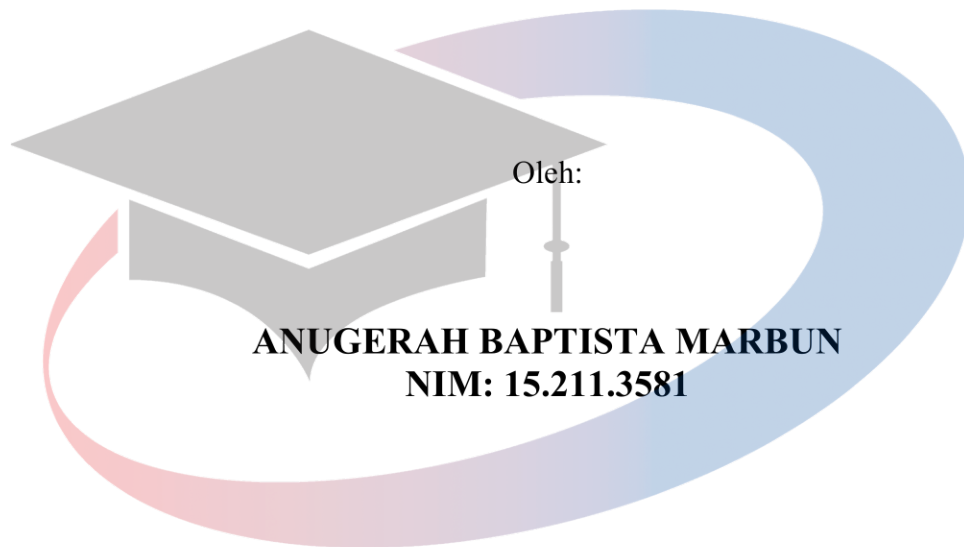


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN PENGGUNAAN PORTAL TELKOM DENGAN
MENGUNAKAN MODEL UTAUT PADA
PT TELKOM REGIONAL I (SUMUT)**

SKRIPSI



Oleh:

**ANUGERAH BAPTISTA MARBUN
NIM: 15.211.3581**

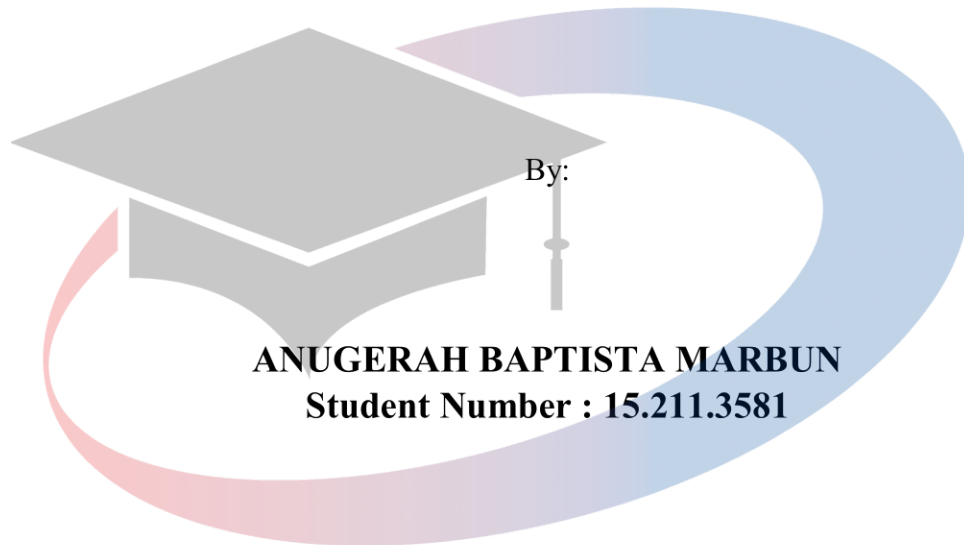
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



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

**ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT THE ADMISSION OF
USE OF PORTAL TELKOM USING UTAUT MODEL IN
PT TELKOM REGIONAL I (SUMUT)**

FINAL RESEARCH



ANUGERAH BAPTISTA MARBUN
Student Number : 15.211.3581

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

HALAMAN PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
PENERIMAAN PENGGUNAAN PORTAL TELKOM DENGAN
MENGUNAKAN MODEL UTAUT PADA
PT TELKOM REGIONAL I (SUMUT)**

SKRIPSI

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

Oleh:

ANUGERAH BAPTISTA MARBUN
NIM: 15.211.3581

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D.

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

Medan, 16 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi



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

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Anugerah Baptista Marbun
NIM : 15.211.3581
Peminatan : E - Business

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Penggunaan Portal Telkom Dengan Menggunakan Model UTAUT Pada PT. Telkom Regional I (Sumut)
Tempat Penelitian : PT. Telekomunikasi Regional I (Witel Sumut)
Alamat Penelitian : Jl. Prof. H.M. Yamin No. 2, Medan
Nomor Telepon Tempat Penelitian : (061) 4103504

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya) maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan 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 berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan 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.

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

Medan, 16 Agustus 2019

Saya yang membuat pernyataan,



Anugerah Baptista Marbun

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNAAN PORTAL TELKOM DENGAN MENGUNAKAN MODEL UTAUT PADA PT TELKOM REGIONAL I (SUMUT)

Abstrak

Penggunaan sistem informasi diberbagai organisasi bukan lagi menjadi suatu tren/gaya namun sudah menjadi kebutuhan yang penting untuk menunjang pertumbuhan organisasi. Portal Telkom adalah suatu bentuk implementasi teknologi dan sistem informasi yang digunakan untuk menunjang proses kegiatan organisasi. Tidak bisa dipungkiri bahwa Portal Telkom telah memberikan kontribusi dalam membantu efisiensi dan efektifitas proses kegiatan organisasi. Salah satu upaya untuk memahami perilaku pengguna adalah melalui kajian dan penelitian terhadap teori atau model adopsi teknologi sistem informasi. Venkatesh et. al (2003) menawarkan UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) sebagai sebuah model untuk menjelaskan perilaku penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner online dengan jumlah sampel sebanyak 84 responden di PT. Telkom Regional I khususnya Witel Sumut. Data diolah dan dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS 25. Berdasarkan 16 hipotesis yang diajukan, 5 diantaranya ditolak, 3 variabel bebas terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, serta 9 hipotesis pemoderasi diterima.

Kata kunci: *Portal Telkom, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT, Penerimaan Sistem.*

Abstract

The use of information systems in various organizations is no longer a trend / style but has become an important requirement to support organizational growth. Telkom Portal is a form of technology and information system implementation that is used to support the process of organizational activities. It is undeniable that the Telkom Portal has contributed in helping the efficiency and effectiveness of the process of organizational activities. One effort to understand user behavior is through the study and research of theories or models of information system technology adoption. Venkatesh et. al (2003) offers UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) as a model to explain the behavior of user acceptance of information technology. The research data were obtained through an online questionnaire with a total sample of 84 respondents at PT. Telkom Regional I, especially North Sumatra Witel. Data were processed and analyzed using the SPSS 25 application. Based on 16 hypotheses submitted, 5 of them were rejected, 3 independent variables were proven to have a positive and significant influence, and 9 moderating hypotheses were accepted.

Keywords: *Portal Telkom, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology, UTAUT, System Acceptance.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang begitu dalam penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat kemurahan dan karunia-Nya yang selalu memberikan hikmat dan kekuatan sehingga penulis dimampukan untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

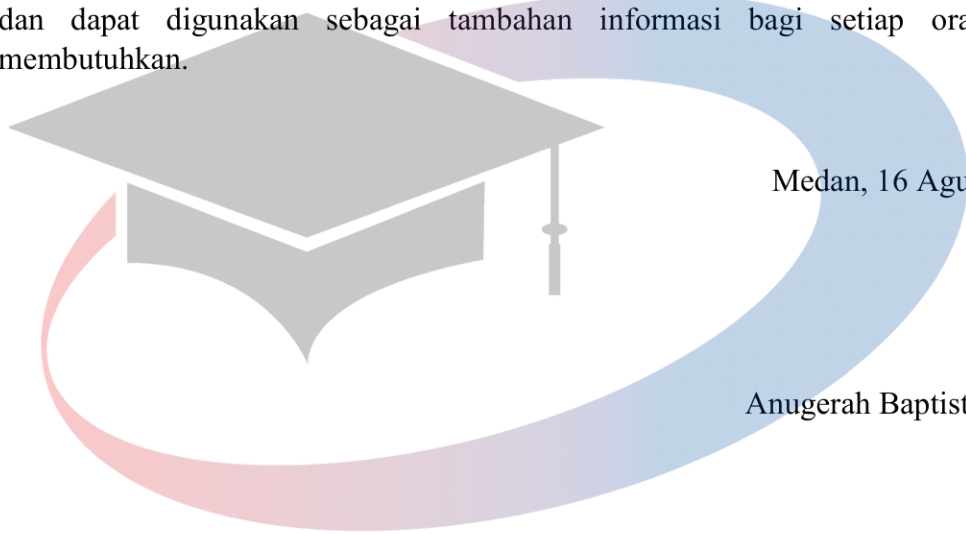
Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan E – Business pada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Penggunaan Portal Telkom Dengan Menggunakan Model UTAUT Pada PT. Telkom Regional I (Sumut)”.

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini penulis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk, nasehat, kritik, saran, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan 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 S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. PT. Telkom Regional I yang sudah memberi izin kepada penulis untuk melakukan riset khususnya pada Witel Sumut.
7. Bapak Ricardo Panggabean, selaku pembimbing/penanggungjawab penulis selama melakukan riset di PT. Telkom Regional I khususnya Witel Sumut.
8. Kedua orang tua yang penulis kasihi atas segala doa, semangat, dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama menempuh Pendidikan hingga selesainya Tugas Akhir ini.
9. Saudara/i penulis, Tobo Gery Marbun dan Empathy Geovani Marbun yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Teman - teman dan sahabat - sahabat yang senantiasa berada disekeliling penulis memberikan semangat, motivasi, serta masukan yang berharga selama penyusunan Tugas Akhir ini.

11. Teman - teman dan sahabat - sahabat yang senantiasa peduli dan memberikan doa serta semangat kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Rekan dan teman – teman dalam sepeleayanan dalam Biro Pemuda/i Gereja Pentakosta Indonesia wilayah Tebing Tinggi sekitarnya yang telah medoakan dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi setiap orang yang membutuhkan.



Medan, 16 Agustus 2019
Penulis,

Anugerah Baptista Marbun

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup	6
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Sistem Informasi	9
2.1.2 Penerimaan Teknologi	10
2.1.3 Perilaku dalam Penerimaan dan Penggunaan Teknologi dan Sistem Informasi.....	11
2.1.4 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	11
2.1.5 Portal Telkom.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
2.4.1 Pengaruh Ekspektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>)	32

2.4.2	Pengaruh Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).....	33
2.4.3	Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).....	34
2.4.4	Moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) dan Usia (<i>Age</i>) pada Hubungan Ekspektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).....	34
2.4.5	Moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>), Usia (<i>Age</i>) dan Pengalaman (<i>Experience</i>) pada Hubungan Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>)	35
2.4.6	Moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>), Usia (<i>Age</i>), Pengalaman (<i>Experience</i>), dan Kesukarelaan Penggunaan (<i>Voluntariness of Use</i>) pada Hubungan Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).....	36
2.4.7	Pengaruh Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).....	38
2.4.8	Moderasi Usia (<i>Age</i>) dan Pengalaman (<i>Experience</i>) pada Hubungan Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>)	38
2.4.9	Pengaruh Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>) terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 40

3.1	Desain Penelitian	40
3.2	Objek Penelitian	40
3.3	Populasi dan Sampel	40
3.4	Metode Pengumpulan Data	41
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	42
3.6	Teknik Analisis Data	46

3.6.1	Statistik Deskriptif	47
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	47
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	49
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Hasil Penelitian.....	54
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	54
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi)	54
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	56
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	58
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	66
4.2	Pembahasan	75
4.2.1	Pengaruh Variabel Independen terhadap Variabel Dependen	75
4.2.2	Pengaruh Variabel Moderator	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		82
5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....		84
LAMPIRAN.....		87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model UTAUT (Venkatesh et al. 2003).....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	31
Gambar 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	55
Gambar 4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	55
Gambar 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pengalaman	56
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas – Histogram regresi pertama.....	61
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas – P-Plot regresi pertama	61
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas – Histogram regresi kedua	62
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas – P-Plot regresi kedua	62
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas Regresi Pertama	65
Gambar 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Regresi Kedua.....	66

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Konstruk Variabel Performance Expectancy	14
Tabel 2.2 Konstruk Variabel Effort Expectancy	15
Tabel 2.3 Konstruk Variabel Social Influence	16
Tabel 2.4 Konstruk Variabel Facilitating Conditions	16
Tabel 2.5 Konstruk Variabel Behavioral Intention	17
Tabel 2.6 Konstruk Variabel Use Behavior	18
Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 4.1 Tingkat Penerimaan Kuesioner	54
Tabel 4.2 Hasil Statistik Deskriptif	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas – Skewness dan Kurtosis regresi pertama	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas – Skewness dan Kurtosis regresi kedua	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Pertama	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas Regresi Kedua	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t) terhadap Behavioral Intention	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t) terhadap Use Behavior	68
Tabel 4.11 Hasil regresi Gender terhadap Performance Expectancy	69
Tabel 4.12 Hasil regresi Age terhadap Performance Expectancy	69
Tabel 4.13 Hasil regresi Gender terhadap Effort Expectancy	70
Tabel 4.14 Hasil regresi Age terhadap Effort Expectancy	70
Tabel 4.15 Hasil regresi Experience terhadap Effort Expectancy	71
Tabel 4.16 Hasil regresi Gender terhadap Social Influence	71
Tabel 4.17 Hasil regresi Age terhadap Social Influence	72
Tabel 4.18 Hasil regresi Experience terhadap Social Influence	72
Tabel 4.19 Hasil regresi Age terhadap Facilitating Conditions	73
Tabel 4.20 Hasil regresi Experience terhadap Facilitating Conditions	73
Tabel 4.21 Model Summary regresi terhadap Behavioral Intention	74
Tabel 4.22 Model Summary regresi terhadap Use Behavior	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	87
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	97
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	105
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	106
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	111
Lampiran 6 Distribusi r tabel	113
Lampiran 7 Distribusi t tabel	117
Lampiran 8 Screenshot System.....	121
Lampiran 9 Surat Balasan Persetujuan Riset	123



UNIVERSITAS
MIKROSKIL