

**PENGUKURAN PENERIMAAN APLIKASI PENGAJUAN
SERTIFIKAT NOMOR INDUK KOPERASI MENGGUNAKAN
UTAUT DAN SOCIAL INFLUENCE THEORY
(STUDI KASUS DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI
JAWA TIMUR)**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

FARADEWI KIRANA

20082010008

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

SKRIPSI

**PENGUKURAN PENERIMAAN APLIKASI PENGAJUAN SERTIFIKAT
NOMOR INDUK KOPERASI MENGGUNAKAN UTAUT DAN SOCIAL
INFLUENCE THEORY (STUDI KASUS DINAS KOPERASI DAN UKM
PROVINSI JAWA TIMUR)**

Disusun Oleh:

FARADEWI KIRANA
20082010008

**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 5 Januari 2024**


Pembimbing:

Tim Penguji:

1.


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


1.


Dr. Eng Agussalim, S.Pd., M.T.
NIP. 19850811 2019031 005

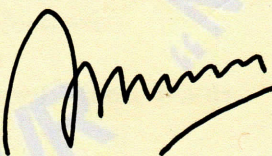
2.


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 201903 020


2.


Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19860727 2018032 001

3.


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

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


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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN PENERIMAAN APLIKASI PENGAJUAN SERTIFIKAT
NOMOR INDUK KOPERASI MENGGUNAKAN UTAUT DAN SOCIAL
INFLUENCE THEORY (STUDI KASUS DINAS KOPERASI DAN UKM
PROVINSI JAWA TIMUR)**

Disusun Oleh:

FARADEWI KIRANA

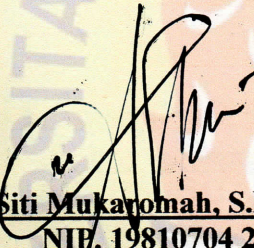
20082010008

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari Periode
2024 pada Tanggal 5 Januari 2024**

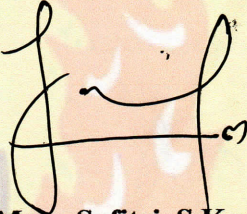
Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2




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



Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 201903 020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas 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 : Faradewi Kirana
NPM : 20082010008
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 5 Januari 2024 dengan judul:


**PENGUKURAN PENERIMAAN APLIKASI PENGAJUAN SERTIFIKAT
NOMOR INDUK KOPERASI MENGGUNAKAN UTAUT DAN SOCIAL
INFLUENCE THEORY (STUDI KASUS DINAS KOPERASI DAN UKM
PROVINSI JAWA TIMUR)**

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

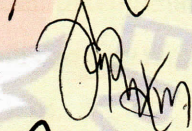
Surabaya, 12 Januari 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Dr. Eng Agussalim, S.Pd., M.T.
NIP. 19850811 2019031 005

{  }

2. Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19860727 2018032 001

{  }

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

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


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


Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19930316 201903 020



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faradewi Kirana

NPM : 20082010008

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/ Tugas Akhir berikut:

**PENGUKURAN PENERIMAAN APLIKASI PENGAJUAN SERTIFIKAT
NOMOR INDUK KOPERASI MENGGUNAKAN UTAUT DAN SOCIAL
INFLUENCE THEORY (STUDI KASUS DINAS KOPERASI DAN UKM
PROVINSI JAWA TIMUR)**

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, 12 Januari 2024

Hormat Saya,



Faradewi Kirana

NPM. 20082010008

Judul : Pengukuran Penerimaan Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK Menggunakan UTAUT dan *Social Influence Theory* (Studi Kasus Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur).

Penulis : Faradewi Kirana

Pembimbing 1: Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.

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

ABSTRAK

Peningkatan jumlah pengguna internet membuat banyak perusahaan atau instansi beramai-ramai untuk memanfaatkan perkembangan IT dengan menciptakan aplikasi berbasis website atau mobile sebagai media untuk mengembangkan bisnis mereka. Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur turut serta memanfaatkan kemajuan perkembangan teknologi yaitu dengan menyediakan beberapa layanan online yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengajukan layanan. Salah satu layanannya yaitu, layanan pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi. Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK memberikan kemudahan kepada pengguna sehingga pengguna tidak perlu datang jauh-jauh menuju Dinas Koperasi dan UKM Provinsi. Pengguna hanya perlu mengunggah dokumen” persyaratan yang dapat dilakukan melalui ponsel pintar atau laptop dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Walaupun banyak kemudahan yang ditawarkan, beberapa pengguna aplikasi ini masih menganggap bahwa melakukan pengajuan sertifikat NIK secara offline dinilai jauh lebih mudah daripada melakukan pengajuan secara online, hal ini disebabkan adanya pengisian data berulang yang harus mereka isikan dan nomer tiket yang digunakan untuk melakukan pengecekan status ajuan tidak kunjung diterima. Permasalahan dan kesulitan yang muncul dapat mempengaruhi minat dan penerimaan koperasi-koperasi di daerah Jawa Timur terhadap penggunaan aplikasi pengajuan sertifikat

Nomor Induk Koperasi. Untuk itulah dilakukan penelitian dengan judul Pengukuran Penerimaan Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK Menggunakan UTAUT dan *Social Influence Theory*. Pemilihan UTAUT dan *Social Influence Theory* sebagai model konseptual didasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Lim et al.(2023). Model ini memiliki 5 variabel yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *subjective norms*, *perceived risk*, dan *electric word of mouth*.

Pengujian menggunakan sampel dengan jumlah data dari 247 responden yang merupakan koperasi yang pernah menggunakan Aplikasi Pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK). Pengujian dalam penelitian ini menggunakan teknik SEM-PLS yang terdiri dari evaluasi model pengukuran atau *outer* model dan evaluasi model strukturan atau *inner* model yang diolah melalui software smartPLS 4.0. Pada evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menspesifikasikan hubungan antara variabel dengan indikatornya dimana dilakukan uji *discriminant validity*, *convergent validity* dan uji *reliability*. Sedangkan evaluasi model struktural dilakukan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel laten endogen maupun eksogen, dimana dilakukan uji *R-Square*, *f-Square* dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *performance expectancy* dan *subjective norms* berpengaruh positif signifikan terhadap *behavioral intention* dan variabel *electric word of mouth* berpengaruh positif terhadap *subjective norms* dan *perceived risk*. Melalui penelitian ini wawasan terhadap penerimaan pengguna terhadap Aplikasi Pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi dapat dipahami sebagai evaluasi untuk perbaikan, pengembangan dan peningkatan layanan kedepannya.

Kata Kunci: Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK, UTAUT, SEM-PLS

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengukuran Penerimaan Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK Menggunakan UTAUT dan *Social Influence Theory* “. Laporan skripsi ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Ibu Tri Mei Parmiasih dan Alm. Bapak Achmad Wahyudin, serta kakak penulis yaitu Fari Handhina Kirana dan segenap keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan selama perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom. sebagai dosen pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan dan memberikan support penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. selaku promotor dan dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak Prisa Marga Kusumantara, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Wali yang telah memotivasi penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku koordinator program studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Bapak Arief Setiawan, S.Kom., M.Sos. selaku perwakilan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timyr yang telah membantu penulis dalam penyebaran kuesioner.
8. Seluruh pihak Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian pada responden yang akan terlibat.
9. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat berjalan.
10. Salah satu teman SMP saya yang selalu memberikan support, doa, motivasi serta menghibur dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman saya yaitu NPM 20082010009, 20082010032, 20082010036 dan 20082010038 yang selalu membantu, menghibur, serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan skripsi saya yaitu NPM 20082010094 dan 20082010081 yang selalu mendorong dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman Himpunan yang selalu memberikan semangat serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman-temen seperjuangan Sistem Informasi 2020 yang telah memberikan dukungan, motifasi dan doa, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.

15. Teman-teman SMP saya yang selalu memberikan doa, dukungan, motivasi serta menghibur penulis hingga proses pengerjaan skripsi ini selesai.
16. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa di sebutkan satu-satu oleh penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang terdapat dalam laporan ini. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis.

Surabaya, 3 Januari 2024

Penulis,

Faradewi Kirana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Relevansi SI.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penerimaan Teknologi.....	12
2.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	13
2.3 Social Influence Theory	15
2.4 <i>Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	17
2.5 Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.....	18
2.6 Aplikasi Pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK).....	19
2.6.1 Definisi Aplikasi Pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi.....	19
2.6.2 Fitur Aplikasi Pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) .	20

2.7	Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		25
3.1	Alur Penelitian.....	25
3.2	Observasi dan Studi Literatur.....	25
3.2.1	Observasi.....	25
3.2.2	Studi Literatur.....	26
3.3	Identifikasi Masalah.....	27
3.4	Model Konseptual.....	28
3.5	Penyusunan Hipotesis.....	30
3.5.1	<i>Performance Expectancy</i> (PE).....	30
3.5.2	<i>Effort Expectancy</i> (EE).....	31
3.5.3	<i>Subjective Norms</i> (SN).....	32
3.5.4	<i>Perceived Risk</i> (PR).....	33
3.5.5	<i>Electronic Word of Mouth</i> (e-WOM).....	33
3.6	Definisi Operasional.....	35
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7.1	Sumber Pengumpulan Data.....	36
3.7.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	37
3.7.3	Teknik Sampling.....	39
3.7.4	Skala Likert.....	40
3.8	Penyusunan Instrumen Penelitian.....	40
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
3.9.1	Uji Validitas.....	44
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	48

3.10	Pengolahan dan Analisis Data	49
3.10.1	Statistik Deskriptif	49
3.10.2	Statistik Inferensial.....	49
3.11	Uji Hipotesis.....	51
3.12	Penarikan Kesimpulan dan Saran	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Data Demografi Responden	53
4.1.1	Jenis Koperasi	53
4.1.2	Jabatan.....	54
4.1.3	Daerah Koperasi.....	55
4.1.4	Mengetahui Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK	56
4.1.5	Pernah Menggunakan Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK.....	57
4.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	58
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i> (PE).....	59
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i> (EE).....	60
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Subjective Norms</i> (SN)	62
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i> (PR).....	63
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Electric Word of Mouth</i> (e-WOM)	65
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i> (BI)	67
4.3	Analisis Inferensial.....	69
4.3.1	<i>Outer Model</i>	69
4.3.2	<i>Inner Model</i>	73
4.3.3	Pengujian Hipotesis.....	76
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79

4.4.1	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	80
4.4.2	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	81
4.4.3	Hubungan <i>Subjective Norms</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	84
4.4.4	Hubungan <i>Perceived Risk</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	86
4.4.5	Hubungan <i>Electric Word of Mouth</i> terhadap <i>Subjective Norms</i> dan <i>Perceived Risk</i>	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di dunia (Statista 2023).....	1
Gambar 1.2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi (Laudon dan Laudon 2018)	10
Gambar 2.1 <i>Model UTAUT</i> (Venkatesh et al. 2003).....	13
Gambar 2.2 Aplikasi Pengajuan Sertifikat Nomor Induk Koperasi.....	19
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Model Konseptual (T. Y. Lim et al. 2023).....	29
Gambar 4.1 Jenis Koperasi Responden.....	53
Gambar 4. 2 Jabatan Responden	54
Gambar 4. 3 Daerah Koperasi Responden	55
Gambar 4.4 Responden mengetahui Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK	57
Gambar 4. 5 Responden pernah menggunakan Aplikasi Pengajuan Sertifikat NIK.....	58
Gambar 4.6 Hasil Bootstrapping	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Model UTAUT	14
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	35
Tabel 3.2 Skala Penilaian	40
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	41
Tabel 3.4 Uji Validitas <i>Performance Expectancy</i>	45
Tabel 3.5 Uji Validitas <i>Effort Expectancy</i>	45
Tabel 3.6 Uji Validitas <i>Subjective Norms</i>	46
Tabel 3.7 Uji Validitas <i>Perceived Risk</i>	46
Tabel 3.8 Uji Validitas <i>Electric Word Of Mouth</i>	47
Tabel 3.9 Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i>	47
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i> (PE).....	59
Tabel 4.2 Hasil Statistik Variabel <i>Performance Expectancy</i> (PE).....	60
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i> (EE)	61
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel <i>Effort Expectancy</i> (EE)	61
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Subjective Norms</i> (SN).....	62
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel <i>Subjective Norms</i> (SN).....	63
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Perceived Risk</i> (PR).....	64
Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel <i>Perceived Risk</i> (PR).....	65
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Electric Word of Mouth</i> (e-WOM)	66
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel <i>Electric Word of Mouth</i> (e-WOM)	67
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i> (BI).....	68

Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel <i>Behavioral Intention</i> (BI)	68
Tabel 4.13 Fornell-Larcker Criterion.....	70
Tabel 4.14 Outer Loading	71
Tabel 4.15 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	72
Tabel 4.16 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	73
Tabel 4.17 Hasil <i>R-Square</i>	74
Tabel 4.18 Hasil <i>f-Square</i>	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	100
Lampiran 2. Surat Permohonan Penyebaran Kuesioner	101
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 4. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	110
Lampiran 5. Dokumentasi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.....	111
Lampiran 6. Hasil Analisis Statistik Inferensial	112
Lampiran 7. Model Struktural.....	114