai pada setiap variabel dan dapat diperuntukkan sebagai tolak ukur bagi perusahaan. Data dalam penelitian ini di dapatkan dari data kuesioner yang diseberkan kepada pengguna aplikasi Pospay di kota Palembang terutama pada cabang perusahaan PT. Pos Indonesia (Persero) 30000.

Kata Kunci : Kepuasan dan Perilaku, Utaut 2, Pospay

ABSTRACT

The pospay application is the flagship application from PT. Pos Indonesia (Persero), a digital platform for traditional finance departments outside of weselpo. Account/account-based financial transaction services for deposit, withdrawal, transfer, bookkeeping, storage and payment processes, integration with other financial services business systems. Pospay is expected to satisfy users and provide positive behavior in using the services of Pos Indonesia. Therefore, in order to determine the satisfaction and behavior of the application user, in this study the author uses the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) model as the method, so that later it will produce a value for each variable and can be used as a benchmark for the company. The data in this study were obtained from questionnaire data distributed to users of the Pospay application in the city of Palembang, especially at the branch company of PT. Pos Indonesia (Persero) 30000

Keywords: Satisfaction and Behavior, Utaut 2, Pospay.

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 untuk :

- ❖ *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 dan menyemangati saya.*
- ❖ *Dosen pembimbing Ibu Rahayu Amalia, M.Kom yang telah membimbing dan membantu dalam penyusunan skripsi.*
- ❖ *Teman-teman terdekat dan orang spesial di hidup saya, Trisna Widyan Patisina, Nabella Syahrani, Choirun Anisa, Leorencius Tri Perdana Tambunan, dan Febriansyah.*
- ❖ *Mahasiswa/I Sistem Informasi Angkatan 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.*
- ❖ *Almamaterku yang selalu kubangga*

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 ku, seluruh teman dan sahabat-sahabatku 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, November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	III
Halaman Persetujuan	IV
Surat Pernyataan	V
Abstrak	VI
Kata Pegantar	VIII
Daftar isi	X
Daftar Gambar	XII
Daftar tabel	XIII
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika penulisan	4
BAB 2 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)	6
2.1.3. Struktur Organisasi	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Aplikasi	10
2.2.2. Pospay	10
2.2.3. Kepuasan	12
2.2.4. Perilaku	12
2.2.5. <i>Unified Theory Of Acceptance, and Use Of Technology 2 (Utaut 2)</i>	13
2.2.6. SPSS	15
2.2.7. Sekala Pengaturan	15
2.2.8. Penilitian Sebelumnya	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Objek Penelitian	20
3.2. Lokasi Penelitian	20
3.3. Metodologi Penelitian	20
3.3.1. Indikator Variabel Utaut 2	20
3.4. Tahapan penelitian	24
3.5. Metode Pengumpulan Data	24
3.5.1. Kuesioner	24
3.5.2. Wawancara	24
3.5.3. Studi Pustaka	25

3.6. Populasi dan Sampel	25
3.6.1. Populasi.....	25
3.6.2. Sampel	26
3.6.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.7. Alat Instrumen Penelitian	27
3.8. Variabel Penelitian.....	27
3.9. Pengujian Data.....	28
3.9.1. Uji Validitas.....	28
3.9.2. Uji Reabilitas.....	37
3.9.3. Uji Normalitas.....	41
3.9.4. Uji Multikolinearitas.....	43
3.9.5. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	44
3.9.6. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	47
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1. Hasil Penelitian.....	52
4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.2. Deskripsi Responden Penelitian.....	52
4.1.3. Pembahasan Statistik Deskriptif	54
4.1.4. Pembahasan Hasil Kuesioner Terhadap Semua Variabel.....	56
4.2. Hasil Perhitungan dan Analisa Data	58
BAB 5 PENUTUP	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi dari PT. Pos Indonesia (Persero)	7
Gambar 2.2. Tampilan Beranda Aplikasi Pospay	11
Gambar 2.3. Metode Penelitian UTAUT 2.....	14
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian.....	24
Gambar 3.2. Rumus Slovin	26
Gambar 3.3. Uji Normalitas P-P Plot <i>Behavioral Intention</i>	42
Gambar 3.4. UJI Normalitas P-P Plot Standardlized Residual <i>Use Behavioral</i>	42
Gambar 3.5. Rumus Hasil Nilai pada f Tabel Uji Simultam.....	45
Gambar 4.1. Grafik Deskriptif Karakter Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2. Grafik Deskriptif Karakter Usia	53
Gambar 4.3. Grafik Deskriptif Karakter Jenis Pengguna	54
Gambar 4.4. Rumus Skala Likert.....	58
Gambar 4.5. Hasil Perhitungan Variabel PE.....	59
Gambar 4.6. Hasil Perhitungan Variabel EE.....	60
Gambar 4.7. Hasil Perhitungan Variabel SI	61
Gambar 4.8. Hasil Perhitunggan Variabel FC	61
Gambar 4.9. Hasil Perhitunggan Variabel HM	62
Gambar 4.10. Hasil Perhitunggan Variabel PV	63
Gambar 4.11. Hasil Perhitunggan Variabel HT	64
Gambar 4.12. Hasil Perhitunggan Variabel BI	65
Gambar 4.13. Hasil Perhitunggan Variabel UB	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Skala likert.....	16
Tabel 2.2. Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 3.1. Indikator Variabel UTAUT 2	20
Tabel 3.2. Daftar Pernyataan.....	22
Tabel 3.3. Data Pencapaian NoA per KPC Sumbagsel November 2021	25
Tabel 3.4. Distribusi Nilai r Tabel 51-100 Signifikansi	29
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas <i>Perfomance Expectancy</i>	31
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas <i>Effort Expectancy</i>	31
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas <i>Social Influence</i>	32
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas <i>Facilitating Condition</i>	33
Tabel 3.9. Hasil Uji Validitas <i>Hedonic Motivation</i>	33
Tabel 3.10. Hasil Uji Validitas <i>Price Value</i>	34
Tabel 3.11. Hasil Uji Validitas <i>Habit</i>	34
Tabel 3.12. Hasil Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i>	35
Tabel 3.13. Hasil Uji Validitas <i>Use Behavioral</i>	36
Tabel 3.14. Hasil Keseluruhan Uji Validitas	36
Tabel 3.15. Hasil Uji Reliabilitas <i>Perfomance Expectancy</i>	38
Tabel 3.16. Hasil Uji Reliabilitas <i>Effort Expectancy</i>	39
Tabel 3.17. Hasil Uji Reliabilitas <i>Social Influence</i>	39
Tabel 3.18. Hasil Uji Reliabilitas <i>Facilitating Condition</i>	39
Tabel 3.19. Hasil Uji Reliabilitas <i>Hedonic Motivation</i>	39
Tabel 3.20. Hasil Uji Reliabilitas <i>Price Value</i>	40
Tabel 3.21. Hasil Uji Reliabilitas <i>Habit</i>	40
Tabel 3.22. Hasil Uji Reliabilitas <i>Behavioral Intention</i>	40
Tabel 3.23. Hasil Uji Reliabilitas <i>Use Behavioral</i>	41
Tabel 3.24. Hasil Keseluruhan Uji Reliabilitas	41
Tabel 3.25. Uji Multikolinieritas Dependent Variabel BI.....	43
Tabel 3.26. Uji Multikolinieritas Dependent Variabel UB	44
Tabel 3.27. Distribusi Nilai f Tabel sig. 0,05.....	45
Tabel 3.28. Uji Simultan f Variabel BI Terhadap PV,SI,PE,EE,HM, dan SC	46
Tabel 3.29. Uji Simultan f Variabel UB Terhadap BI,FC, dan HT	46
Tabel 3.30. Distribusi Nilai T tabel.....	47
Tabel 3.31. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T) Dipendent Variabel BI.....	49
Tabel 3.32. Hasil Uji Hipotesis Dependent Variabel UB	50
Tabel 4.1. Uji Karakteristik Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2. Uji Karakteristik Usia	53
Tabel 4.3. Uji Karakteristik Jenis Pengguna	54

Tabel 4.4. Standar Kategori	55
Tabel 4.5. Tabel Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.6. Tabel RekapitulasiKuesioner	56
Tabel 4.7. Penjabaran Hasil Kuesioner PE	59
Tabel 4.8. Penjabaran Hasil Kuesioner EE.....	60
Tabel 4.9. Penjabaran Hasil Kuesioner SI.....	60
Tabel 4.10. Penjabaran Hasil Kuesioner FC.....	61
Tabel 4.11. Penjabaran Hasil Kuesioner HM.....	62
Tabel 4.12. Penjabaran Hasil Kuesioner PV	63
Tabel 4.13. Penjabaran Hasil Kuesioner HT.....	64
Tabel 4.14. Penjabaran Hasil Kuesioner BI	65
Tabel 4.15. Penjabaran Hasil Kuesioner UB.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Loa Jurnal Mantik	73
Jurnal Mantik.....	74
Lembar Konsultasi	80
SK Pembimbing	82



