

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE
E-PEKEN SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

MUHAMAD FAUZAN SISWANTORO

19082010102

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

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE E-PEKEN
SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2

Disusun Oleh:

MUHAMAD FAUZAN SISWANTORO
19082010102

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:

1.

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

2.

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

Tim Penguji:

1.

Prisa Marga K., S.Kom. MCs.
NIP. 19821125 2021211 003

2.

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

3.

Abdul Rezha E. N., S.Kom., M.Kom.
NIP. 19940929 202203 1008

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

Dr. Ir. Noyirina Hendrasarie, M.T.
NIP. 19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE E-PEKEN
SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2**

Disusun Oleh:

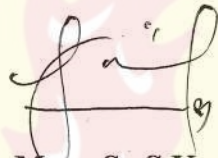
MUHAMAD FAUZAN SISWANTORO
19082010102

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

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



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



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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universtas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Agung Brastama Putra, 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 : Muhamad Fauzan Siswantoro

NPM 19082010102

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 21 Juli 2023 dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE E-PEKEN
SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2**

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

Surabaya, 21 Juli 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Prisa Marga K., S.Kom. MCs.
NIP. 19821125 2021211 003

{  }

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

{  }

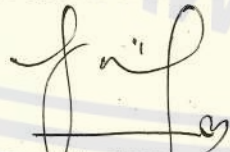
3. Abdul Rezha E. N., S.Kom., M.Kom.
NIP. 19940929 202203 1008

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



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



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



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Fauzan Siswantoro

NPM 19082010102

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE E-PEKEN
SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2**

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

Surabaya, 21 Juli 2023

Hormat Saya,



Muhamad Fauzan Siswantoro

19082010102

Judul : Analisis Faktor Penerimaan Pengguna Website E-Peken Surabaya Menggunakan Model UTAUT 2

Penulis : Muhamad Fauzan Siswantoro

Pembimbing 1: Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2: Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

E-commerce semakin banyak dan semakin populer dikalangan masyarakat Indonesia karena dengan *e-commerce* masyarakat mudah mendapatkan kebutuhan pokoknya. Selain itu platform *e-commerce* juga menyediakan sarana untuk masyarakat Indonesia dalam melakukan bisnis jual dan beli, sehingga dengan begitu perekonomian masyarakat Indonesia dapat meningkat. Pemerintah Kota Surabaya mempunyai inovasi dibidang *e-commerce* untuk mengembangkan, menguatkan dan memulihkan perekonomian masyarakat Surabaya pasca pandemi Covid-19 dengan meluncurkan website Pemberdayaan dan Ketahanan Ekonomi Nang Surabaya (E-Peken Surabaya). E-Peken Surabaya merupakan website yang digunakan masyarakat Surabaya untuk melakukan pembelian barang pada toko kelontong, UMKM, dan SWK di Kota Surabaya. Walaupun banyak kemudahan yang ditawarkan oleh website E-Peken Surabaya, pengguna aplikasi masih merasa adanya kekurangan dan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

Permasalahan dan kesulitan yang muncul dapat mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap penggunaan Website E-Peken Surabaya. Tujuan dari penelitian ini untuk menggali faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap website E-Peken Surabaya. Adapun model konseptual yang digunakan pada penelitian ini ialah modifikasi model UTAUT 2 yang digunakan oleh Dakduk Silvana, Zuleima Santalla, dan Jose Ribamar pada tahun 2020. Model ini memiliki delapan variable, diantaranya *performance expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *hedonic motivation*, *habit*, *perceived security*, *perceived trust*, dan *behavioral intention*.

Pengujian menggunakan sampel dengan jumlah data dari 392 responden yang merupakan pembeli dari Website E-Peken Surabaya melalui perangkat *mobile*. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik SEM-PLS serta diuji pada *software* SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy*, *social influence*, *habit* dan *perceived trust* berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* dari pengguna website E-Peken Surabaya. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi penerimaan website E-Peken Surabaya ialah *performance expectancy*, *social influence*, *habit* dan *perceived trust*. bahwa Melalui penelitian ini wawasan terhadap faktor penerimaan pengguna mengimplementasikan website E-Peken Surabaya dapat dipahami sebagai evaluasi untuk perbaikan, pengembangan, dan peningkatan layanan kedepannya.

Kata Kunci: *e-commerce*, E-Peken Surabaya, UTAUT 2, SEM-PLS

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan ridhonya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi S1/Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu mendukung dan selalu mendoakan demi kelancaran skripsi ini, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua yaitu Ibu Dyah Ratnawati, dan Bapak Juli Siswantoro, serta kakak penulis yaitu Farida Yuana Rahmawati yang senantiasa memberikan doa, dukungan, materi, dan hiburan selama perjuangan penulis sehingga penulis terus semangat dan memiliki motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan dukungan, arahan, serta solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Asif Faroqi S.Kom., M.Kom. sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, arahan, serta solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom, M.Kom selaku koordinator program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.

6. Pihak dari Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surabaya selaku yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada responden yang akan terlibat.
7. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berjalan.
8. Ibu Lilik Agus Merawati, Kharisma Ilham Nusantara, dan Fadlilah Candra Nusantara yang merupakan kerabat dari penulis yang selalu merawat dan membantu penulis dalam menjalani hidup rantau di Kota Surabaya.
9. Teman-teman Sistem Informasi Angkatan 2019 khususnya teman-teman dari kelas B yang selalu memberikan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman dari grup SDCK yaitu Abdu, Sigit, Fahmi, Faiz, dan Ramzi yang selalu membantu, menghibur, serta memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman dari grup SMA yaitu Tegar, Munzir, Ilham, Imam, dan Faras yang selalu menghibur serta memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman dari grup Sekre yaitu Real, Evan, Iddo, Fajar, Yusman, Mail, Fahcri, Ali, Andre, Andhika, Nazar, dan Nabil yang selalu membantu, menghibur, serta memberikan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dari lubuk hati yang terdalam kepada seluruh pihak yang telah senantiasa memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya disini, yang senantiasa membantu dalam berbagai hal dalam proses penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih banyak kekurangan, namun penulis berharap semoga penelitian ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Juli 2023

Penulis,

Muhamad Fauzan Siswantoro

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Relevansi SI.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 <i>E-Commerce</i>	13
2.1.1 Definisi <i>E-Commerce</i>	13
2.1.2 Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i>	14
2.2 <i>Mobile Commerce</i>	15
2.3 <i>Website Mobile</i>	17
2.4 E-Peken Surabaya.....	19
2.4.1 Definisi E-Peken Surabaya	19
2.4.2 Fitur E-Peken Surabaya.....	20
2.5 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)..	22
2.5.1 Definisi Model	22

2.6	SEM-PLS (<i>Structural Equation Modelling - Partial Least Square</i>).....	26
2.7	Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		31
3.1	Alur Penelitian.....	31
3.2	Studi Literatur dan Studi Observasi	31
3.3	Identifikasi Masalah	32
3.4	Model Konseptual	33
3.5	Hipotesis Penelitian	36
3.5.1	<i>Performance Expectancy (PE)</i>	36
3.5.2	<i>Social Influence (SI)</i>	37
3.5.3	<i>Facilitating Conditions (FC)</i>	37
3.5.4	<i>Hedonic Motivation (HM)</i>	38
3.5.5	<i>Habit (H)</i>	39
3.5.6	<i>Perceived Trust (PT)</i>	40
3.5.7	<i>Perceived Security (PS)</i>	41
3.6	Definisi Operasional.....	41
3.7	Metode Pengumpulan Data	43
3.7.1	Sumber Pengumpulan Data.....	44
3.7.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.7.3	Teknik Sampling	47
3.7.4	Skala Likert	47
3.8	Penyusunan Instrumen Kuesioner	48
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
3.9.1	Uji Validitas	56
3.9.2	Uji Reliabilitas	61
3.10	Penyebaran Kuesioner	62
3.11	Pengolahan dan Analisis Data	63
3.11.1	Analisis Deskriptif	63
3.11.2	Analisis Inferensial.....	64
3.12	Uji Hipotesis.....	65
3.13	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	66

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Data Demografi Responden	67
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	67
4.1.2 Usia Responden.....	68
4.1.3 Daerah Tempat Tinggal Responden.....	69
4.1.4 Profesi Responden.....	70
4.1.5 Responden yang Menggunakan Website E-Peken Surabaya Melalui Perangkat <i>Mobile</i>	71
4.2 Hasil Analisis Deskriptif	74
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	74
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	76
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	78
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	81
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i>	83
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Trust</i>	84
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	87
4.2.8 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	89
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial.....	91
4.3.1 <i>Outer Model</i>	91
4.3.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	101
4.3.3 Pengujian Hipotesis.....	104
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
4.4.1 Hubungan <i>Performance Expectancy</i> Terhadap Behavioral Intention 109	
4.4.2 Hubungan <i>Social Influence</i> Terhadap Behavioral Intention	112
4.4.3 Hubungan <i>Facilitating Conditions</i> Terhadap Behavioral Intention 115	
4.4.4 Hubungan <i>Hedonic Motivation</i> Terhadap Behavioral Intention... 118	
4.4.5 Hubungan <i>Habit</i> Terhadap Behavioral Intention	121
4.4.6 Hubungan <i>Perceived Trust</i> Terhadap Behavioral Intention.....	123
4.4.7 Hubungan <i>Perceived Security</i> Terhadap Behavioral Intention	126

BAB V PENUTUP.....	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (APJII, 2022)	1
Gambar 1.2 Tren kunjungan <i>e-commerce</i> di Indonesia (iprice insights, 2022).....	2
Gambar 1.3 Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2014)	10
Gambar 2.1 Tampilan <i>web mobile</i> E-Peken Surabaya.....	18
Gambar 2.2 Website E-Peken Surabaya (Pemerintah Kota Surabaya, 2021).....	19
Gambar 2.3 Model UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012).....	26
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Model Konseptual (Dakduk et al., 2020)	34
Gambar 3.3 Hipotesis 1 (H1)	37
Gambar 3.4 Hipotesis 2 (H2)	37
Gambar 3.5 Hipotesis 3 (H3)	38
Gambar 3.6 Hipotesis 4 (H4)	39
Gambar 3.7 Hipotesis 5 (H5)	40
Gambar 3.8 Hipotesis 6 (H6)	41
Gambar 3.9 Hipotesis 7 (H7)	41
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	67
Gambar 4.2 Usia Responden.....	68
Gambar 4.3 Daerah Tempat Tinggal Responden.....	69
Gambar 4.4 Profesi Pekerjaan Responden	70
Gambar 4.5 Responden yang pernah menggunakan website E-Peken Surabaya melalui perangkat mobile.....	72
Gambar 4.6 Aktivitas menggunakan E-Peken Surabaya pada perangkat mobile.	73
Gambar 4.7 Hasil Bootstrapping.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Model UTAUT 2.....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional	42
Tabel 3.2 Skala Penilaian.....	48
Tabel 3.3 Instrumen kuesioner.....	49
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel <i>Performance Expectancy</i>	57
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel <i>Social Influence</i>	57
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	58
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	58
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel <i>Habit</i>	59
Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Security</i>	59
Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel <i>Perceived Trust</i>	60
Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel <i>Behavioral Intention</i>	60
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	75
Tabel 4.2 Hasil Statistik Variabel <i>Performance Expectancy</i>	76
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	77
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel <i>Social Influence</i>	78
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	79
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	80
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	81

Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel <i>Hedonic Motivation</i>	82
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Habit</i>	83
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel <i>Habit</i>	84
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Trust</i>	85
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel <i>Perceived Trust</i>	86
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Security</i>	87
Tabel 4.14 Hasil Statistik Variabel <i>Perceived Security</i>	88
Tabel 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	89
Tabel 4.16 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i>	90
Tabel 4.17 Fornell-Larcker Criterion (Awal).....	92
Tabel 4.18 Cross Loading (Awal).....	92
Tabel 4.19 Fornell-Larcker Criterion (Akhir).....	95
Tabel 4.20 Nilai <i>Cross-Loadings</i> (Akhir).....	95
Tabel 4.21 <i>Outer Loading</i>	97
Tabel 4.22 Hasil <i>Average Variance Ectracted (AVE)</i>	99
Tabel 4.23 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	100
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas Nilai Inner VIF.....	102
Tabel 4.25 Hasil R-Square	102
Tabel 4.26 Hasil F-Square.....	103
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	140
Lampiran 2. Hasil Wawancara Dinkominfo Kota Surabaya.....	142
Lampiran 3. Hasil Wawancara Masyarakat Surabaya	147
Lampiran 4 Kuesioner penelitian	154
Lampiran 5 Statistik jawaban kuesioner	165
Lampiran 6 Model structural.....	177
Lampiran 7 Analisis Inferensial	178