



SKRIPSI

**ANALISIS PENERIMAAN DAN
KEBERHASILAN APLIKASI BICARAKAN.ID
MENGUNAKAN UTAUT DAN DELONE &
MCLEAN**

TEGAR ADI WICAKSONO

NPM 21082010220

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN DAN KEBERHASILAN APLIKASI BICARAKAN.ID MENGUNAKAN UTAUT DAN DELONE & MCLEAN

TEGAR ADI WICAKSONO
NPM 21082010220

DOSEN PEMBIMBING

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS PENERIMAAN DAN KEBERHASILAN APLIKASI BICARAKAN.ID MENGGUNAKAN UTAUT DAN DELONE & MCLEAN

Oleh :

TEGAR ADI WICAKSONO

NPM. 21082010220

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada tanggal 2 Juni 2025

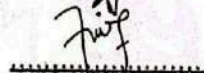
Menyetujui

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2 005



(Pembimbing I)

Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA
NIP. 19971012 202406 2 001



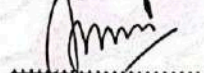
(Pembimbing II)

Tri Lathif Mardi Survanto, S.Kom. MT
NIP. 198902252021211001



(Ketua Penguji)

Arista Pratama, S.Kom. M.Kom.
NPT. 17119910320052



(Penguji II)

Eristya Maya Safitri, S.Kom. M.Kom.
NIP. 199303162019032020



(Penguji III)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



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

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERIMAAN DAN KEBERHASILAN APLIKASI
BICARAKAN.ID MENGGUNAKAN UTAUT DAN DELONE & MCLEAN**

Oleh:

TEGAR ADI WICAKSONO

NPM. 21082010220

Menyetujui.

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



Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom
NIP. 19851124 202121 1 003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : TEGAR ADI WICAKSONO
NPM : 21082010220
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 17 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,


Tegar Adi Wicaksono
NPM. 21082010220

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : TEGAR ADI WICAKSONO / 21082010220
Judul Skripsi : Analisis Penerimaan dan Keberhasilan Aplikasi Bicarakan.id Menggunakan UTAUT dan Delone & Mclean
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

Perkembangan layanan kesehatan mental berbasis digital memberikan solusi praktis dan fleksibel bagi masyarakat, khususnya generasi milenial, dalam mengakses layanan psikologis. Salah satu platform yang menyediakan layanan konseling online di Indonesia adalah aplikasi Bicarakan.id, yang telah menunjukkan tingkat adopsi yang tinggi. Namun, dari hasil observasi ditemukan beberapa keluhan dari pengguna di berbagai platform, seperti ketidaknyamanan dalam kinerja aplikasi dan kurangnya respon dari pihak penyedia layanan, sehingga menyebabkan hambatan dalam memperoleh layanan yang dibutuhkan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan keberhasilan aplikasi Bicarakan.id dengan menggabungkan dua pendekatan, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan DeLone & McLean. Proses analisis dilakukan dengan teknik *Partial Least Square Structural Equation Model* (PLS-SEM) menggunakan software SmartPLS 4 dengan melibatkan 403 responden.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Information Quality*, *Service Quality*, dan *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Selain itu, *User Satisfaction* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continuance Intention*. Sementara itu, variabel *System Quality* dan *Performance Expectancy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Temuan ini didasarkan pada hasil uji *Path Coefficient*, di mana suatu hipotesis dinyatakan signifikan dan diterima apabila memiliki nilai *P-Value* kurang dari 0.05 dan *T-Statistic* minimal sebesar 1.96.

Kata kunci : Kesehatan Mental Online, Bicarakan.id, UTAUT, DeLone & McLean

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : TEGAR ADI WICAKSONO / 21082010220
Thesis Title : Analysis of The Acceptance and Success of The
Bicarakan.id Application Using The UTAUT and
Delone & Mclean Methods
Advisor : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom
2. Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA

The development of digital-based mental health services provides practical and flexible solutions for people, especially millennials, in accessing psychological services. One of the platforms that provide online counseling services in Indonesia is the application Bicarakan.id, which has shown a high rate of adoption. However, from the observation results found several complaints from users on various platforms, such as discomfort in application performance and lack of response from service providers, thus causing obstacles in obtaining the required services.

This study aims to analyze the factors that influence the acceptance and success of applications Bicarakan.id it combines two approaches, namely the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) and DeLone & McLean. The analysis process was conducted by Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM) using SmartPLS 4 software involving 403 respondents.

The results showed that the variables of Information Quality, Service Quality, and Effort Expectation have a positive and significant effect on User Satisfaction. In addition, User Satisfaction also has a positive and significant effect on continuity Intention. Meanwhile, System Quality and Performance Expectation variables have no significant effect on User Satisfaction. This finding is based on the results of the Path Coefficient test, where a hypothesis is declared significant and accepted if it has a p-Value of less than 0.05 and a minimum T-Statistic of 1.96.

Keywords: Mental Health Online, Bicarakan.id, UTAUT, DeLone & McLean

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Penerimaan dan Keberhasilan Aplikasi Bicarakan.id Menggunakan UTAUT dan Delone & Mclean” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muslim dan Ibu Suntari, selaku orang tua penulis, yang telah memberikan doa, dukungan moral maupun materi, dan selalu menjadi sumber kekuatan serta inspirasi dalam setiap langkah hidup penulis.
2. Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I dan juga dosen pembimbing lapangan pada mata kuliah PKL, yang telah memberikan banyak arahan, saran, dan masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.Kom., M.Kom., MBA., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan isi, sistematika, dan penulisan skripsi ini secara menyeluruh.
4. Ibu Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom., selaku dosen wali yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan motivasi selama masa studi penulis.
5. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan dalam proses akademik penulis.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur, atas ilmu, motivasi, dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Saudara dan sahabat-sahabat penulis, yang telah menemani dan mendukung penulis sejak kecil hingga sekarang, yaitu teman rumah, teman seangkatan di perkuliahan, serta teman-teman dari masa sekolah di SMA, SMP, dan SD.

8. Seseorang yang tidak bisa saya sebutkan namanya disini, yang telah banyak membantu penelitian ini dan juga memberikan semangat batin dan fisik yang tidak bisa saya dapatkan dan temukan di orang lain.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, semangat, dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
10. Warung-warung penuh kenangan, tempat pelarian sekaligus perenungan selama proses penyusunan skripsi, yakni SWK Kebun Bibit, CN, Langgeng, Bosku, dan Warung 32, dan tempat-tempat yang tidak saya bisa sebutkan semuanya.
11. Band dan Musisi dengan karya-karyanya yang telah menjadi teman dalam kesendirian penulis selama proses penulisan, di antaranya Baskara Putra (Hindia), Barasuara, Perunggu, dan NIKI, terkhusus untuk lagu yang berjudul La La Lost You yang musiknya mampu memberikan semangat dan ketenangan batin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam bidang sistem informasi dan pengembangan layanan kesehatan mental digital.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Relevansi Sistem Informasi.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pelayanan Kesehatan Mental.....	7
2.2 E-Health.....	8
2.3 Bicarakan.id.....	8
2.4 Keberhasilan Layanan.....	11
2.5 Teori Penerimaan Pengguna.....	11
2.6 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	12
2.7 Delone & Mclean.....	13
2.8 Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21

3.1 Alur Penelitian.....	21
3.2 Pengamatan dan Studi Literatur.....	21
3.3 Identifikasi Masalah.....	22
3.4 Model Konseptual.....	23
3.5 Hipotesis Penelitian.....	23
3.6 Menentukan Populasi dan Sampel.....	26
3.7 Instrumen Penelitian.....	29
3.8 Penyebaran Kuesioner.....	32
3.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	32
3.10 Pengolahan dan Analisis Data.....	37
3.11 Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Data Demografi Responden.....	38
4.2 Pembahasan Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	41
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Statistik Inferensial.....	52
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating dan Review dari Aplikasi Bicarakan.id.....	2
Gambar 1.2 Manajemen Sistem Informasi [14].....	5
Gambar 2.1 Fitur Atur Jadwal.....	8
Gambar 2.2 Fitur Breathing.....	9
Gambar 2.3 Model UTAUT [26].....	11
Gambar 2.4 Manajemen Sistem Informasi [14].....	12
Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian.....	19
Gambar 3.2 Model Konseptual [32].....	21
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	38
Gambar 4.2 Usia Responden.....	39
Gambar 4.3 Domisili Responden.....	39
Gambar 4.4 Hasil Bootstrapping.....	59

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Variabel Signifikan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Skala Penilaian.....	27
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	27
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel System Quality.....	31
Tabel 3.4 Uji Validitas Variabel Information Quality.....	32
Tabel 3.5 Uji Validitas Variabel Service Quality.....	32
Tabel 3.6 Uji Validitas Variabel Effort Expectancy.....	32
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Performance Expectancy.....	33
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel User Satisfaction.....	33
Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel Continuance Intention.....	34
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Pra Kuesioner.....	34
Tabel 4.1 Frekuensi Jawaban System Quality.....	40
Tabel 4.2 Hasil Statistik Variabel System Quality.....	41
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Information Quality.....	42
Tabel 4.4 Hasil Statistik Variabel Information Quality.....	42
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Service Quality.....	43
Tabel 4.6 Hasil Statistik Variabel Service Quality.....	44
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Effort Expectancy.....	45
Tabel 4.8 Hasil Statistik Variabel Effort Expectancy.....	46
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Performance Expectancy.....	47
Tabel 4.10 Hasil Statistik Variabel Performance Expectancy.....	47
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban User Satisfaction.....	48
Tabel 4.12 Hasil Statistik Variabel User Satisfaction.....	49
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Continuance Intention.....	50
Tabel 4.14 Hasil Statistik Variabel Continuance Intention.....	51
Tabel 4.15 Hasil Outer Loadings.....	52
Tabel 4.16 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	53

Tabel 4.17 Hasil Fornell-Larcker Criterion.....	54
Tabel 4.18 Hasil Cross Loadings.....	55
Tabel 4.19 Hasil Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	56
Tabel 4.20 Hasil R-Square.....	57
Tabel 4.21 Hasil F-Square.....	58
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis.....	59