

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI MOBILE JOGO
SUROBOYO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

DZARRIN AL GHIFARI

18082010078

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
SURABAYA
2023**

SKRIPSI

ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI MOBILE JOGO SUROBOYO
MENGUNAKAN MODEL UTAUT

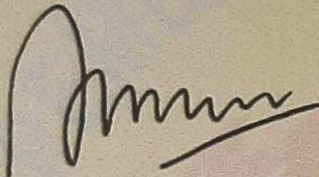
Disusun Oleh:
Dzarrin Al Ghifari
18082010078

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 13 Juli 2023

Pembimbing:


Tim Penguji:

1.



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

1.




M. Irwan Afandi, ST. MSc.
NIP. 19760718 2021211 003

2.



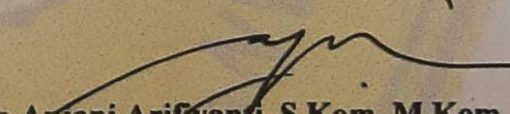
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005

2.



Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1

3.



Amalia Anjani Arifiyanti, S.Kom, M.Kom
NIP. 19920812 2018032 001

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 APLIKASI MOBILE JOGO
SUROBOYO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT**

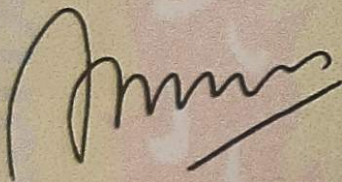
Disusun Oleh:
Dzarrin Al Ghifari
18082010078

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan
Periode Juli pada Tanggal 13 Juli 2023**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1


Dosen Pembimbing 2



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

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005

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 : Dzarrin Al Ghifari

NPM : 18082010078

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 13 Juli 2023 dengan judul:

**"ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI MOBILE JOGO
SUROBOYO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT"**

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

Surabaya, 20 Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. M. Irwan Afandi, ST. MSc.
NIP. 19760718 2021211 003
2. Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.
NPT. 3 7805 07 0218 1
3. Amalia Anjani Arifiyanti, S.Kom, M.Kom
NIP. 19920812 2018032 001

(*[Signature]*)

(*[Signature]*)

(*[Signature]*)

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

[Signature]

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

[Signature]

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
NIP. 19871015 202203 2005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dzarrin Al Ghifari

NPM : 18082010078

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI MOBILE JOGO
SUROBOYO MENGGUNAKAN MODEL 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, 15 Juli 2022

Hormat Saya



DZARRIN AL GHIFARI
NPM. 18082010078

JUDUL : ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI
MOBILE JOGO SUROBOYO MENGGUNAKAN MODEL UTAUT

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

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

ABSTRAK

Perkembangan teknologi berkembang dengan sangat pesat khususnya teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi memberikan manfaat yang begitu besar salah satunya bagi pemerintahan. Implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang lebih dikenal dengan *E-Government*. Salah satu *E-Government* yang ada di Kota Surabaya yaitu Aplikasi *mobile* bernama “Jogo Suroboyo” Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan masyarakat mendapatkan rasa aman dan nyaman, sekaligus dapat menerima pelayanan kepolisian dengan mudah melalui *smartphone*.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku warga kota Surabaya terhadap penggunaan aplikasi Jogo Suroboyo yang ditinjau dengan menggunakan model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT) dari Sujeet Kumar Sharma. Jumlah sampel sebanyak 336 warga Kota Surabaya. Data penelitian dianalisis menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi pengguna aplikasi Jogo Suroboyo terdiri dari variabel *Trust*, dan *Information Quality*. *Trust*, dan *Information Quality* berpengaruh signifikan (*P-Values* <0.05) terhadap perilaku pengguna aplikasi Jogo Suroboyo. Sedangkan *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Condition* ditemukan tidak berpengaruh signifikan (*P-Values* >0.05) terhadap perilaku pengguna aplikasi Jogo Suroboyo

Kata Kunci: *E-Government*, Aplikasi Jogo Suroboyo, UTAUT

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi *Mobile* Jogo Suroboyo Menggunakan Model 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. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang mau berjuang dan tidak putus asa hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi doa dan dukungan.
4. Orang tua yang telah membesarkan saya dan selalu memberi motivasi untuk menuntut ilmu setinggi-tingginya.
5. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
8. Ibu Amalia Anjani Arifiyanti, S.Kom, M.Kom selaku dosen wali yang telah mengarahkan dalam hal perkuliahan.

9. Seluruh dosen sistem informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar maupun diluar jam perkuliahan.
10. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan.
11. Terimakasih kepada Iman, Elel, Ubey, Ko Sufyan, Gatra, Ridho, Idam, Reri yang telah membantu dan memberi semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan skripsi.
12. Terimakasih kepada Feby, Yubi, Farhan yang telah mengajari saya saat perkuliahan.
13. 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, Juni 2023

Penulis

Dzarrin Al Ghifari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Bekalang.....	1
1.2 Perumusan Maslah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan.....	7
1.5 Manfaat.....	7
1.6 Relevansi Sistem Informasi	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 <i>E-Government</i>	10
2.1.1 Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	10
2.1.1 Macam Macam <i>E-Government</i>	11
2.2 Aplikasi Mobile	12
2.2.1 Manfaat Aplikasi Mobile	13
2.3 Aplikasi Jogo Suroboyo.....	14
2.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	16
2.4.1 Definisi Variabel.....	17
2.5 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	19
2.6 Penelitian Terdahulu	20
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN	27
3.1 Studi Literatur dan Studi Observasi.....	27
3.2 Identifikasi Masalah	28

3.3	Model Konseptual	29
3.4	Hipotesis Penelitian.....	30
3.4.1	<i>Performance Expectancy</i>	30
3.4.2	<i>Effort Expectancy</i>	31
3.4.3	<i>Social Influence</i>	31
3.4.4	<i>Facilitating Condition</i>	32
3.4.5	<i>Trust</i>	32
3.4.6	<i>Information Quality</i>	33
3.5	Populasi dan Sampel.....	34
3.5.1	Populasi	34
3.5.2	Teknik Sampling.....	35
3.5.3	Skala Likert	36
3.6	Penyusunan Instrumen.....	37
3.7	Uji Data.....	41
3.7.1	Uji Validitas	41
3.7.2	Uji Reliabilitas	47
3.8	Pengolahan Data dan Analisis	48
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	48
3.8.2	Analisis Inferensial	48
BAB IV		51
HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Pembahasan Karakteristik Responden.....	51
4.1.1	Jenis Kelamin.....	51
4.1.2	Usia	52
4.1.3	Lama Penggunaan Aplikasi Jogo Suroboyo	53
4.1.4	Intensitas Penggunaan Aplikasi Jogo Suroboyo.....	54
4.2	Analisis Deskriptif.....	54
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variable <i>Performance Expectancy</i>	55
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	56
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	58
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Condition</i>	60
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust</i>	61
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	63
4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	65

4.3 Analisis Inferensial.....	66
4.3.1 Outer Model.....	66
4.3.2 Inner Model.....	71
4.4 Hasil Pembahasan Penelitian.....	78
4.4.1 Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	79
4.4.2 Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	80
4.4.3 Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	81
4.4.4 Hubungan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	82
4.4.5 Hubungan <i>Trust</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	83
4.4.6 Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	84
BAB V	86
KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Skala Likert	37
Tabel 3. 2 Instrumen Kuesioner	37
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Performance Expectancy	43
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Effort Expectancy	43
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Social Influence.....	44
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Facilitating Condition.....	44
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Trust	45
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality	46
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Behavioral Intention	46
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 3. 11 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran	49
Tabel 3. 12 Kriteria Evaluasi Model Struktual	50
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy	55
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Performance Expectancy	56
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy	57
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Effort Expectancy	58
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Social Influence	58
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Social Influence	59
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Facilitating Condition	60
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Facilitating Condition	61
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Trust.....	62
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Trust	63
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Information Quality	63
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Information Quality	64
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Behavioral Intention	65
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel Behavioral Intention.....	66
Tabel 4. 15 Nilai Loading Factor	67
Tabel 4. 16 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	68
Tabel 4. 17 Nilai Akar Fornell-Larcker Criterion.....	69
Tabel 4. 18 Nilai Cross Loading	70
Tabel 4. 19 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	71
Tabel 4. 20 Hasil VIF.....	72
Tabel 4. 21 Nilai R-Square	73
Tabel 4. 22 Nilai F-Square	74
Tabel 4. 23 Nilai Path Coefficient, T-Statistics, P-Value	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Login Dan Home Jogo Suroboyo	3
Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi Jogo Suroboyo	5
Gambar 1. 3 Relevansi SI.....	8
Gambar 2. 1 Model Konseptual UTAUT.....	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 3. 2 Model Konseptual	29
Gambar 3. 3 Tabel Isaac and Michael (1981)	35
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Pengguna	51
Gambar 4. 2 Usia Pengguna.....	52
Gambar 4. 3 Lama Penggunaan Aplikasi Jogo Suroboyo.....	53
Gambar 4. 4 Intensitas Penggunaan Aplikasi Jogo Suroboyo	54
Gambar 4. 5 Hasil Uji Hipotesis	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tampilan Kuesioner Online.....	95
Lampiran 2 Data Jawaban Kuesioner	112
Lampiran 3 Data Demografi Responden.....	121
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Pratest Kuesioner	124
Lampiran 5 Uji Validitas dan Reliabilitas 336 Responden.....	133
Lampiran 6 Hasil Uji VIF dan R-Square	136
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis Bootstraping.....	138
Lampiran 8 Hasil Uji Bootstraping	139