

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI
INFO PERUMDAM TIRTA SATRIA MELALUI
METODE UTAUT 2
(STUDI KASUS: PERUMDAM BANYUMAS)**



**ALSHALVA BERLIANA SAPUTRI
20103003**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI
INFO PERUMDAM TIRTA SATRIA MELALUI
METODE UTAUT 2
(STUDI KASUS: PERUMDAM BANYUMAS)**

***USER ACCEPTANCE ANALYSIS OF THE INFO
PERUMDAM TIRTA SATRIA APPLICATION USING
THE UTAUT2
(CASE STUDY: PERUMDAM BANYUMAS)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



ALSHALVA BERLIANA SAPUTRI
20103003

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI
INFO PERUMDAM TIRTA SATRIA MELALUI
METODE UTAUT 2
(STUDI KASUS: PERUMDAM BANYUMAS)**


***USER ACCEPTANCE ANALYSIS OF THE INFO
PERUMDAM TIRTA SATRIA APPLICATION USING
THE UTAUT2
(CASE STUDY: PERUMDAM BANYUMAS)***

Dipersiapkan dan Disusun oleh

ALSHALVA BERLIANA SAPUTRI
20103003

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal: 4 Juni 2024**

Pembimbing Utama,


Sarah Astiti, S.Kom., M.MT
NIDN.0610108905

HALAMAN PENGESAHAN

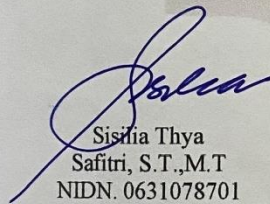
**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI
INFO PERUMDAM TIRTA SATRIA MELALUI
METODE UTAUT 2
(STUDI KASUS: PERUMDAM BANYUMAS)**

***USER ACCEPTANCE ANALYSIS OF THE INFO
PERUMDAM TIRTA SATRIA APPLICATION USING
THE UTAUT2
(CASE STUDY: PERUMDAM BANYUMAS)***


Disusun Oleh
ALSHALVA BERLIANA SAPUTRI
20103003

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada Jum'at, 21 Juni 2024


Penguji 1,


Sisilia Thya
Safitri, S.T., M.T
NIDN. 0631078701

Penguji 2,


Muhamad Awiet Wiedanto
Prasetyo, S.Kom., M.MSI.
NIDN. 0625059201

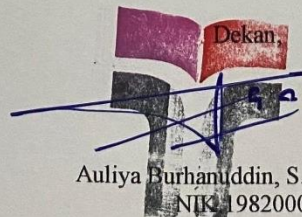
Penguji 3,


M. Yoka Fathoni, S.Kom.,
M.Kom
NIDN. 0601099002

Pembimbing Utama,


Sarah Astiti, S.Kom., M.MT
NIDN. 0610108905

Dekan,


Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYAAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Alshalva Berliana Saputri
NIM : 20103003
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:
**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI INFO PERUMDAM
TIRTA Satria MELALUI METODE UTAUT 2 (STUDI KASUS:
PERUMDAM BANYUMAS)**

Dosen Pembimbing Utama : Sarah Astiti, S.Kom., M.MT

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 27 Mei 2024,
Yang Menyatakan,



(Alshalva Berliana Saputri)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas karunia Allah SWT, sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai. Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini. Ucapan Syukur dan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
2. Auliya Burhannudin, S.Si., M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Tekhnologi Telkom Purwokerto.
3. Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Sarah Astiti, S.Kom., M.T selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan arahan yang sangat membantu selama penyusunan Proposal Tugas Akhir.
5. Ibu, Bapak, Ka Alan, Ka Ratna serta keluarga yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang tiada hentinya.
6. Semua rekan dan teman yang saya kenal baik selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang dapat membangun sangat diharapkan. Penulis berharap dengan adanya Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti lainnya.

Purwokerto, 27 Mei 2024



Alshalva Berliana Saputri

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYAAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teori	15
2.2.1 Penerimaan Pengguna	15
2.2.2 Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam).....	15
2.2.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i> (UTAUT) ..	16
2.2.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i> (UTAUT2)	17
2.2.5 <i>Structural Equation Modelling Partia Least Square</i> (SEM-PLS) ..	18
2.2.6 Evaluasi Model.....	19
2.2.7 Skala Likert	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.2 Alat dan Bahan Penelitian	22
3.2.1 Alat Penelitian.....	22
3.2.2 Bahan Penelitian.....	23

3.3	Diagram Alir Penelitian.....	23
3.3.1	Observasi.....	24
3.3.2	Identifikasi Masalah.....	24
3.3.3	Studi Literatur.....	24
3.3.4	Pembentukan Hipotesis.....	25
3.3.5	Menyusun Instrumen Penelitian.....	25
3.3.6	Penentuan Populasi dan Sampel.....	28
3.3.7	Pengumpulan Data.....	28
3.3.8	Pengolahan Data.....	29
3.3.9	Analisis Data.....	29
3.3.10	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
3.3.11	Pengujian Hipotesis.....	30
3.3.12	Kesimpulan dan Saran.....	30
3.4	Kerangka Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Hasil dan Analisis Demografi.....	47
4.2	Pengolahan Data.....	48
4.2.1	Pembuatan Model Struktural.....	49
4.2.2	Uji Validitas Konvergen.....	49
4.2.3	Uji Validitas Diskriminan.....	52
4.2.4	Uji reliabilitas.....	54
4.2.6	Uji Hipotesis.....	55
4.3	Hasil dan Analisis.....	62
4.4	Rekomendasi.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
1.1	Kesimpulan.....	81
1.2	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....		83
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	16
Gambar 2. 2 <i>Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i>	18
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	23
Gambar 4. 1 Struktural Model	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Rating Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria	2
Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	8
Tabel 2. 2 Skala Likert	21
Tabel 3. 1 Alat Penelitian.....	22
Tabel 4. 1 Tabel Data Demografi Responden	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	49
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Tahap 2.....	50
Tabel 4. 4 <i>Uji Average Variance Extracted (AVE)</i>	52
Tabel 4. 5 <i>Fornell-larcker</i>	52
Tabel 4. 6 <i>Cross Loading</i>	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	54
Tabel 4. 8 Hasil <i>Composite Reliability</i>	54
Tabel 4. 9 Nilai <i>r-square</i>	55
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis Konstruk Utama	56
Tabel 4. 11 Uji Keseluruhan Moderasi Berdasarkan <i>Gender</i>	57
Tabel 4. 12 Uji Moderasi Berdasarkan Kategori <i>Gender</i>	58
Tabel 4. 13 Uji Keseluruhan Moderasi Berdasarkan <i>Age</i>	58
Tabel 4. 14 Kategori <i>Age</i>	59
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Moderasi Berdasarkan Kategori <i>Age</i>	59
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis Secara Keseluruhan.....	60
Tabel 4. 17 Kategori <i>Experience</i>	61
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis Berdasarkan Kategori <i>Experience</i>	61
Tabel 4. 19 Rekomendasi	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Ulasan Pengguna	88
Lampiran 1. 2 Lembar Perizinan.....	88
Lampiran 1. 3 Pengambilan Data dengan Kepala Bagian IT Progammer PDAM	89
Lampiran 1. 4 Wawancara dengan Unit Bagian IT PDAM	89
Lampiran 1. 5 Bukti kuesioner pra-penelitian.....	90
Lampiran 1. 6 Tampilan Awal Aplikasi Info Perumdam Tirta Satria.....	91
Lampiran 1. 7 Tampilan Informasi.....	92
Lampiran 1. 8 Tampilan Cek Tagihan	93
Lampiran 1. 9 Tampilan InformasiPasang Baru.....	94
Lampiran 1. 10 Tampilan Pengaduan.....	95
Lampiran 1. 11 Tampilan Non Pelanggan.....	96
Lampiran 1. 12 Tampilan Help	97
Lampiran 1. 13 Tampilan Loker.....	98
Lampiran 1. 14 Tampilan Baca Meter Mandiri.....	99
Lampiran 1. 15 Lembar Hasil Wawancara.....	101
Lampiran 1. 16 Bukti Pengguna Aplikasi	102
Lampiran 1. 17 Hasil Kuesioner	103