

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI GRAB DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI



Oleh

Zhahira Amalia Ginting Munthe

152111939

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN

KOMPUTER

MIKROSKIL

MEDAN

2019

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE
ACCEPTANCE OF GRAB APPLICATION IN MEDAN CITY**

FINAL RESEARCH

by :

**Zhahira Amalia Ginting Munthe
152111939**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN
ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT
PENERIMAAN APLIKASI GRAB DI KOTA MEDAN

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

ZHAHIRA AMALIA GINTING MUNTHE
NIM. 152111939

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D.



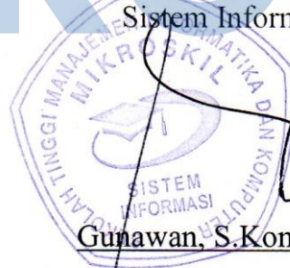
Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI

Medan, Agustus 2019

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua program Studi
Sistem Informasi

Gunawan, S.Kom., M.T.I.



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Zhahira Amalia Ginting Munthe
NIM : 152111939
Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI GRAB DI KOTA MEDAN“ dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut hasil karya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola, dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau sebagian atau hanya ringkasnya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Medan, Agustus 2019

Saya yang membuat pernyataan,



Zhanira Amani Ginting M



UNIVERSITAS MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta

1. Dilarang menyebarkan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI GRAB DI KOTA MEDAN

ABSTRAK

Model UTAUT dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam memahami tingkat penerimaan teknologi didalam sebuah organisasi. Penelitian ini, dikembangkan dengan mengadopsi model UTAUT untuk melihat perilaku pengguna terkait dengan penerimaan teknologi baru. Empat konstruk dari UTAUT digunakan sebagai determinan yang mempengaruhi minat berperilaku (behavioral intention) dan perilaku menggunakan (use behavior), diantaranya yaitu: performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitating conditions. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sistem Grab yang ada di Kota Medan. Penerapan sistem Grab di kota medan selama ini tidak diikuti dengan analisis terhadap sejauh mana penerimaan pengguna akhir dalam mendukung keberlanjutan sistem yang diimplementasikan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 389 responden dan 389 juga data responden yang dapat diolah atau memenuhi persyaratan dalam pengolahan data. Data diolah dan dianalisis dengan teknik analisis jalur dan regresi variabel moderasi dengan metode residual menggunakan tool software SPSS Versi 20 sebagai alat pengujian. Berdasarkan 16(lima belas) hipotesis yang diajukan 10 (sepuluh) diantaranya ditolak dan hanya ada 6 (enam) yang diterima atau terbukti memiliki pengaruh positif signifikan.

Kata Kunci: UTAUT, ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial

ABSTRACT

UTAUT model can be used as a benchmark in understanding the level of acceptance of the technology within an organization. Therefore, this study was developed by adopting the UTAUT model to look at user behavior of related to acceptance of new technologies. Four constructs of UTAUT used as behavioral determinants that influence interest (behavioral intention) and behavior using (use behavior), such as: performance expectancy, effort expectancy, social influence and facilitating conditions. The population of Grab Systems for this study at Medan City. Implementation of Grab System at Medan City has not been followed by an analysis of the extent to which end user acceptance in support of the sustainability of implemented system. Data were collected by distributing questionnaires to 389respondents and too 389 respondent data that can be processed or meet the requirements of data processing. The data is processed and analyzed by using path analysis and regression of moderation with residual method using SPSS version 20 software tools in testing. Based of 16 hypothesis, 10 hypothesis of them refused and only 6 (six) were accepted or proven to have a significant positive effect on the relationship.

Keywords: UTAUT, performance expectancy, effort expectancy, social influence

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis Mengucapkan kepada Tuhan Ynag Maha Esa, karena berkat, hidayah, dan karunianya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Tugas akhir ini berjudul : **“Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi TingkatPenerimaan Aplikasi Grab Di Kota Medan”** dan disusun untuk dapat memenuhi kurikulum Program Studi Strata 1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan. Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Ucapan terimakasih penulis, yaitu kepada:

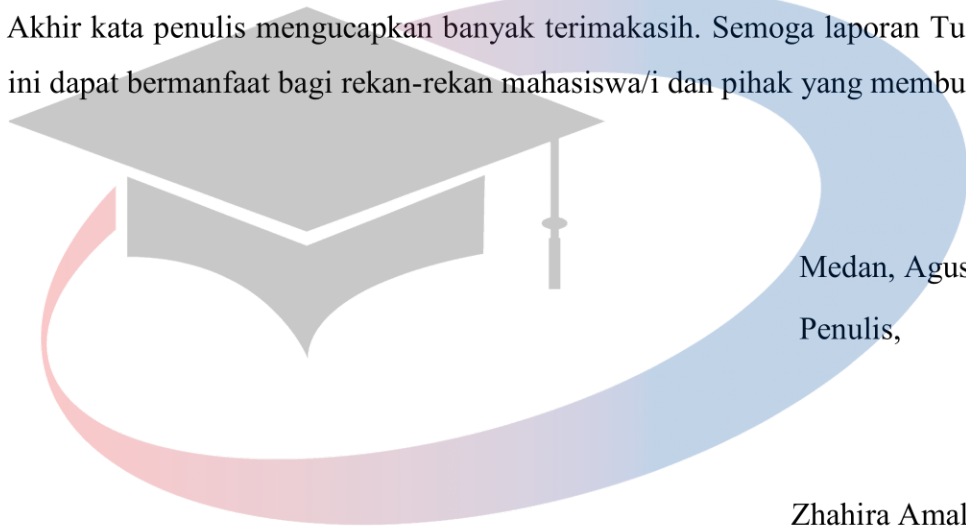
1. Bapak Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D., selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI, selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak dan Ibu dosen STMIK Mikroskil Medan yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Teristimewa kepada orangtua penulis dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dan arahan baik moril dan material serta doa yang tak hentinya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Kepada yang tercinta Bima Satria Sianturi yg selalu memberikan nasihat serta dukungan yang tiada hentinya.
8. Kepada sahabat-sahabat saya Adella Raudina Ginting Munthe, Adinda Nifta Rosifah dan Aditia Firhan yg selalu memberi dukungan.

9. Kepada teman teman seperjuangan Roy, Sanjaya, Jones, Yudi, Sukma, Christopher dan seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dukungan moril.

10. Dan kepada responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat menghargai saran dan kritikan dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/i dan pihak yang membutuhkan.



Medan, Agustus 2019

Penulis,

Zhahira Amalia

Ginting Munthe

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

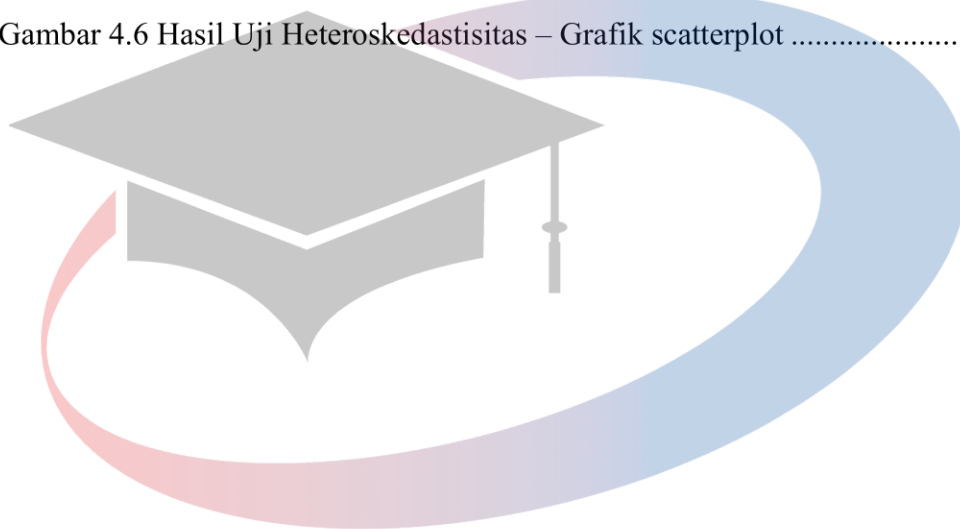
ABSTRAK	I
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI.....	IV
DAFTAR GAMBAR.....	VII
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR LAMPIRAN	X
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG	1
1.2. RUMUSAN MASALAH	4
1.3. RUANG LINGKUP	5
1.4. TUJUAN DAN MANFAAT	6
1.4.1. Tujuan.....	6
1.4.2. Manfaat	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1. LANDASAN TEORI	9
2.1.1. Sistem Informasi	9
2.1.2. Sejarah PT Grab.....	10
2.1.3. Model UTAUT.....	11
2.2. PENELITIAN TERDAHULU	15
2.3. KERANGKA/ MODEL KONSEPTUAL.....	37
2.4. PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	39
2.4.1. Pengaruh Ekspektansi Kinerja (Performance Expectancy) (PE) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention) (BI)	39
2.4.2. Pengaruh Ekspektansi Usaha (Effort Expectancy) (EE) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention) (BI)	40
2.4.3. Pengaruh Pengaruh Sosial (Social Influence) (SI) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention) (BI)	40
2.4.4. Moderasi Gender Pada Pengaruh Ekspektansi Kinerja (Performance Expectancy) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention).....	41
2.4.5. Moderasi Age Pada Pengaruh Ekspektansi Kinerja (Performance Expectancy) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention).....	41

2.4.6. Moderasi Gender Pada Pengaruh Ekpektansi Usaha (Effort Expectancy) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention).....	42
2.4.7. Moderasi Age Pada Pengaruh Ekpektansi Usaha (Effort Expectancy) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention).....	42
2.4.8 Moderasi Experience Pada Pengaruh Ekpektansi Usaha (Effort Expectancy) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention).....	43
2.4.9. Moderasi Gender Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (Social Influence) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention).....	43
2.4.10. Moderasi Age Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (Social Influence) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention).....	44
2.4.11. Moderasi Experience Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (Social Influence) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention)	44
2.4.12. Moderasi Voluntariness of Use Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (Social Influence) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention)	44
2.4.13. Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (Facilitating Conditions) terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior)	45
2.4.14. Moderasi Age Pada Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (Facilitating Conditions) terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior).....	45
2.4.15. Moderasi Experience Pada Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (Facilitating Conditions) terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior).....	46
2.4.16. Pengaruh Minat Pemanfaatan (Behavior Intention) terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior)	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1. DESAIN PENELITIAN	48
3.2. OBJEK PENELITIAN	48
3.3. POPULASI DAN SAMPEL	48
3.3.1. Populasi	48
3.3.2. Sampel.....	49
3.4. Metode Pengumpulan Data	50
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Penelitian.....	50
3.6. Teknik Analisis Data	55
3.6.1. Kuantitatif	55

3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	56
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik	57
3.6.4.	Pengujian Hipotesis.....	59
3.6.5.	Koefisien Determinasi	60
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1	Hasil Penelitian.....	61
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	61
4.1.2	Gambaran Umum Responden	62
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data	64
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	67
4.1.4	Hasil Statistik Deskriptif	67
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	69
4.1.5.1	Hasil Uji Normalitas	69
4.1.5.2	Hasil Uji Multikolonieritas	75
4.1.5.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	80
4.1.6.1	Hasil Uji Signifikansi Partial (Uji T).....	80
4.1.6.2	Hasil Pengujian Pengaruh Variabel Moderasi	83
4.1.7	Koefisien Determinasi (R ²).....	88
4.1.9	Pembahasan	90
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	100
5. 1	Kesimpulan.....	100
5. 2	Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	174

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	70
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – P.Plot.....	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas- Histogram	72
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas – P.Plot.....	73
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik scatterplot	77
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik scatterplot	78



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Skala Likert	48
Tabel 3. 2 Variabel Bebas	51
Tabel 3. 3 Variabel terikat.....	53
Tabel 3. 4 Variabel Moderasi.....	54
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	61
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Pengalaman	63
Tabel 4.5 Responden berdasarkan Kesukarelaan.....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas PE.....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas EE.....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas SI.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas FC.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas BI.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas PE.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas.....	67
Tabel 4.13 Hasil Statistisk Deskriptif.....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas - Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas - Kolmogorov-Smirnov	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolonieritas	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas- Glesjer	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas- Glesjer	79
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Partial (Uji t)	81
Tabel 4.20 Hasil Uji Signifikansi Partial (Uji t)	82
Tabel 4.21 Moderasi Gender dan Age Pada PE dan BI.....	83
Tabel 4. 22 Moderasi Gender Age dan Experience Pada EE dan BI.....	84
Tabel 4.23 Moderasi Gender Age Experience dan Voluntariness Pada SI dan BI	86
Tabel 4.24 Moderasi Age dan Experience Pada FC dan UB	87
Tabel 4.25 Tabel R square	88

Tabel 4.26 Tabel R square (2)..... 89



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	104
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	110
Lampiran 3 Tampilan Sistem.....	118
Lampiran 4 Penyebaran Kuesioner	120
Lampiran 5 Uji Validitas.....	113
Lampiran 6 Uji Reliability	117
Lampiran 7 Hasil Kuesioner	118

