

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE  
MENGUNAKAN MODEL UTAUT  
(STUDI KASUS: APLIKASI PLAVON DUKCAPIL SIDOARJO)**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD HILMAN**

**18082010018**

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

SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE MENGGUNAKAN  
MODEL UTAUT (STUDI KASUS: APLIKASI PLAVON DUKCAPIL  
SIDOARJO)

Disusun oleh

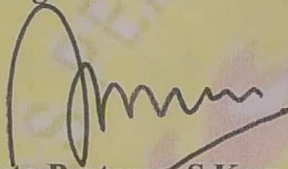
MUHAMMAD HILMAN

18082010018

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 11 Juni 2024

Pembimbing:

1.



Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.

NPT. 171199 10 320052

2.



Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom.

NIP. 19930316 2019032 020

Tim Penguji:

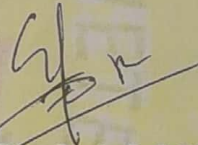
1.



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

NIP. 19890225 2021211 001

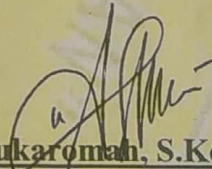
2.



Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.

NIP. 19940929 202203 1008

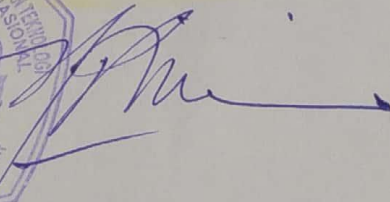
3.



Siti Mukaroman, S.Kom, M.Kom.

NIP. 19810704 2021212 011

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**

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE MENGGUNAKAN  
MODEL UTAUT (STUDI KASUS: APLIKASI PLAVON DUKCAPIL  
SIDOARJO)**

**Disusun oleh:**

**MUHAMMAD HILMAN**

**18082010018**

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Juni  
Periode 2024 pada Tanggal 11 Juni 2024**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing 1**

**Dosen Pembimbing 2**



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



**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 : Muhammad Hilman

NPM : 18082010018

Program Studi : Sistem Informasi




Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 25 Juni 2024 dengan judul:

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE MENGGUNAKAN  
MODEL UTAUT (STUDI KASUS: APLIKASI PLAVON DUKCAPIL  
SIDOARJO)**

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

Surabaya, 25 Juni 2024

Dosen Penguji yang memeriksa revisi:

- |  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| 1. <u>Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.</u><br>NIP. 19890225 2021211 001 | { |  | } |
| 2. <u>Abdul Rezha Efrat Najaf, S.Kom., M.Kom.</u><br>NIP. 19940929 202203 1008 | { |  | } |
| 3. <u>Siti Mukaromah, S.Kom, M.Kom.</u><br>NIP. 19810704 2021212 011           | { |  | } |

Mengetahui,

**Dosen Pembimbing 1**



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

**Dosen Pembimbing 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 : Muhammad Hilman

NPM : 18082010018

Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE MENGGUNAKAN  
MODEL UTAUT (STUDI KASUS: APLIKASI PLAVON DUKCAPIL  
SIDOARJO)**

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 di ajukan 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 dikemudian hari.

Surabaya, 25 Juni 2024

Hormat Saya,



Muhammad Hilman  
18082010018

Judul Skripsi : ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA WEBSITE  
MENGUNAKAN MODEL UTAUT (STUDI KASUS:  
APLIKASI PLAVON DUKCAPIL SIDOARJO)

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

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

---

### ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, telah mengintegrasikan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukannya melalui aplikasi Plavon, diluncurkan pada April 2021. Namun, kendala muncul terkait kurangnya pemahaman masyarakat akan keberadaan Plavon, disebabkan oleh kurangnya sosialisasi pemerintah dan ketidaksetujuan beberapa individu untuk mengadopsi teknologi baru. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap Plavon guna mengukur kualitas penerapannya dan menangani permasalahan yang muncul. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui analisis penerimaan pengguna website menggunakan model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) pada aplikasi *Plavon* di Kabupaten Sidoarjo.

Pada skripsi ini digunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang modelnya telah dimodifikasi, dimana skripsi menganalisis variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*), dan niat berperilaku (*behavioral intention*), serta variabel moderator *gender* dan *age* (usia) Analisis variabel dilakukan dengan software SmartPLS, dimana analisisnya terdiri atas uji outer model, uji inner model, dan uji hipotesis.

Hasil skripsi menunjukkan bahwa dari hasil uji hipotesis, faktor keberhasilan Aplikasi Plavon di Kabupaten Sidoarjo, berdasarkan perspektif pengguna, menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat berperilaku (*Behavioral Intention*). Sebaliknya, faktor ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), faktor kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*), dan faktor sosial (*Social Influence*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berperilaku. Evaluasi ini dapat memberikan wawasan penting bagi pengembangan dan peningkatan Aplikasi Plavon.

**Kata kunci:** Penerimaan Pengguna, UTAUT, Aplikasi Plavon Dukcapil Sidoarjo

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Penerimaan Pengguna Website Menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus: Aplikasi Plavon Dukcapil Sidoarjo)” dengan tepat waktu. Pelaksanaan skripsi merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata-1 (S1) di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi doa dan dukungan.
2. Bapak Arista Pratama, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S. Kom, M. Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi di Univeristas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
5. Seluruh dosen sistem informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar maupun diluar jam perkuliahan.
6. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner pada skripsi ini sehingga skripsi ini dapat berjalan.
7. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan doa.
8. Kakak tingkat yang memberikan saran serta motivasi.
9. 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 Skripsi ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, 25 Juni 2024

Penulis



## 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 Rumusan Masalah.....             | 5   |
| 1.3 Tujuan .....                     | 5   |
| 1.4 Batasan Masalah .....            | 5   |
| 1.5 Manfaat .....                    | 5   |
| 1.5.1 Bagi Mahasiswa .....           | 6   |
| 1.5.2 Bagi Disdukcapil.....          | 6   |
| 1.6 Relevansi Sistem Informasi ..... | 6   |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....      | 8   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....         | 10  |
| 2.1 Dasar Teori.....                 | 10  |
| 2.1.1 Penerimaan Pengguna .....      | 10  |
| 2.1.2 Evaluasi .....                 | 11  |
| 2.1.3 E-Government.....              | 11  |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.1.4                                   | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten<br>Sidoarjo .....       | 13        |
| 2.1.5                                   | Plavon Dukcapil Kabupaten Sidoarjo .....                                  | 15        |
| 2.1.6                                   | <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i><br>(UTAUT)..... | 17        |
| 2.1.7                                   | <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....                           | 21        |
| 2.1.8                                   | SmartPLS .....  | 22        |
| 2.2                                     | Penelitian Terdahulu .....  | 24        |
| <b>BAB III METODOLOGI SKRIPSI</b> ..... |   | <b>31</b> |
| 3.1                                     | Alur Pelaksanaan Skripsi .....  | 31        |
| 3.2                                     | Studi Literatur .....   | 31        |
| 3.3                                     | Studi Observasi .....   | 32        |
| 3.4                                     | Identifikasi Masalah.....   | 32        |
| 3.5                                     | Model Konseptual.....   | 34        |
| 3.6                                     | Penentuan Hipotesis.....  | 37        |
| 3.6.1                                   | Performance Expectancy .....  | 37        |
| 3.6.2                                   | Effort Expectancy.....  | 37        |
| 3.6.3                                   | Social Influence.....   | 38        |
| 3.6.4                                   | Facilitating Condition .....  | 38        |
| 3.6.5                                   | Behavioral Intention.....   | 39        |
| 3.6.6                                   | Gender & Age .....  | 39        |
| 3.6.7                                   | Definisi Operasional.....   | 42        |
| 3.7                                     | Penentuan Populasi dan Sampel skripsi.....                                | 43        |
| 3.7.1                                   | Pengumpulan Data .....  | 43        |

|                                  |   |    |
|----------------------------------|---|----|
| 3.7.2                            | Populasi.....   | 44 |
| 3.7.3                            | Sampel.....   | 45 |
| 3.7.4                            | Teknik Sampling.....  | 46 |
| 3.7.5                            | Skala Likert.....   | 46 |
| 3.8                              | Pembuatan Kuesioner.....  | 47 |
| 3.9                              | Uji Validitas dan Reliabilitas.....                             | 49 |
| 3.9.1                            | Uji Validitas.....  | 49 |
| 3.9.2                            | Uji Reliabilitas.....   | 50 |
| 3.10                             | Analisis Data.....  | 51 |
| 3.10.1                           | Analisis Deskriptif.....  | 51 |
| 3.10.2                           | Analisis Inferensial.....                                       | 52 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... |   | 56 |
| 4.1                              | Data Demografi Responden.....                                   | 56 |
| 4.1.1                            | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....          | 56 |
| 4.1.2                            | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                   | 57 |
| 4.2                              | Pembahasan Analisis Deskriptif.....                             | 58 |
| 4.2.1                            | Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....  | 58 |
| 4.2.2                            | Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....       | 60 |
| 4.2.3                            | Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i> .....        | 61 |
| 4.2.4                            | Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i> ..... | 63 |
| 4.2.5                            | Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....    | 65 |
| 4.3                              | Pembahasan Analisis Inferensial.....                            | 66 |
| 4.3.1                            | Analisis Outer Model.....                                       | 67 |
| 4.3.2                            | Analisis Inner Model.....                                       | 70 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.4   | Pembahasan Hasil skripsi .....  | 81 |
| 4.4.1 | Pengaruh Ekspektasi Kinerja ( <i>Performance Expectancy</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ) pada penggunaan aplikasi <i>Plavon</i> .....          | 81 |
| 4.4.2 | Pengaruh Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ) pada penggunaan aplikasi <i>Plavon</i> .....                 | 83 |
| 4.4.3 | Pengaruh Sosial ( <i>Social Influence</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ) pada penggunaan aplikasi <i>Plavon</i> .....                            | 86 |
| 4.4.4 | Pengaruh kondisi yang memfasilitasi ( <i>Facilitating Conditions</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ) pada penggunaan aplikasi <i>Plavon</i> ..... | 89 |
| 4.4.5 | Pengaruh <i>Gender</i> dalam hubungan antara Ekspektasi Kinerja ( <i>Peformance Expectancy</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....               | 91 |
| 4.4.6 | Pengaruh <i>Gender</i> dalam hubungan antara Ekspektasi Usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....                     | 93 |
| 4.4.7 | Pengaruh <i>Gender</i> dalam hubungan antara Faktor Sosial ( <i>Social Influence</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....                         | 95 |
| 4.4.8 | Pengaruh <i>Age</i> (Usia) dalam hubungan antara Ekspektasi Kinerja ( <i>Peformance Expectancy</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....           | 97 |

|  |     |
|--|-----|
| 4.4.9 Pengaruh <i>Age</i> (Usia) dalam hubungan antara ekspektasi usaha ( <i>Effort Expectancy</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....          | 99  |
| 4.4.10 Pengaruh <i>Age</i> (Usia) dalam hubungan antara Faktor Sosial ( <i>Social Influence</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> ).....             | 101 |
| 4.4.11 Pengaruh <i>Age</i> (Usia) dalam hubungan antara Kondisi Fasilitasi ( <i>Facilitating Conditions</i> ) terhadap Niat Berperilaku ( <i>Behavioral Intention</i> )..... | 103 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....  | 106 |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 106 |
| 5.2 Saran .....  | 107 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 109 |
| LAMPIRAN.....  | 123 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....  | 24 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....  | 43 |
| Tabel 3.2 Skor Jawaban Kuesioner .....  | 47 |
| Tabel 3.3 Item Pernyataan.....  | 47 |
| Tabel 3.4 Uji Validitas Sampel Kecil .....                                      | 50 |
| Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....                                    | 51 |
| Tabel 3.6 Kriteria Evaluasi Model Pengukuran .....                              | 53 |
| Tabel 3.7 Kriteria Evaluasi Model Struktural .....                              | 54 |
| Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....        | 58 |
| Tabel 4.2 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Performance Expectancy</i> .....  | 59 |
| Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....             | 60 |
| Tabel 4.4 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Effort Expectancy</i> .....       | 61 |
| Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Social Influence</i> .....              | 61 |
| Tabel 4.6 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Social Influence</i> .....        | 62 |
| Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i> .....       | 63 |
| Tabel 4.8 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Facilitating Conditions</i> ..... | 64 |
| Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....          | 65 |
| Tabel 4.10 Hasil Statistik Jawaban Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....   | 66 |
| Tabel 4.11 Nilai <i>Outer Loading</i> .....                                     | 67 |
| Tabel 4.12 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....                  | 68 |
| Tabel 4.13 <i>Cross Loading</i> .....   | 69 |
| Tabel 4.14 Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> ..... | 70 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.15 Tabel Uji Multikolinearitas (Nilai VIF).....      | 71 |
| Tabel 4.16 Nilai Pengaruh Total ( <i>Total Effect</i> )..... | 71 |
| Tabel 4.17 Nilai R-square ( $R^2$ ).....                     | 73 |
| Tabel 4.18 Tabel Hasil Uji Hipotesis.....                    | 74 |
| Tabel 4.19 Tabel Hasil Uji Hipotesis.....                    | 74 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Pendekatan Kontemporer Sistem Informasi (Laudon, 2018).....   | 7  |
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo .....  | 15 |
| Gambar 2.2 Tampilan Plavon Dukcapil Kabupaten Sidoarjo.....  | 16 |
| Gambar 2.3 Model Penelitian UTAUT Venkatesh (Saragih, 2019).....   | 18 |
| Gambar 3.1 Alur Pelaksanaan skripsi .....  | 31 |
| Gambar 3.2 Model skripsi.....  | 34 |
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pengguna<br>Aplikasi <i>Plavon Dukcapil</i> Sidoarjo..... | 56 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia pada pengguna<br>Aplikasi <i>Plavon Dukcapil</i> Sidoarjo.....     | 57 |
| Gambar 4.3 Model Pengukuran .....  | 73 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Pernyataan Kuisisioner.....                      | 123 |
| Lampiran 2 Google Form.....                                 | 127 |
| Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil..... | 134 |
| Lampiran 4 Frekuensi Jawaban Responden.....                 | 138 |