

**Penerapan Unified Theory of Acceptance and Use of
Technology 3 Untuk Memahami Penerimaan Aplikasi
PLN *Mobile***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Yonatan Abisai Yabin

181709808

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENERAPAN UNIFIED THEORY OF ACCEPTENCE AND USE OF TECHNOLOGY 3 UNTUK MEMAHAMI
PENERIMAAN APLIKASI PLN MOBILE

yang disusun oleh

Yonatan Abisai Yabin

181709808

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 05 Juni 2024

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Generosa Lukhayu Pritalia, S.T., M.Eng.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 05 Juni 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PENYATAAN

Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Yonatan Abisai Yabin
NPM : 181709808
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Penerapan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3 (UTAUT – 3) untuk Memahami Penerimaan Aplikasi PLN *Mobile*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 17 April 2024

Yang menyatakan,

Yonatan Abisai Yabin

181709808

TABEL REVISI

Pembimbing 1: Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.		
1.	Perbaiki sesuai dg masukan/revisi penguji!	
Pembimbing 2: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.		
1.	Memperbarui / menambahkan tinjauan pustaka (jika ada penelitian ttg objek serupa dgn metode yg lain)	
	Sebelum Revisi Tabel 2.2	Setelah Revisi Penambahan variabel pada Tabel 2.2
Penguji 1: Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng.		
1.	Studi sebelumnya bisa ditambahkan penelitian terkait PLN mobile dan metode yang serumpun dengan UTAUT atau aplikasi serupa PLN mobile dengan metode UTAUT. perbarui dengan penelitian terkini -> 2024	
	Sebelum Revisi Tabel 2.2	Penambahan variabel pada Tabel 2.2
2.	Kalimat "Biasanya penolakan dapat dirasakan jika aplikasi terkait memang memiliki fitur yang sangat buruk atau tidak memiliki guna dalam masyarakat." disesuaikan kalimat baku dan tidak berdasarkan opini	
	Sebelum Revisi Pada penelitian ini telah dilakukan uji analisis dengan total 12 hipotesis yang terdiri dari 7 hipotesis diterima yaitu H1, H2, H4a, H6, H7a, H8a, H9 dan 5 hipotesis ditolak yaitu H3, H4b, H5, H7b, dan H8b. Penelitian ini juga menemukan bahwa masyarakat menerima aplikasi PLN Mobile secara baik walaupun terdapat beberapa faktor yang memicu penolakan terhadap penerimaan aplikasi ini	Setelah Revisi Bagian yang tidak formal dihapus

	seperti faktor kemudahan penggunaan, faktor harga, dan faktor kebiasaan namun diabaikan oleh masyarakat. Biasanya penolakan dapat dirasakan jika aplikasi terkait memang memiliki fitur yang sangat buruk atau tidak memiliki guna dalam masyarakat	
3.	Belum dibahas faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan aplikasi tersebut di masyarakat di bagian kesimpulan	
	<p style="text-align: center;">Sebelum Revisi</p> <p>Disamping itu, beberapa faktor lainnya seperti PV atau Price Value to BI atau Behavioral Intention, HB atau Habit to BI atau Behavioral Intention, PI atau Personal Innovativeness to BI atau Behavioral Intention, dan BI atau Behavioral Intention to UB atau Use Behavior juga memiliki peran yang penting serta memiliki hasil yang positif dalam penelitian ini.</p>	<p style="text-align: center;">Setelah Revisi</p> <p>Disamping itu, beberapa faktor lainnya seperti PV atau <i>Price Value</i> to BI atau <i>Behavioral Intention</i>, HB atau <i>Habit</i> to BI atau <i>Behavioral Intention</i>, PI atau <i>Personal Innovativeness</i> to BI atau <i>Behavioral Intention</i>, dan BI atau <i>Behavioral Intention</i> to UB atau <i>Use Behavior</i> juga memiliki peran yang penting serta memiliki hasil yang positif dalam penelitian ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile dapat diterima oleh pgunanya dengan baik.</p>
Penguji 2: GENEROSA LUKHAYU PRITALIA, S.T., M.Eng.		

1.	Apakah studi penerimaan teknologi pada pln mobile ini sudah pernah dilakukan sebelumnya ? mengapa menggunakan UTAUT 3 ? kenapa tidak UTAUT ? atau UTAUT2? tolong ditambahkan pembahasan dan penggambaran model di bagian studi sebelumnya dan di dasar teori.	
	<p style="text-align: center;">Sebelum Revisi</p> <p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami penerimaan aplikasi PLN Mobile oleh pelanggan PLN menggunakan model UTAUT 3 dilihat dari faktor persepsi performansi, faktor usabilitas, faktor kepercayaan, dan faktor norma sosial.</p>	<p style="text-align: center;">Setelah Revisi</p> <p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami sejauh mana penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> oleh pelanggan PLN menggunakan model UTAUT 3 dengan menganalisis hubungan antar variabel yang tidak dibahas pada model penelitian sebelumnya sebagai contoh pengaruh variabel <i>Personal Innovativeness</i> terhadap <i>Use Behavior</i> dan <i>Behavioral Intention</i> .</p>
2.	Bagaimana penyusunan kuesionernya ? apakah menyusun sendiri ? atau mengadopsi ? apakah dari jurnal Bahasa asing ? bagaimana proses alih bahasanya ?	
	<p style="text-align: center;">Sebelum Revisi</p> <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner. Metode ini dipilih karena tujuannya adalah untuk mengukur tingkat penerimaan aplikasi PLN Mobile oleh pelanggan.</p>	<p style="text-align: center;">Setelah Revisi</p> <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner. Kuesioner dibuat dengan mengutip dari beberapa</p>

		<p>sumber berbahasa asing yang saya terjemahkan lalu saya konfirmasi kepada ibu Elisabeth Marsella, S. S., M. Li., lalu meminta konfirmasi kepada dosen pembimbing 1 untuk penyebaran kuesioner. Metode ini dipilih karena tujuannya adalah untuk mengukur tingkat penerimaan aplikasi PLN <i>Mobile</i> oleh pelanggan.</p>
3.	Tolong buat table untuk perbaikan/revisi	
	<p>Sebelum Revisi</p> <p>-</p>	<p>Setelah Revisi</p> <p>TABEL REVISI</p> <p>hal.4</p>

PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas seluruh curahan hikmat yang Ia berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Penerapan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3* Untuk Memahami Penerimaan Aplikasi PLN *Mobile*” ini. Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan studi dan penulisan penelitian skripsi ini, penulis banyak dibantu baik dari segi ilmu, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan sedikit penghargaan dan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Julius Galih Prima Negara S.Kom., S.A.P., M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan juga selaku dosen pembimbing skripsi 1 dari penulis yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis di tengah kesibukan beliau
2. Ibu Putri Nastiti S.Kom., M.Eng., selaku dosen pembimbing ke 2 dari penulis yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau untuk memberikan revisi terkait bab 4 dan 5.
3. Kedua orang tua saya yang banyak membantu saya dari segi finansial maupun dalam segi mental maupun fisik untuk mempersiapkan segala hal yang berkaitan dengan tugas akhir saya.
4. Vincentius Claudio Dharmasaputra Wibowo S.Kom, selaku teman dekat saya yang banyak sekali membantu dan memberikan ilmu dalam penyusunan tugas akhir saya.
5. Joshua Nicholas Wibowo, selaku teman dekat saya yang membantu saya dalam segi mental dan banyak menemani saya ketika saya sedang cukup buntu dengan tugas akhir saya.
6. Seluruh pihak yang berkontribusi dalam penulisan tugas akhir saya tetapi tidak dapat saya sebutkan.

Dengan demikian ucapan terimakasih dan Tugas Akhir ini dibuat, saya menyadari bahwa masih terdapat banyak sekali kekurangan yang terdapat pada Tugas Akhir saya, oleh karena itu saya sangat terbuka untuk menerima kritik serta saran yang dapat membangun Tugas Akhir saya menjadi lebih baik. Pada akhirnya, saya memohon maaf atas kekurangan yang ada ataupun ada salah kata pada penulisan Tugas Akhir saya, semoga Tugas Akhir saya dapat berguna untuk masyarakat luas.

ABSTRAK

Skripsi ini meneliti tentang bagaimana penerimaan masyarakat terhadap aplikasi PLN Mobile. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* versi ke 3 (UTAUT 3) dengan 12 hipotesa yang dipakai oleh penulis. Dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuantitatif metode *purposive sampling* untuk mendapatkan data *Questionnaire*. Data yang terkumpul pada penelitian ini sebanyak 108 data yang disaring kembali oleh penulis menjadi 100 data. Data yang telah didapatkan oleh penulis diolah menggunakan aplikasi SMARTPLS 4 yang menghasilkan 7 hipotesa diterima dan 5 hipotesa ditolak. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat beberapa faktor menjadi pemicu masyarakat untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dan ada beberapa faktor yang tidak mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.

Kata Kunci: UTAUT-3; SMARTPLS 4; Kuantitatif; PLN Mobile.

ABSTRACT

This thesis examines how society accepts the PLN Mobile application. The method used in this research is the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology version 3 (UTAUT 3) with 12 hypotheses used by the author. In collecting data, this research used quantitative purposive sampling methods to obtain questionnaire data. The data collected in this research was 108 data which was filtered again by the author into 100 data. The data obtained by the author was processed using the SMARTPLS 4 application which resulted in 7 accepted hypotheses and 5 rejected hypotheses. This research found that there are several factors that trigger people to use the PLN Mobile application and there are several factors that do not influence people in using the PLN Mobile application.

Keywords: UTAUT-3, SMARTPLS 4, Quantitative, PLN Mobile.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENYATAAN.....	2
TABEL REVISI.....	3
PRAKATA	7
ABSTRAK	9
ABSTRACT	10
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR TABEL.....	14
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1. Latar Belakang	15
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan	16
1.4. Batasan Masalah.....	16
1.5. Manfaat Penelitian	17
1.6. Bagan Keterkaitan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Studi Sebelumnya.....	18
2.2 Dasar Teori.....	26
2.2.1 Technology Acceptance Model (TAM).....	26
2.2.2 UTAUT	26
2.2.3 UTAUT 3	26
2.3 Penyusunan Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1. Tahapan pelaksanaan proses penelitian	35
3.2. Metode Penelitian.....	36
3.3. Bahan dan peralatan yang digunakan.....	37
3.4. Jenis Penelitian.....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6. Analisis Data	38
3.7. Model Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Analisis Data	41

4.2	Uji Outer Model	41
4.2.1	Uji Convergent Validity	41
4.2.2	Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	45
4.2.3	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
4.2.4	<i>Uji Cross Loading</i>	47
4.2.5	<i>Uji Composite Reliability</i>	49
4.2.6	<i>Uji Cronbach's Alpha</i>	50
4.3	<i>Uji Inner Model</i>	50
4.3.1	<i>Coefficient of Determination (R-Square)</i>	50
4.3.2	<i>Predictive Relevance (Q2)</i>	51
4.3.3	Uji Hipotesis.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan	17
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	35
Gambar 3.2 Model Penelitian	40
Gambar 4.1 Loading Factor	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Perbandingan Studi Sebelumnya	21
Tabel 2.3 Hipotesis.....	29
Tabel 2.4 Pertanyaan Kuesioner	30
Tabel 4.1 Loading Factor	42
Tabel 4.2 Loading Factor	43
Tabel 4.2 Fornell-Lacker Criterion	46
Tabel 4.3 UJI AVE.....	47
Tabel 4.4 <i>Cross Loading</i>	48
Tabel 4.5 Composite Reliability	49
Tabel 4.6 Cronbach's Alpha	50
Tabel 4.7 R-Square.....	51
Tabel 4.8 <i>Predictive Relevance</i>	51
Tabel 4.9 Uji Hipotesis	53