

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA MOBILE APPLICATION
DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN METODE UTAUT
STUDI KASUS: APLIKASI WARGAKU SURABAYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

MOCH ABURIZAL FATWA

18082010085

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2023

SKRIPSI

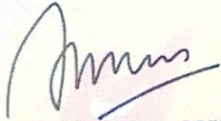
ANALISIS PERILAKU PENGGUNA MOBILE APPLICATION DI KOTA
SURABAYA MENGGUNAKAN METODE UTAUT STUDI KASUS: APLIKASI
WARGAKU SURABAYA

Disusun Oleh:
Moch Aburizal Fatwa
18082010085

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 19 Mei 2023

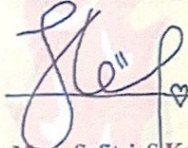
Pembimbing:

1.



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

2.



Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

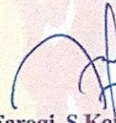
Tim Penguji:

1.



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

2.



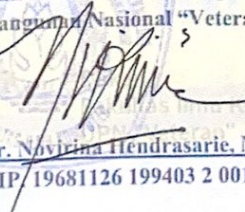
Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

3.



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

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



Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

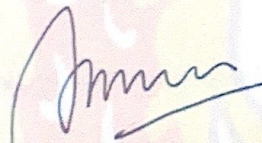
ANALISIS PERILAKU PENGGUNA MOBILE APPLICATION DI KOTA
SURABAYA MENGGUNAKAN METODE UTAUT STUDI KASUS:
APLIKASI WARGAKU SURABAYA

Disusun Oleh:
Moch Aburizal Fatwa
18082010085

Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan
Periode Mei pada Tanggal 19 Mei 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1




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

Dosen Pembimbing 2



Eristva Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

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



Agung Brastama P., S.Kom, M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 003



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 : Moch Aburizal Fatwa
NPM : 18082010085
Program Studi : Sistem Informasi
Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 19 Mei 2023 dengan judul:


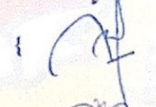

"ANALISIS PERILAKU PENGGUNA MOBILE APPLICATION DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN METODE UTAUT STUDI KASUS: APLIKASI WARGAKU SURABAYA"

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

Surabaya, 5 Juni 2023

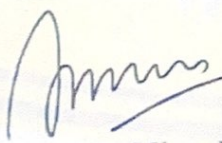
Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 2021212 011
2. Asif Farogi, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19870519 2018031 001
3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005

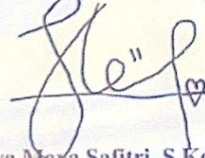




Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1


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

Dosen Pembimbing 2


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



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moch Aburizal Fatwa
NPM : 18082010085
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA MOBILE APPLICATION DI KOTA
SURABAYA MENGGUNAKAN METODE UTAUT
STUDI KASUS: APLIKASI WARGAKU SURABAYA**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / 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 terbukti benar, maka Saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 19 Mei 2023

Hormat Saya,



MOCH ABURIZAL FATWA
NPM. 18082010085

**JUDUL : ANALISIS PERILAKU PENGGUNA MOBILE
APPLICATION DI KOTA SURABAYA MENGGUNAKAN METODE UTAUT
STUDI KASUS: APLIKASI WARGAKU SURABAYA**

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

Pembimbing 2 : Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

ABSTRAK

Electronic Government di Indonesia didukung oleh intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *Electronic Government* dan didukung oleh regulasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Kota Surabaya adalah salah satu kota yang menggunakan teknologi informasi dalam menjalankan urusan pemerintahannya, yakni dengan menerapkan *Electric Governmenet*. Salah satunya yang sering digunakan yaitu pelayanan publik sendiri merupakan hal penting dalam mendukung aktifitas masyarakat.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku warga kota Surabaya terhadap penggunaan aplikasi Wargaku yang ditinjau dengan menggunakan metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT) dari Sujeet Kumar Sharma. Jumlah sampel sebanyak 348 warga kota Surabaya. Data penelitian dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan perangkat lunak WarpsPLS 7.0

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi pengguna aplikasi Wargaku terdiri dari, *Facilitating Condition, Trust, Information Quality, Information Quality* berpengaruh signifikan (P values <0.05) terhadap perilaku pengguna aplikasi Wargaku sedangkan *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence* ditemukan tidak berpengaruh signifikan (p values>0.05) terhadap perilaku pengguna aplikasi Wargaku.

Kata Kunci: *Electronic Government*, Aplikasi Wargaku, UTAUT

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Perilaku Pengguna Mobile Application Di Kota Surabaya Studi Kasus: Aplikasi WargaKu Surabaya" dengan tepat waktu. Tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan mendapatkan gelar Sarjana Komputer bagi mahasiswa S1 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN "Veteran" Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya terdapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada orang tua yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ketiga adik penulis (Ayu, Satrio, dan Wisnu) dan saudara penulis yang telah memberikan support.
3. Bapak Agung Brastama Putra S.Kom, M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Arista Pratama S.Kom, M.Kom dan Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan ilmunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan
6. Untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya dan Ibu Erina dan Pak Agus Ulum yang telah memberikan pengetahuan dan kesempatan penulis untuk penelitian skripsi ini

7. Kepada responden yang terhormat, terima kasih banyak, partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
8. Kepada Zelda Ameilindra, S.Kom banyak banyak terimakasih saya ucapkan karena memiliki banyak peran penting dan telah memberikan banyak motivasi dan juga semangat untuk penulis.
9. Teman-teman Sistem Informasi 2018, khususon Three Of Kind (Agif, Iman) yang selalu support bersama
10. Untuk sahabat seperjuangan saya Afan, Fadhil, Vavan yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa hingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian dengan baik
11. Banyak terimakasih untuk kakak tingakt 2017 yang banyak membantu dalam pengerjaan skripsi ini
12. Dan terimakasih banyak untuk diri sendiri, selamat untuk aku, perjalanan masih panjang, harus terus kuat untuk selanjutnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan.....	8
1.5 Manfaat.....	8
1.6 Relevansi SI.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 E-Government	12
2.1.1 Tujuan E-Government.....	12
2.1.2 Manfaat E-Government.....	13
2.1.3 Pemicu Utama E-Government	13
2.1.4 Macam-Macam E-Government.....	14
2.2 Aplikasi Mobile	16
2.3 Aplikasi Wargaku.....	17
2.4 Model <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology</i> (UTAUT).....	21
2.4.1 Definisi UTAUT	21
2.5 SEM-PLS (<i>Structural Equation Modelling – Partial Least Square</i>)	24
2.6 Penelitian Terdahulu.....	24
BAB III	43

METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Alur Penelitian.....	43
3.2 Studi Observasi.....	43
3.3 Identifikasi Masalah	44
3.4 Studi Literatur.....	44
3.5 Model Konseptual	45
3.6 Hipotesis Penelitian	45
3.6.1 <i>Performance Expectancy</i>	46
3.6.2 <i>Effort Expectancy</i>	46
3.6.3 <i>Social Influence (SI)</i>	47
3.6.4 <i>Facilitating Condition (FC)</i>	48
3.6.5 <i>Trust (TR)</i>	48
3.6.6 <i>Information Quality (IQ)</i>	49
3.7 Definisi Variable	50
3.8 Metode Pengumpulan Data	51
3.8.1 Sumber Pengumpulan Data.....	52
3.8.1.1 Data Primer	52
3.8.1.2 Data Sekunder	52
3.9 Metode Pengambilan Sample.....	53
3.9.1 Populasi	53
3.9.2 Teknik Sampling	53
3.9.3 Ukuran Sample.....	54
3.9.4 Skala Likert	55
3.10 Penyusunan Instrumen	56
3.11 Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.11.1 Uji Validitas Instrumen Pernyataan	61
3.11.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	66
3.12 Pengolahan Data dan Analisis	67
3.12.1 Analisa Deskriptif	67

3.12.2 Analisis Inferensial.....	67
BAB IV	69
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Pembahasan Karakteristik Responden (Tabulasi Data)	69
4.1.1 Jenis Kelamin	70
4.1.2 Usia.....	71
4.1.3 Asal Kota.....	72
4.1.4 Lama Penggunaan Aplikasi WargaKu	73
4.1.5 Intensitas Penggunaan Aplikasi WargaKu	74
4.1.6 Fitur Yang Sering Digunakan	75
4.2 Analisis Deskriptif.....	76
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variable <i>Performance Expectancy</i>	76
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	78
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	80
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	82
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	83
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	85
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	87
4.3 Analisis Inferensial	88
4.3.1 <i>Outer Model</i>	88
4.3.2 <i>Inner Model</i>	93
4.3.3 Uji Hipotesis.....	97
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
4.4.1 Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	100
4.4.2 Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	101
4.4.3 Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	102
4.4.4 Hubungan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ...	103

4.4.5 Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	105
4.4.6 Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	106
BAB V.....	108
KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Variabel.....	50
Tabel 3.2 Skala Penilaian.....	56
Tabel 3.3 Penyusunan Instrumen Pertanyaan	57
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variable Performance Expectancy.....	62
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variable Effort Expectancy.....	63
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variable Social Influence.....	63
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variable Facilitating Condition.....	64
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variable Trust	64
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variable Information Quality	65
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variable Behavioral Intention.....	65
Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Reliabilitas	66
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy	76
Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variable Performance Expexctancy	78
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy	78
Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Effort Expectancy	79
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Social Influence	80
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Social Influence	81
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Facilitating Condition	82
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Facilitating Condition	83
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Trust.....	83
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Trust	85
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality	85
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality	86
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel Behavioral Intention	87
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel Behavioral Intention.....	88
Tabel 4.15 Loading Factor	89
Tabel 4.16 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	90
Tabel 4.17 Hasil Korelasi Antar Variabel Laten.....	91
Tabel 4.18 Hasil Cronbach Alpha dan Composite Reliability.....	92
Tabel 4.19 Hasil R-square.....	93

Tabel 4.20 Hasil Q-square.....	94
Tabel 4.21 Hasil Model fit	94
Tabel 4.22 Hasil Path Coefficient dan P Values	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi WargaKu Surabaya.....	3
Gambar 1.2 Menu-menu Pada Aplikasi WargaKu Surabaya.....	4
Gambar 1.3 Ulasan Keluhan Pada Aplikasi Wargaku	5
Gambar 1.4 Rating Aplikasi Wargaku yang ada pada Playstore	5
Gambar 1.5 Relevansi SI.....	9
Gambar 2.1 Aplikasi Wargaku Surabaya.....	17
Gambar 2.2 Tampilan Login Pada Aplikasi WargaKu	18
Gambar 2.3 Menu Layanan pada Aplikasi Wargaku	19
Gambar 2.4 Model UTAUT Venkatesh et al. (2003).....	23
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	43
Gambar 3.2 Model Konseptual UTAUT (Sujeet Kumar Sharma).....	45
Gambar 3. 3 Tabel Isaac & Michael (1981).....	55
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Pengguna	70
Gambar 4.2 Usia Pengguna.....	71
Gambar 4.3 Asal Kota Pengguna	72
Gambar 4.4 Lama Penggunaan Aplikasi WargaKu	73
Gambar 4.5 Intensitas Penggunaan Aplikasi WargaKu.....	74
Gambar 4.6 Fitur yang Sering Digunakan	75
Gambar 4.7 Hasil Pengujian Model	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Perizinan.....	115
Lampiran 2 Foto Bersama Dinas Komunikasi dan Informatika	116
Lampiran 3 Wawancara Bersama Pihak Dinas Komunikasi Informatika	117
Lampiran 4 Tampilan Kuisonline Online	118
Lampiran 5 Data Jawaban Kuesioner Responden	128
Lampiran 6 Data Demografi Responden.....	129
Lampiran 7 Analisis Deskriptif Variabel	130
Lampiran 8 Hasil uji data kuesioner	138
Lampiran 9 Analisis Inferensial dan Hasil Uji Hipotesis	141