

**ANALISIS FAKTOR PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI
PORTAL PLN PELAYANAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE UTAUT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh :

**NADIA ERINNA RAHMAWATI
17082010054**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2021**

**ANALISIS FAKTOR PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI
PORTAL PLN PELAYANAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE UTAUT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh :

NADIA ERINNA RAHMAWATI
17082010054

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2021**

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI PORTAL
PLN PELAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT**

Disusun Oleh:

NADIA ERINNA RAHMAWATI
17082010054

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 Februari 2021

Pembimbing:

1.



Tri Lathif Mardiana, S.Kom., M.T.
NPT. 3 8902 13 0352 1

2.



Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NPT. 202198 71 015202

Tim Penguji:

1.



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

2.



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

3.



Dhian Satria Y.K., S.Kom., M.Kom.
NPT. 201198 60 522249

Mengetahui,

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



Dr. I. Ni Ketut Sari, MT
NPT. 19650731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI PORTAL
PLN PELAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT**

Disusun Oleh:

NADIA ERINNA RAHMAWATI

17082010054

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Februari
Periode 2021 pada Tanggal 19 Februari 2021**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Tri Lathif Mardiana, S.S.Kom., M.T.

NPT. 3 8902 13 0352 1



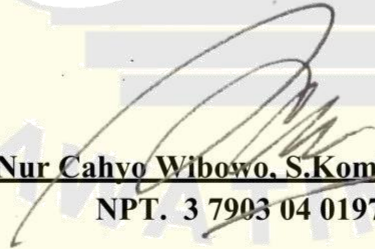
Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.

NPT. 202198 71 015202

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom. M.Kom.

NPT. 3 7903 04 0197 1



**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 : NADIA ERINNA RAHMAWATI

NPM : 17082010054

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 19 Februari 2021 dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI PORTAL
PLN PELAYANAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE UTAUT**


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

Surabaya, 26 Maret 2021

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. **Doddy Ridwandono, S.Kom., M.Kom.** {  }

NPT. 3 7805 07 0218 1

2. **Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.** {  }

NPT. 171199 10 320052

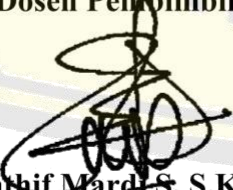
3. **Dhian Satria Y.K., S.Kom., M.Kom.** {  }

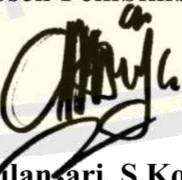
NPT. 201198 60 522249

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Tri Lathif Mardiana, S. S.Kom., M.T
NPT. 3 8902 13 0352 1


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NPT. 202198 71 015202



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NADIA ERINNA RAHMAWATI
NPM : 17082010054
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS FAKTOR PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI PORTAL
PLN PELAYANAN PELANGGAN 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, 26 Maret 2021

Hormat saya,



NADIA ERINNA RAHMAWATI

NPM. 17082010054

**Judul : ANALISIS FAKTOR PERILAKU PENGGUNAAN
APLIKASI PORTAL PLN PELAYANAN PELANGGAN
MENGUNAKAN METODE UTAUT**

Pembimbing 1 : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T

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

ABSTRAK

Pada era globalisasi ini banyak sekali jenis teknologi informasi yang muncul salah satunya adalah *e-government* dinas pemerintahan yaitu PORTAL PLN. Untuk melengkapi kebutuhan masyarakat yang biasanya melalui pelayanan secara langsung di Kantor Unit Layanan Pelanggan terdekat, PLN mengembangkan Aplikasi PORTAL PLN. Dengan adanya Aplikasi PORTAL PLN pengguna akan mendapatkan informasi 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 PORTAL PLN. Metode penelitian yang digunakan yaitu UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) dari (Kurfali, M., Arifoğlu, A., Tokdemir, G., & Paçin, Y., 2017) Pacin dengan tujuh variabel yang terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *trust of internet*, *trust of government*, dan *behavioral intention to use e-government services*. Pengambilan sampel menggunakan Teknik Proportionate Stratified Random Sampling. Jumlah sampel sebanyak 302 pengguna masyarakat Kota Surabaya yang telah menggunakan Aplikasi PORTAL PLN. Data penelitian dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan perangkat lunak WarpPLS 7.0.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi pengguna menerima Aplikasi PORTAL PLN terdiri dari *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* dengan hasil berpengaruh signifikan (*p value* < 0,05) terhadap niat penggunaan Aplikasi PORTAL PLN. Sedangkan, *trust of internet* dan *trust of government* juga berpengaruh signifikan (*p value* < 0,05) terhadap harapan kinerja. Selain itu, *trust of internet* dan *trust of government* ditemukan tidak berpengaruh signifikan (*p value* > 0,05) terhadap niat penggunaan Aplikasi PORTAL PLN.

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

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, telah diselesaikan Skripsi yang berjudul Analisis Faktor Perilaku Penggunaan Aplikasi PORTAL PLN Pelayanan Pelanggan Menggunakan Metode Utaut.

Pelaksanaan skripsi merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Orang tua saya Bapak Choirul Hidayat T. dan Ibu Irma Indawati yang telah senantiasa dan selalu memberi dukungan mulai dari awal kuliah sehingga dapat memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi saya.
2. Adik saya Vania Farah Candrawati yang telah membantu saya dari segala macam masalah yang saya alami dan selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom, M.T selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi.
4. Ibu Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi.
5. Bapak Didit Tri Wicaksono selaku Manager UP3 ULP Ngagel Surabaya Selatan, Bapak M. Arif Kudhori selaku Manager ULP Darmo Permai Surabaya Selatan, Bapak Teddy selaku Manager ULP Gedangan Surabaya Selatan, dan Bapak Roni Roy selaku Manager ULP Ploso Surabaya Utara yang telah mengizinkan saya untuk menyebarkan kuesioner ke PLN yang dituju.
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. Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur angkatan 2017 yang tiada hentinya memberikan dukungan dalam penyelesaian pelaksanaan Skripsi ini,
9. *Big thanks to* kakak tingkat yang menjadi bagian penulisan Skripsi ini Annisa Safrina Prasetyaningrum, S.Kom yang senantiasa membantu penulis dalam pengerjaan Skripsi ini.
10. *Thanks to “me”, “I”, and “myself”*. You did it!

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu disini yang senantiasa membantu dalam proses penulisan Skripsi ini, dan penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Surabaya, Januari 2020

Penulis

Nadia Erinna Rahmawati

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Relevansi SI.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Website PLN Pelayanan Pelanggan (Aplikasi portal.pln.co.id).....	11
2.1.1 Pengertian E-Government.....	11
2.1.2 Adopsi E-Government	15
2.1.3 Aplikasi Web.....	15
2.1.4 Aplikasi Website PLN (portal.pln.co.id)	15
2.2.1 Definisi UTAUT	18
2.2.2 Definisi Variabel	19
2.2 SEM-Partial Least Square (PLS).....	21

2.3	Penelitian Terdahulu.....	22
2.4	Definisi Web PLN (<i>web.pln.co.id</i>).....	34
2.5	Visi dan Misi PLN.....	35
2.5.1	Visi PT. PLN (Persero).....	35
2.5.2	Misi PT. PLN (Persero).....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		36
3.1	Alur Penelitian.....	36
3.2	Identifikasi Masalah.....	36
3.3	Literature Review.....	38
3.4	Model Konseptual.....	38
3.5	Hipotesis Penelitian.....	39
3.5.1	Performance Expectancy.....	39
3.5.2	Effort Expectancy.....	41
3.5.3	Social Influence.....	43
3.5.4	Facilitating Condition.....	44
3.5.5	Trust Using Technology.....	45
3.5.6	Behavioral Intention.....	48
3.6	Menentukan Populasi dan Sampel.....	48
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	49
3.6.2	Data Primer.....	49
3.7	Metode Pengambilan Sampel.....	49
3.7.1	Populasi.....	50
3.7.2	Teknik Sampling.....	50
3.7.3	Sampel.....	50

3.7.4	Skala Likert	52
3.8	Penyusunan Instrumen Pernyataan	52
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	58
3.9.1	Uji Validitas Instrumen Pernyataan	58
3.9.2	Uji Reliabilitas	63
3.10	Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif.....	65
3.10.1	Analisis Deskriptif	65
3.10.2	Analisis Inferensial.....	65
3.10.2.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		70
4.1	Data Demografi Responden	70
4.1.1	Jenis Kelamin	70
4.1.2	Usia	71
4.1.3	Asal Kota.....	71
4.1.4	Pekerjaan	72
4.1.5	Penghasilan	73
4.1.6	Fitur yang Pernah Digunakan	74
4.2	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	76
4.2.1	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	79
4.2.2	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	81
4.2.3	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	82
4.2.4	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	84
4.2.5	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust Of Internet</i>	85
4.2.6	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Trust Of Government</i>	87

4.2.7	Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention to Use E-Government Service</i>	89
4.3	Analisis Inferensial	91
4.3.1	<i>Outer Model</i>	91
a.	<i>Convergent Validity</i>	91
b.	<i>Discriminant Validity</i>	94
c.	<i>Composite Reability</i>	95
4.3.2	<i>Inner Model</i>	96
a.	<i>R-Square</i>	96
c.	<i>Model Fit</i>	98
4.3.3	Uji Hipotesis	100
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	104
4.4.1	Hubungan <i>Trust Of Internet</i> terhadap <i>Performance Expectancy</i> ..	104
4.4.2	Hubungan <i>Trust Of Internet</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	106
4.4.3	Hubungan <i>Trust Of Government</i> terhadap <i>Performance Expectancy</i> 108	
4.4.4	Hubungan <i>Trust Of Government</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> ..	110
4.4.5	Hubungan <i>Performance Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i> 112	
4.4.6	Hubungan <i>Effort Expectancy</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	114
4.4.7	Hubungan <i>Social Influence</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	116
4.4.8	Hubungan <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		121
5.1	Kesimpulan	121

5.2	Saran.....	121
-----	------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Variabel	20
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Konstruk <i>Performance Expectancy</i>	40
Tabel 3. 2 Konstruk <i>Effort Expectancy</i>	41
Tabel 3. 3 Konstruk <i>Social Influence</i>	43
Tabel 3. 4 Konstruk <i>Facilitating Conditions</i>	44
Tabel 3. 5 Tabel Skala Likert	52
Tabel 3. 6 Variabel, indikator, pernyataan dan sumber instrument pernyataan...	53
Tabel 3. 7 Hasil uji valid variabel <i>performance expectancy</i>	60
Tabel 3. 8 Hasil uji valid variabel <i>effort expectancy</i>	60
Tabel 3. 9 Hasil uji valid variabel <i>social influence</i>	61
Tabel 3. 10 Hasil uji valid variabel <i>facilitating conditions</i>	61
Tabel 3. 11 Hasil uji valid variabel <i>behaviour intention to use e-government services</i>	62
Tabel 3. 12 Hasil uji valid variabel <i>trust of internet</i>	62
Tabel 3. 13 Hasil uji valid variabel <i>trust of government</i>	63
Tabel 3. 14 Hasil uji reliabilitas	64
Tabel 3. 15 <i>Rule of Thumb</i> Evaluasi Model Pengukuran (Ghozali & Latan, 2015)	66
Tabel 4. 1 Frekuensi jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	79
Tabel 4. 2 Statistik Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i>	79
Tabel 4. 3 Frekuensi jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	81
Tabel 4. 4 Statistik Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i>	81

Tabel 4. 5 Frekuensi jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	82
Tabel 4. 6 Statistik Jawaban Variabel <i>Social Influence</i>	83
Tabel 4. 7 Frekuensi jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	84
Tabel 4. 8 Statistik Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	84
Tabel 4. 9 Frekuensi jawaban Variabel <i>Trust Of Internet</i>	85
Tabel 4. 10 Statistik Jawaban Variabel <i>Trust Of Internet</i>	86
Tabel 4. 11 Frekuensi jawaban Variabel <i>Trust Of Government</i>	87
Tabel 4. 12 Statistik Jawaban Variabel <i>Trust Of Government</i>	88
Tabel 4. 13 Frekuensi jawaban Variabel <i>Behavioral Intention to Use E- Government Service</i>	89
Tabel 4. 14 Statistik Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention to Use E-Government Service</i>	89
Tabel 4. 15 <i>Loading Factor</i>	91
Tabel 4. 16 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	94
Tabel 4. 17 Hasil Korelasi Antar Variabel Laten.....	94
Tabel 4. 18 Hasil <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	95
Tabel 4. 19 Hasil <i>R-Square</i>	96
Tabel 4. 20 Hasil <i>Q-Square</i>	97
Tabel 4. 21 Hasil <i>Model Fit</i>	98
Tabel 4. 22 Hasil <i>Path Coefficient</i> dan <i>P values</i>	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Aplikasi PORTAL PLN	17
Gambar 2. 2 Digunakan untuk melihat macam fitur dari Pelayanan Pelanggan UTAUT	17
Gambar 2. 3 Model UTAUT	19
Gambar 2. 4 Tampilan Website PLN Pelayanan Pelanggan (web.pln.co.id)	34
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	36
Gambar 3. 2 Model Konseptual	38
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Pengguna	70
Gambar 4. 2 Usia Pengguna.....	71
Gambar 4. 3 Asal Kota Pengguna	72
Gambar 4. 4 Pekerjaan Responden	73
Gambar 4. 5 Penghasilan Responden.....	74
Gambar 4. 6 Fitur yang pernah di akses.....	75
Gambar 4. 7 Hasil Pengujian Model.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Perizinan Penelitian dari PLN ULP Darmo Permai.....	131
Lampiran 2. Surat Perizinan Penelitian dari PLN ULP Ngagel.....	132
Lampiran 3. Surat Perizinan Penelitian dari PLN ULP Gedangan	133
Lampiran 4. Surat Perizinan Penelitian dari PLN ULP Ploso	134
Lampiran 5. Tampilan Kuesioner Online.....	134
Lampiran 6. Tampilan Kuesioner Offline.....	144
Lampiran 7. Analisis Statistik Dekskriptif Variabel	152
Lampiran 8. Analisis Inferensial dan Hasil Uji Hipotesis.....	167