

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN
LAYANAN OJEK *ONLINE* MINDO DENGAN
MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF AC-
CEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT2)***



KETERC NINE CHLORELLA

18103047

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN
LAYANAN OJEK *ONLINE* MINDO DENGAN
MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF AC-
CEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT2)**

**ANALYSIS OF ACCEPTANCE AND USE OF MINDO
ONLINE MOTORCYCLE TAXI SERVICES USING
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY (UTAUT2)**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



KETERC NINE CHLORELLA

18103047

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN
LAYANAN OJEK *ONLINE* MINDO DENGAN
MENGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF
ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT2)***

**ANALYSIS OF ACCEPTANCE AND USE OF MINDO
ONLINE MOTORCYCLE TAXI SERVICES USING
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY (UTAUT2)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

KETERCINE CHLORELLA
18103047

**Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto
Pada Tanggal :**

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M
NIDN. 061408662

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN LAYANAN
OJEK ONLINE MINDO DENGAN MENGGUNAKAN *UNIFIED
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*
(UTAUT2)**

**ANALYSIS OF ACCEPTANCE AND USE OF MINDO ONLINE
MOTORCYCLE TAXI SERVICES USING UNIFIED THEORY
OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT2)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh
KETERC NINE CHLORELLA
18103047

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas
Akhir Pada Hari, Senin Tanggal 21 November

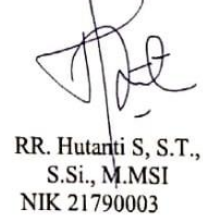
Penguji I,


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

Penguji II,


Rona Nisa Sofia A
,S.Kom.,M.T.I.,M.I.M
NIDN 0604069301

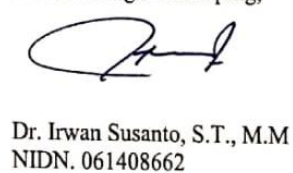
Penguji III,


RR. Hutanti S, S.T.,
S.Si., M.MSI
NIK 21790003

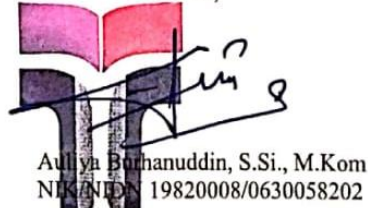
Pembimbing Utama,


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

Pembimbing Pendamping,


Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M
NIDN. 061408662

Dekan,


Auliyah Buhannuddin, S.Si., M.Kom
NIK/NIDN 19820008/0630058202

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,
Nama mahasiswa : Keterc Nine Chlorella
NIM : 18103047
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:
Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Layanan Ojek Online Mindo Dengan Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (Utaut2)

Dosen Pembimbing Utama : Sarah Astiti, S.Kom., M.MT
Dosen Pembimbing Pendamping : Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M

1. Karya tulis ini 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 dari 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 dalam 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 Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 6 November 2022,

Yang Menyatakan,



(Keterc Nine Chlorella)

KATA PENGANTAR

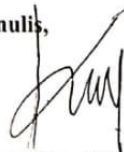
Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas karunia-Nya dan atas segala limpahan rahmat-Nya, sehingga dimudahkan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir I ini dengan baik, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu memberikan rahmat serta karunia-Nya.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan.
3. Bapak. Dr. Arfianto Fahmi, S.T, M.T, IPM selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si, M.Kom selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom, M.Kom selaku Kaprodi Sistem Informasi Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Ibu Sarah Astiti S.Kom., M.MT selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan tambahan ilmu dan solusi setiap permasalahan dalam penulisan ini
7. Bapak Dr. Irwan Susanto, S.T., M.M selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat membantu penulisan ini.
8. Teman-teman yang telah mendukung, membantu dan memberikan semangat saya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya bentuk saran dan kritik yang membangun dari segala pihak. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca.

Purwokerto, 2022

Penulis,



(Keterc Nine Chlorella)

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| TUGAS AKHIR..... | 1 |
| TUGAS AKHIR..... | 2 |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| DAFTAR TABEL..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| ABSTRAK | xii |
| <i>ABSTRACT</i> | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.4 Batasan Masalah | 6 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB.II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Penelitian Sebelumnya | 8 |
| 2.2 Aplikasi Seluler (<i>Mobile Application</i>) | 30 |
| 2.3 Jasa Transportasi <i>Online</i> | 30 |
| 2.4 UTAUT (<i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology</i>)..... | 31 |
| 2.4.1 Penerimaan dan Penggunaan Teknologi (UTAUT)..... | 31 |
| 2.4.2 <i>Performance Expectancy</i> (PE)..... | 32 |
| 2.4.3 <i>Effort Expectancy</i> (EE) | 32 |
| 2.4.4 <i>Social Influence</i> (SI) | 33 |
| 2.4.5 <i>Facilitating Condition</i> (FC)..... | 34 |
| 2.5 UTAUT 2 (<i>Unified Theory of Acceptance And Use of Technology 2</i>)..... | 35 |
| 2.5.1 <i>Hedonic Motivation</i> (HM) | 35 |

| | |
|---|----|
| 2.5.2 <i>Price Value (PV)</i> | 35 |
| 2.5.3 <i>Habit</i> | 35 |
| 2.6 Teknik <i>Purposive Sampling</i> | 36 |
| 2.7 PLS - SEM..... | 36 |
| 2.8 Kerangka Penelitian..... | 39 |
| 2.9 Rumusan Hipotesis | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 47 |
| 3.1 Objek dan Subjek | 47 |
| 3.2 Alat dan Bahan | 47 |
| 3.3 Diagram Tahapan Penelitian | 47 |
| 3.3.1 Observasi | 48 |
| 3.3.2 Menentukan Rumusan Masalah..... | 48 |
| 3.3.3 Studi Literatur | 48 |
| 3.3.4 Pengumpulan Data..... | 48 |
| 3.3.5 Pengolahan Data | 55 |
| 3.3.6 Analisa Data..... | 55 |
| 3.3.7 Kesimpulan dan Saran berdasarkan penerimaan dan penggunaan layanan ojek <i>online</i> Mindo menggunakan UTAUT | 56 |
| 3.3.8 Rekomendasi Perbaikan | 56 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 57 |
| 4.1 Pengumpulan Data | 57 |
| 4.2 Karakteristik Responden | 57 |
| 4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 58 |
| 4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan..... | 58 |
| 4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan Alamat..... | 59 |
| 4.3 Pengolahan dan Analisis Data | 60 |
| 4.3.1 <i>Measurment Model (Outer Model)</i> | 60 |
| 4.3.2 <i>Structural Model (Inner Model)</i> | 67 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 75 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 84 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 84 |
| 5.2 Saran | 85 |

| | |
|---------------------------|----|
| 5.2.1 Aspek Praktis | 85 |
| 5.2.2 Aspek Teoritis..... | 87 |
| Daftar Pustaka | 88 |
| LAMPIRAN | 93 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Weaknesses and Strengths Mindo | 3 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya..... | 9 |
| Tabel 3. 1 Pernyataan Kuesioner | 48 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert | 55 |
| Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Umur..... | 57 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 58 |
| Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 58 |
| Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Alamat | 59 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Convergent Validity | 61 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Convergent Validity 2 | 62 |
| Tabel 4. 7 Hasil Nilai AVE..... | 64 |
| Tabel 4. 8 Nilai Cross Loading | 65 |
| Tabel 4. 9 Pengujian Fronell Larcker Criterion | 66 |
| Tabel 4. 10 Pengujian Reliability..... | 66 |
| Tabel 4. 11 Nilai R2 | 67 |
| Tabel 4. 12 Nilai Q2..... | 68 |
| Tabel 4. 13 Hasil pengujian Effect size F2 | 69 |
| Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Hipotesis | 70 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis Moderator | 73 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Brand Positioning Mindo | 2 |
| Gambar 2. 1 Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology | 31 |
| Gambar 2. 2 Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2..... | 36 |
| Gambar 2. 3 Kerangka Penelitian | 40 |
| Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian | 47 |
| Gambar 4. 1 Path Outer Models..... | 60 |
| Gambar 4. 2 Path Inner Models | 67 |
| Gambar 4. 3 Path Model Moderator | 72 |