

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP APLIKASI  
PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE UTAUT**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Program Studi Sistem Informasi**



**Disusun Oleh:**

**AMANDA PARAMITA SALSABILA**

**18082010077**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR  
SURABAYA  
2022**

SKRIPSI

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLN  
MOBILE MENGGUNAKAN METODE UTAUT

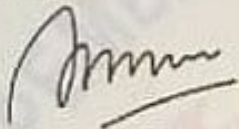
Disusun Oleh:

AMANDA PARAMITA SALSABILA  
18082010077

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal 18 November 2022

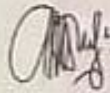
Pembimbing:

1.



Arista Pratama, S.Kom, M.Kom  
NPT. 171199 10 320052

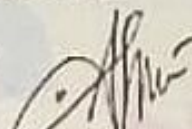
2.



Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19871015 2022032 005

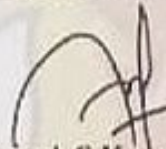
Tim Penguji:

1.



Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom  
NIPPPK. 19810704 2021212 011

2.



Asif Farouq, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001

3.



Eristya Maya S. S.Kom, M.Kom  
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT  
NIP. 19650731 199203 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLN  
MOBILE MENGGUNAKAN METODE UTAUT**

**Disusun Oleh:**

**AMANDA PARAMITA SALSABILA**  
**18082010077**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang  
November Periode 2022 pada Tanggal 18 November 2022**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**



**Arista Pratama, S.Kom, M.Kom**  
**NPT. 171199 10 320052**

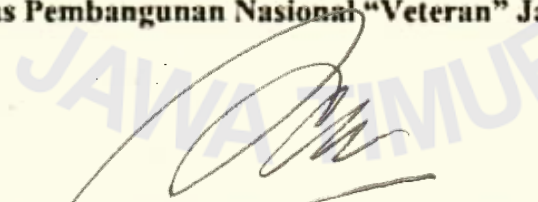
**Dosen Pembimbing 2**



**Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom**  
**NIP. 19871015 2022032 005**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom,**  
**NIPPPK. 19790317 2021211 002**





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**KETERANGAN REVISI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Amanda Paramita Salsabila

NPM : 18082010077

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 18 November 2022 dengan judul:

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLN MOBILE  
MENGUNAKAN METODE UTAUT**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 22 November 2022

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19810704 2021212 011

2. Asif Farouqi, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19870519 2018031 001

3. Eristya Maya S, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Arista Pratama, S.Kom, M.Kom  
NPT. 171199 10 320052

Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom  
NIP. 19871015 2022032 005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

---

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Paramita Salsabila  
NPM : 18082010077  
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLN  
MOBILE MENGGUNAKAN METODE UTAUT**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan Lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 18 November 2022  
Hormat Saya

**AMANDA PARAMITA SALSABILA**  
NPM. 18082010077

**Judul** : ANALISIS PERILAKU PENGGUNA TERHADAP APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE UTAUT

**Pembimbing 1** : Arista Pratama, S.Kom, M.Kom

**Pembimbing 2** : Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom

---

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam segala aspek kehidupan. Dengan adanya teknologi informasi yang semakin berkembang lebih mempermudah pengguna untuk menggunakan sistem informasi. Perkembangan teknologi yang terjadi menunjukkan bahwa teknologi informasi saat ini bukan menjadi tuntutan bagi perusahaan atau organisasi. PT. PLN (Persero) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibidang kelistrikan yang mengontrol, menyediakan, dan melayani kebutuhan listrik masyarakat. PT. PLN (Persero) terus berupaya untuk meningkatkan layanan kelistrikan kepada seluruh pelanggan. Untuk meningkatkan layanan kelistrikan PT. PLN (Persero) memberikan inovasi berupa pengembangan Aplikasi PLN Mobile.

Dengan adanya Aplikasi PLN Mobile pengguna akan mendapatkan informasi layanan kelistrikan secara update serta bisa mendaftarkan secara mandiri sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna, dan bisa mengetahui kalkulasi biayanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor perilaku yang mempengaruhi pengguna dalam menerima Aplikasi PLN Mobile. Metode penelitian yang digunakan yaitu UTAUT yang modelnya telah dimodifikasi dengan tujuh variabel yang terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Trust*, *Information Quality*, dan *Behavioral Intention*.

Pengambilan sampel menggunakan Teknik *Probability Sampling*, dengan jenis *Random Sampling*. Jumlah sampel sebanyak 400 pengguna masyarakat Kota Surabaya yang telah menggunakan Aplikasi PLN Mobile. Data penelitian dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan perangkat lunak SmartPls 3. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi *Behavioral Intention* atau perilaku pengguna terhadap Aplikasi PLN Mobile terdiri dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Social Influence* ( $p\text{-value} < 0,05$ ) sedangkan *Trust*, *Information Quality* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention*.

**Kata Kunci:** PLN Mobile, *e-Government*, Pelayanan Pelanggan, UTAUT

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode UTAUT” dengan tepat waktu. Pelaksanaan skripsi merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena dengan rahmatNya skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi doa dan dukungan.
3. Nenek dan kakek yang telah membesarkan saya dan selalu memberi motivasi untuk menuntut ilmu setinggi-tingginya.
4. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
5. Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
7. Seluruh dosen sistem informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar maupun diluar jam perkuliahan.
8. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan.

9. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan doa.
10. Kakak tingkat yang memberikan saran serta motivasi.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya skripsi ini.

Dalam pelaksanaan Skripsi ini juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan dan pengerjaan skripsi ini. Semoga laporan Skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, November 2022

Penulis

AMANDA PARAMITA SALSABILA



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan .....	7
1.5 Manfaat .....	7
1.6 Relevansi SI.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2 Definisi Penerimaan Pengguna .....	11
2.3 Definisi Sistem Informasi .....	11
2.4 Aplikasi Mobile.....	12
2.5 Aplikasi PLN Mobile.....	13
2.6 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) .....	16
2.7 SEM-PLS ( <i>Structural Equation Modelling - Partial Least Square</i> ).....	23
2.8 Penelitian Terdahulu .....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Alur Penelitian .....	28
3.2 Studi Literatur dan Studi Observasi .....	28
3.3 Identifikasi Masalah.....	29
3.4 Model Konseptual .....	29
3.5 Hipotesis Penelitian.....	30
3.5.1 Performance Expectancy (PE).....	31
3.5.2 Effort Expectancy (EE) .....	31

3.5.3	Social Influence (SI)	32
3.5.4	Facilitating Conditions (FC)	32
3.5.5	Trust (TRU)	33
3.5.6	Information Quality (IQ)	34
3.6	Definisi Operasional	34
3.7	Metode Pengumpulan Data	36
3.7.1	Sumber Pengumpulan Data	36
3.7.1.1	Data Primer	36
3.7.1.2	Data Sekunder	37
3.7.2	Penentuan Populasi dan Sampel	37
3.7.3	Teknik Sampling	38
3.7.4	Skala Likert	39
3.8	Penyusunan Instrumen Kuesioner	40
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.9.1	Uji Validitas Instrumen Penelitian	43
3.9.2	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	46
3.10	Pengolahan Data dan Analisis	47
3.10.1	Analisis Deskriptif	48
3.10.2	Analisis Inferensial	48
3.11	Penarikan Kesimpulan dan Saran	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		<b>52</b>
4.1	Pembahasan Karakteristik Responden (Tabulasi Data)	52
4.1.1	Jenis Kelamin	52
4.1.2	Usia	53
4.1.3	Asal Kota	54
4.1.4	Lama Penggunaan Aplikasi PLN Mobile	55
4.1.5	Intensitas penggunaan Aplikasi PLN Mobile	56
4.1.6	Fitur yang Sering Digunakan	57
4.2	Analisis Deskriptif	58
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy	58
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy	60
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel Social Influence	62
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel Facilitating Conditions	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Ulasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile .....	4
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	34
Tabel 3. 2	Skala Likert .....	40
Tabel 3. 3	Instrumen Kuesioner .....	40
Tabel 3. 4	Hasil Uji Validitas Variabel Performance Expectancy .....	44
Tabel 3. 5	Hasil Uji Validitas Effort Expectancy .....	44
Tabel 3. 6	Hasil Uji Validitas Variabel Social Influence .....	44
Tabel 3. 7	Hasil Uji Validitas Variabel Facilitating Conditions .....	45
Tabel 3. 8	Hasil Uji Validitas Variabel Trust.....	45
Tabel 3. 9	Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality .....	46
Tabel 3. 10	Hasil Uji Validitas Variabel Behavioral Intention .....	46
Tabel 3. 11	Hasil Uji Validitas Reliabilitas.....	47
Tabel 3. 12	Kriteria Evaluasi Model Pengukuran .....	49
Tabel 3. 13	Kriteria Evaluasi Model Struktural .....	50
Tabel 4. 1	Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy .....	58
Tabel 4. 2	Hasil Statistik Jawaban Variabel Performance Expectancy.....	60
Tabel 4. 3	Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy .....	61
Tabel 4. 4	Hasil Statistik Jawaban Variabel Effort Expectancy .....	62
Tabel 4. 5	Frekuensi Jawaban Variabel Social Influence .....	63
Tabel 4. 6	Hasil Statistik Jawaban Variabel Social Influence.....	64
Tabel 4. 7	Frekuensi Jawaban Variabel Facilitating Conditions.....	65
Tabel 4. 8	Hasil Statistik Jawaban Variabel Facilitating Conditions .....	66
Tabel 4. 9	Frekuensi Jawaban Variabel Trust .....	67
Tabel 4. 10	Hasil Statistik Jawaban Variabel Trust .....	68
Tabel 4. 11	Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality .....	69
Tabel 4. 12	Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality.....	70
Tabel 4. 13	Frekuensi Jawaban Variabel Behavioral Intention .....	71
Tabel 4. 14	Hasil Statistik Jawaban Variabel Behavioral Intention.....	72
Tabel 4. 15	Nilai Loading Factor .....	73
Tabel 4. 16	Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	74
Tabel 4. 17	Nilai Akar AVE (Fornell-Larcker Criterion) .....	75
Tabel 4. 18	Nilai Cross Loading .....	76
Tabel 4. 19	Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....	77
Tabel 4. 20	Hasil VIF.....	78
Tabel 4. 21	Nilai R-Square.....	79
Tabel 4. 22	Nilai Koefisien Jalur, T-Statistics, P-Value .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Homepage PLN Mobile .....	3
Gambar 2. 1	Model Konseptual UTAUT.....	18
Gambar 3. 1	Alur Penelitian .....	28
Gambar 3. 2	Model Konseptual .....	30
Gambar 4. 1	Jenis Kelamin Responden .....	52
Gambar 4. 2	Usia Responden.....	53
Gambar 4. 3	Asal Kota Responden.....	54
Gambar 4. 4	Lama Penggunaan Aplikasi PLN Mobile .....	55
Gambar 4. 5	Intensitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile .....	56
Gambar 4. 6	Fitur yang Sering Digunakan .....	57
Gambar 4. 7	Hasil Uji Hipotesis .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tampilan Kuesioner Online .....	101
Lampiran 2	Data Jawaban Kuesioner Responden .....	111
Lampiran 3	Data Demografi Responden .....	122
Lampiran 4	Analisis Deskriptif Variabel.....	126
Lampiran 5	Uji Validitas dan Reliabilitas Pretest Kuesioner .....	134
Lampiran 6	Uji Validitas dan Reliabilitas 400 Responden .....	136
Lampiran 7	Hasil Uji VIF dan R-Square.....	138
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis Bootstrapping .....	139
Lampiran 9	Hasil Uji Bootstrapping.....	139