

**EVALUASI PENERIMAAN CHATBOT ASISTEN VIRTUAL
PADA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN
UTAUT**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

RADHIYA SABILA

20082010179

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2024**

SKRIPSI

EVALUASI PENERIMAAN CHATBOT ASISTEN VIRTUAL PADA APLIKASI
MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN UTAUT

Disusun oleh :

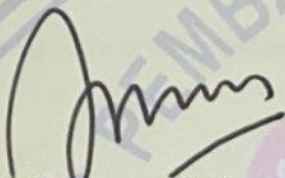
RADHIYA SABILA
20082010179

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 20 Juni 2024

Pembimbing :

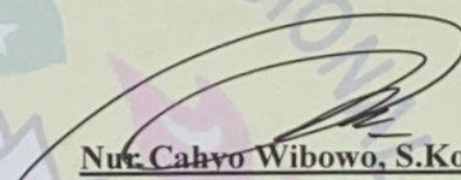
Tim Penguji :

1.



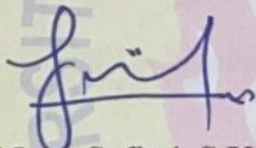
Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2

1.




Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19790317 2021211 002

2.



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

2.



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



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

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

**EVALUASI PENERIMAAN CHATBOT ASISTEN VIRTUAL PADA APLIKASI
MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN UTAUT**

Disusun oleh :

RADHIYA SABILA

20082010179

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juni Periode 2024 pada
Tanggal 14 Juni 2024**

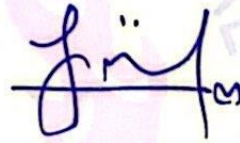
Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 2

Dosen Pembimbing 2



Eristya 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 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 : Radhiya Sabila
NPM : 20082010179
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 17 Juni 2024 dengan judul:

**EVALUASI PENERIMAAN CHATBOT ASISTEN VIRTUAL PADA APLIKASI
MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN UTAUT**

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

Surabaya, 20 Juni 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi :


1. Nur Cahyo Wibowo, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19790317 2021211 002
2. Rizka Hadiwiyanti, S.Kom., M.Kom., MBA.
NIP. 19860727 2018032 001
3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 2022032 005

{  }
{  }
{  }
YASA

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.
NPT. 1 7119 91 032005 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 : Radhiya Sabila

NPM : 20082010179

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa judul/ Tugas Akhir berikut :

**EVALUASI PENERIMAAN CHATBOT ASISTEN VIRTUAL PADA APLIKASI
MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN UTAUT**

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 Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan tersebut terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 17 Juni 2024

Hormat Saya,



Radhiya Sabila

NPM. 20082010179

Judul : **EVALUASI PENERIMAAN CHATBOT ASISTEN VIRTUAL PADA APLIKASI MYTELKOMSEL MENGGUNAKAN UTAUT**

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

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

ABSTRAK

Pemanfaatan chatbot dalam industri telekomunikasi telah menjadi tren yang berkembang dengan dampak yang signifikan terhadap layanan pelanggan dan pengalaman pengguna. Telkomsel sebagai perusahaan penyedia layanan internet yang besar dan banyak diminati pelanggan di Indonesia, terus meningkatkan kinerjanya dengan memanfaatkan Artificial Intelligence dalam chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel. Chatbot asisten virtual Telkomsel membantu menangani permasalahan yang sering kali terjadi dalam pelayanan pelanggan seperti tanggapan dari keluhan pelanggan yang lama diproses. Berdasarkan laporan Salesforce, sebesar 69% pelanggan lebih suka menggunakan chatbot untuk komunikasi cepat dengan perusahaan, tapi hanya 23% dari pelanggan tersebut yang merasa puas dengan pengalaman menggunakan chatbot. Dari statistik tersebut, maka perlu dilakukan evaluasi penerimaan chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel untuk terus meningkatkan kinerja chatbot dan memastikan chatbot dapat secara efektif memenuhi ekspektasi pengguna.

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk mengetahui variabel apa saja yang memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam penerimaan pengguna chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel. Model yang digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna chatbot asisten virtual pada aplikasi MyTelkomsel adalah UTAUT dengan kemampuannya untuk menggambarkan dampak perbedaan individu terhadap perbedaan dalam penggunaan teknologi. Sampel penelitian sebanyak 400 responden didapat dari perhitungan rumus Slovin, diambil dengan kriteria pernah atau sedang menggunakan chatbot pada aplikasi MyTelkomsel dengan domisili di Indonesia. Analisis data responden menggunakan metode SEM-PLS dengan tools SmartPLS 4.

Hasil penelitian skripsi menunjukkan bahwa variabel yang mempengaruhi penerimaan pengguna chatbot asisten virtual MyTelkomsel adalah variabel social influence, effort expectancy, dan trust. Social influence berpengaruh paling besar terhadap behavioural intention dalam menggunakan chatbot asisten virtual MyTelkomsel dengan nilai T Statistics sebesar 5.768.

Kata Kunci: Chatbot, Asisten Virtual, Penerimaan Pengguna, UTAUT

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Penerimaan Chatbot Asisten Virtual pada Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan UTAUT” dengan tepat waktu. Pelaksanaan skripsi merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang doanya tak pernah lepas mengiringi langkah saya. Terima kasih sudah membesarkan dan mendidik saya, serta selalu memberikan dukungan tak terhingga sampai saat ini.
2. Saudara, keluarga, dan mas calon dosen yang senantiasa memberikan doa dan dukungan.
3. Bapak Arista Pratama, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing I yang telah membantu, membimbing, dan memberikan arahan dalam menyusun penelitian skripsi ini.
4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing II yang telah membantu, membimbing, dan memberikan arahan dalam menyusun penelitian skripsi ini.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Bapak Dr. Eng. Agussalim, M.T. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan dan motivasi dari awal perkuliahan hingga saat ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan motivasi selama perkuliahan.
8. Seluruh responden dalam penelitian ini atas waktu dan kesediannya untuk mengisi kuesioner serta membantu terlaksananya penelitian ini.
9. Callista, Hani, Gemintang, Annyza, Irine, Ardelia serta barudak kelas E teman seperjuangan selama perkuliahan yang saling membantu dan memberikan dukungan hingga saat ini.
10. Ira, Venska, Hana, Dhea, Diaz, Muthia, Yasmin, dan Naya yang selalu menemani berbagai momen sedih dan senang sejak SMP hingga saat ini, semoga sampai seterusnya.
11. Teman-teman SIFO angkatan 2020 yang telah bersama-sama melewati perjuangan dari awal hingga akhirnya dapat mencapai tahap ini.

Akhir kata, penulis menyampaikan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu untuk segala dukungan, motivasi serta semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pengerjaan maupun penulisan skripsi ini. Semoga laporan skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, Juni 2024

Penulis

Radhiya Sabila

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan 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.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Evaluasi	14
2.2 Penerimaan Sistem Informasi.....	15
2.3 Chatbot	15
2.4 Asisten Virtual.....	17
2.5 Aplikasi MyTelkomsel.....	19
2.6 UTAUT	22
2.7 Populasi dan Sampel	24

2.8	Structure Equation Model- Partial Least Square (SEM-PLS).....	25
2.9	Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		37
3.1	Alur Penelitian.....	37
3.2	Studi Literatur dan Observasi.....	38
3.3	Identifikasi Masalah	39
3.4	Penentuan Model Konseptual.....	40
3.5	Penyusunan Hipotesis	41
3.5.1	Performance Expectancy	41
3.5.2	Effort Expectancy	42
3.5.3	Social Influence	43
3.5.4	Trust.....	44
3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	45
3.6.1	Sumber Pengumpulan Data	45
3.6.2	Populasi	45
3.6.3	Ukuran Sampel	46
3.6.4	Teknik Sampel.....	47
3.6.5	Skala Likert.....	47
3.7	Penyusunan Instrumen Penelitian	48
3.8	Penyebaran Pre Test Kuesioner.....	51
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.9.1	Uji Validitas.....	52
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	55
3.10	Pengolahan dan Analisis Data.....	56

3.10.1 Analisis Deskriptif.....	57
3.10.2 Analisis Inferensial.....	57
3.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Data Demografi Responden	62
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	62
4.1.2 Usia Responden	63
4.1.3 Lama Penggunaan Aplikasi	64
4.1.4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi	64
4.2 Hasil Analisis Deskriptif	65
4.2.1 Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy	65
4.2.2 Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy.....	68
4.2.3 Frekuensi Jawaban Variabel Social Influence.....	70
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Trust	71
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel Behavioural Intention.....	73
4.3 Pembahasan Analisis Inferensial.....	75
4.3.1 Outer Model.....	75
4.3.2 Inner Model	82
4.3.3 Uji Hipotesis	85
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	93
4.4.1 Hubungan antara Performance Expectancy dengan Behavioural Intention.....	93
4.4.2 Hubungan antara Effort Expectancy dengan Behavioural Intention.....	95

4.4.3 Hubungan antara Social Influence dengan Behavioural Intention.....	97
4.4.4 Hubungan antara Trust dengan Behavioural Intention.....	99
BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Operator Seluler Yang Diminati di Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Chatbot Asisten Virtual MyTelkomsel	4
Gambar 1.3 Adopsi Teknologi/Sistem Informasi	10
Gambar 2.1 Aplikasi MyTelkomsel.....	20
Gambar 2.2 Chatbot Asisten Virtual MyTelkomsel	21
Gambar 2.3 Model UTAUT	23
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	37
Gambar 3.2 Model Konseptual	40
Gambar 4.1 Hasil Bootstrapping.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Skala Likert.....	47
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian	48
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Performance Expectancy	53
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Effort Expectancy	53
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Social Influence	53
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Trust.....	54
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel Behavioural Intention	54
Tabel 3.9 Uji Validitas Nilai AVE.....	54
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Nilai Cronbach's Alpha.....	55
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Nilai Composite Reliability	56
Tabel 3.12 Kriteria Evaluasi Outer Model.....	57
Tabel 3.13 Kriteria Evaluasi Inner Model.....	59
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 4.2 Usia Responden.....	63
Tabel 4.3 Lama Penggunaan Aplikasi	64
Tabel 4.4 Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	64
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Performance Expectancy	66
Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Performance Expectancy	67
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Effort Expectancy	68
Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Effort Expectancy	69

Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Social Influence	70
Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Social Influence	71
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Trust.....	72
Tabel 4.12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Trust	73
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel Behavioural Intention	73
Tabel 4.14 Hasil Statistik Jawaban Variabel Behavioural Intention.....	75
Tabel 4.15 Outer Loading	76
Tabel 4.16 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	77
Tabel 4.17 Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)	79
Tabel 4.18 Fornell-Larcker Criterion.....	79
Tabel 4.19 Cross Loading	80
Tabel 4.20 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	81
Tabel 4.21 Uji Multikolinearitas Variance Inflation Factor (VIF)	83
Tabel 4.22 Nilai R-square	84
Tabel 4.23 Nilai Q-square	85
Tabel 4.24 Hasil Uji Hipotesis.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Referensi Pertanyaan	119
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 3. Uji Pre Kuesioner – Outer Loading Factor.....	135
Lampiran 4. Uji Pre Kuesioner – Construct Reliability and Validity	135
Lampiran 5. Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel	136
Lampiran 6. Hasil Uji <i>Outer loading</i>	136
Lampiran 7. Hasil Uji Construct Reliability dan Validity	137
Lampiran 8. Hasil Uji Discriminant Validity - HTMT	137
Lampiran 9. Hasil Uji Discriminant Validity - Fornel Lacker Criterion	138
Lampiran 10. Hasil Uji Discriminant Validity - Cross Loading.....	138
Lampiran 11. Hasil Uji VIF	140
Lampiran 12. Hasil Uji R-Square.....	140
Lampiran 13. Hasil Uji Q-Square	141
Lampiran 14. Hasil Bootstrapping	141
Lampiran 15. Hasil Uji Hipotesis	142