Nomor: 141/SI-FKOM-UNIKU/SKR/2026

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DAN PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL PADA APLIKASI SAPAWARGA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT (STUDI KASUS: KABUPATEN KUNINGAN)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi

Oleh

IBNU ALBAR MARDIANSYAH
20220910029

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS KUNINGAN

2026

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DAN PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL PADA APLIKASI SAPWARGA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT (STUDI KASUS: KABUPATEN KUNINGAN)

Disusun Oleh

Ibnu Albar Mardiansyah

20220910029

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)

Skripsi ini telah dibimbingkan kepada para pembimbing sesuai dengan Surat Keputusan Bimbingan Skripsi di Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan

Hari : Senin

Tanggal Bulan Tahun : 8 Juni 2026

DOSEN PEMBIMBING :

Pembimbing 1	Pembimbing 2
Rom Nursyamsu, M.Pd.	**Dyah Puteria Wati, M.Kom**
NIK. 41038051253	**NIK. 4101112920259**

Mengetahui / Mengesahkan :

Kepala Program Studi Sistem Informasi,

Heru Budianto, S.ST., M.Kom

NIK. 41038111365

LEMBAR PENGUJIAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DAN PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL PADA APLIKASI SAPWARGA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT (STUDI KASUS: KABUPATEN KUNINGAN)

Disusun Oleh

Ibnu Albar Mardiansyah

20220910029

Program Studi Sistem Informasi Jenjang Sarjana (S1)

Skripsi ini telah Diujikan dan Dipertahankan di Depan Dosen Penguji Sidang Skripsi, Program Studi Sistem Informasi Jenjang S1 Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan dan telah disetujui pada :

Tempat : Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan

Hari : Jum'at

Tanggal : 18 Juni 2026

DOSEN PENGUJI :

Penguji I	Penguji II	Penguji III
Tri Septiar Syamfithriani, S.Kom, M.Kom	**Roni Nursyamsu, M.Pd**	**Muhsin, M.Kom**
NIK 410109870163	**NIK 41038051253**	**NIK 41038031130**

Mengetahui/Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer	Kepala Program Studi Sistem Informasi S1
Tito Sugiharto, S.Kom.,M.Eng	**Heru Budianto, S.ST., M.Kom**
NIK 41038101348	**NIK 41038111365**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Ibnu Albar Mardiansyah
NIM	: 20220910029
Tempat, Tanggal lahir	: Kuningan, 24 Maret 2003
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Ilmu Komputer
Perguruan Tinggi	: Universitas Kuningan

Menyatakan bahwa **Skripsi** dengan judul sebagai berikut :

Judul: Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat dan Penggunaan Layanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital pada Aplikasi Sapawarga menggunakan Model UTAUT (Studi Kasus: Kabupaten Kuningan)

Dosen Pembimbing 1 : Roni Nursyamsu, M. Pd

Dosen Pembimbing 2 : Dyah Puteria Wati, M. Kom

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BUKAN PLAGIAT** yakni tidak melakukan penjiplakan pada karya tulis ilmiah milik orang lain, kecuali yang dikembangkan dan diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini **SAYA** buat, apabila kemudian hari terbukti **SAYA** melakukan penjiplakan karya orang lain, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Kuningan, 20 Juni 2026
Yang menyatakan,



Ibnu Albar Mardiansyah

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DAN PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL PADA APLIKASI SAPAWARGA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT (STUDI KASUS: KABUPATEN KUNINGAN)** beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas dasar pernyataan ini saya siap menanggung resiko atau sanksi apa pun yang sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian skripsi ini.

Kuningan, 20 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Ibnu Albar Mardiansyah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

"Aku menyerahkan urusanku kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Melihat akan hamba-hamba-Nya."

Q.S Ghafir: 44

“Sejatinya, dalam hidup ini, kita tidak pernah berusaha mengalahkan orang lain, dan itu sama sekali tidak perlu. Kita cukup mengalahkan diri sendiri. Egoisme. Ketidakpedulian. Ambisi. Rasa takut. Pertanyaaan. Keraguan. Sekali kau bisa menang dalam pertempuran itu, maka pertempuran lainnya akan mudah saja.”

Tere Liye

“Success is not final, failure is not fatal: It is the courage to continue that counts.”

Winston Churchill

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, kesehatan, kekuatan, serta kemudahan yang senantiasa diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi teladan bagi umat manusia dalam menuntut ilmu, berakhlak mulia, dan menjalani kehidupan.

Skripsi ini tidak hanya menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana, tetapi juga merupakan hasil dari proses panjang yang penuh dengan pembelajaran, perjuangan, doa, dukungan, serta pengorbanan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan ketulusan hati, penulis mempersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang senantiasa memberikan cinta, doa, semangat, dan dukungan yang tak ternilai selama perjalanan pendidikan hingga terselesaikannya skripsi ini.

1. Kepada Umi dan Abi tercinta. Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang mendalam kepada Umi dan Abi yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan tanpa batas dalam setiap langkah kehidupan saya. Terima kasih atas segala perjuangan, kesabaran, dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini. Setiap pencapaian

yang saya raih hingga saat ini tidak terlepas dari doa-doa yang selalu dipanjatkan, nasihat yang diberikan, serta kerja keras Umi dan Abi demi masa depan saya. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan dan ungkapan terima kasih atas segala yang telah Umi dan Abi berikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, keberkahan, dan perlindungan kepada Umi dan Abi serta membalas setiap kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda.

2. Kepada kakak-kakak tercinta, Ridha Nur Mujahidiyah, Nahda Dienis At-Thohir, dan Laila Nurul Robiah. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bentuk rasa terima kasih atas doa, dukungan, motivasi, serta semangat yang senantiasa diberikan selama perjalanan pendidikan saya. Terima kasih atas perhatian, nasihat, dan kepercayaan yang selalu kalian berikan sehingga saya mampu melewati berbagai tantangan hingga menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan kalian menjadi sumber kekuatan yang sangat berarti dalam setiap langkah yang saya tempuh. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk rasa syukur dan kebahagiaan yang saya persembahkan untuk kakak-kakak tercinta.
3. Kepada dosen pembimbing saya, Bapak Roni Nursyamsu, M.Pd dan Ibu Dyah Puteriawati, M.Kom., saya sampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, arahan, ilmu, motivasi, serta kesabaran yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, tenaga, dan perhatian yang telah dicurahkan sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah diberikan menjadi amal jariyah serta mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah SWT.
4. Kepada Universitas Kuningan, khususnya Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, saya persembahkan karya ini sebagai bentuk rasa syukur dan terima kasih atas kesempatan, pengalaman, serta ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi tempat saya belajar, berkembang, dan membangun wawasan yang menjadi bekal berharga dalam menyelesaikan pendidikan serta menghadapi tantangan di masa yang akan datang.

5. Kepada pemilik NIM 20220910045, sosok yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Seseorang yang selalu hadir di berbagai fase, baik saat keadaan berjalan dengan baik maupun ketika penulis dihadapkan pada berbagai kesulitan dan keraguan. Sosok yang tidak banyak menuntut, tetapi selalu memberikan ruang untuk bercerita, mendengarkan tanpa menghakimi, serta memberikan dukungan dengan caranya sendiri. Kehadirannya telah menjadi salah satu sumber semangat yang membantu penulis tetap bertahan dan terus melangkah hingga mampu menyelesaikan tahap ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, kesabaran, serta dukungan yang telah diberikan selama ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dapat menjadi kenangan yang bermakna dan membawa kebahagiaan di masa yang akan datang.
6. Kepada teman seperjuangan, Ahmad Rio Nugraha, dan keluarga besar Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII), yang telah menjadi bagian penting dalam proses bertumbuh dan perjalanan penulis selama menempuh pendidikan. Melalui kebersamaan, diskusi, serta berbagai pengalaman organisasi yang telah dilalui, penulis memperoleh banyak pelajaran tentang kepemimpinan, tanggung jawab, solidaritas, dan pengabdian. Terima kasih atas dukungan, motivasi, dan ruang pembelajaran yang telah diberikan sehingga menjadi bekal berharga bagi penulis dalam menjalani kehidupan ke depan.
7. Kepada sahabat penulis, Bagus Suharto dan Saeful Rizki, yang meskipun menempuh pendidikan di tempat yang berbeda, tetap menjadi bagian dari perjalanan dan proses bertumbuh penulis hingga saat ini. Jarak dan kesibukan tidak pernah menghalangi terjalinnya komunikasi, dukungan, serta kebersamaan yang telah terbangun selama ini. Terima kasih atas setiap motivasi, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan, terutama pada saat penulis menghadapi berbagai tantangan dalam menyelesaikan pendidikan. Persahabatan yang terjalin telah memberikan banyak pelajaran, kenangan, dan kekuatan bagi penulis untuk terus melangkah dan menyelesaikan setiap proses yang ada. Semoga persahabatan ini tetap terjaga dan menjadi cerita baik yang akan selalu dikenang di masa mendatang.

8. Kepada mahasiswa Sistem Informasi 2022-02, teman seperjuangan yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Kuningan. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, serta berbagai cerita dan pengalaman yang telah dilalui bersama sejak awal perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini. Berbagai proses, tantangan, dan pencapaian yang telah dilewati bersama menjadi kenangan berharga yang akan selalu dikenang. Semoga silaturahmi, persahabatan, dan kebersamaan yang telah terjalin selama ini tetap terjaga meskipun kelak kita menempuh jalan dan tujuan yang berbeda.
9. Sebagai penutup dari persembahan ini, penulis persembahkan karya sederhana ini untuk diri sendiri**.** Seseorang yang telah berjuang dengan segala kemampuan yang dimiliki, melewati berbagai proses, tantangan, kegagalan, keraguan, dan rasa lelah selama menempuh pendidikan hingga sampai pada tahap penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah memilih untuk tetap bertahan ketika keadaan tidak selalu berjalan sesuai harapan, tetap berusaha ketika hasil yang diperoleh belum sesuai dengan yang diinginkan, serta tetap melangkah meskipun sering kali dihampiri rasa takut dan keraguan. Terima kasih karena tidak menyerah pada keadaan dan terus berusaha menyelesaikan setiap tanggung jawab yang harus diselesaikan. Semua proses yang telah dilalui, baik yang menyenangkan maupun yang penuh tantangan, telah menjadi bagian penting dalam membentuk pribadi yang lebih kuat, lebih dewasa, dan lebih siap menghadapi kehidupan. Pencapaian ini bukanlah akhir dari sebuah perjalanan, melainkan awal dari langkah-langkah baru untuk meraih cita-cita, mewujudkan harapan, serta menghadapi berbagai tantangan yang lebih besar di masa yang akan datang. Berbanggalah atas apa yang telah berhasil dicapai hari ini, karena setiap usaha, doa, dan perjuangan yang dilakukan selama ini akhirnya mampu mengantarkan penulis sampai pada titik ini.

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DAN PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL PADA APLIKASI SAPWARGA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT (STUDI KASUS: KABUPATEN KUNINGAN)

Ibnu Albar Mardiansyah, Roni Nursyamsu, Dyah Puteria Wati

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Kuningan

Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat 45512.

20220910029@uniku.ac.id, roni.nursyamsu@uniku.ac.id, dyah.puteria@uniku.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan penggunaan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) digital melalui aplikasi Sapa Warga fitur Sambara menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 192 responden masyarakat Kabupaten Kuningan yang pernah menggunakan fitur Sambara. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima karena memiliki nilai t-statistic > 1,96 dan *p-value* < 0,05. *Performance Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai *p-va*lue 0,000, *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai p-value 0,001, *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai *p-value* 0,001, *Behavioral Intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* dengan nilai *p-value* 0,000, serta *Facilitating Conditions* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior* dengan nilai p-value 0,018. Variabel *Performance Expectancy* menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi niat penggunaan layanan pembayaran PKB digital melalui fitur Sambara. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan layanan digital pemerintah agar lebih efektif, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

***Kata kunci**: UTAUT, Sambara, Sapa Warga, Pembayaran PKB digital, SmartPLS*

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE INTENTION TO USE AND THE ACTUAL USE OF DIGITAL MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES ON THE SAPWARGA APPLICATION USING THE UTAUT MODEL (A CASE STUDY OF KUNINGAN REGENCY)

Ibnu Albar Mardiansyah, Roni Nursyamsu, Dyah Puteria Wati,

Information System Study Program, Faculty of Computer Sciences,Universitas Kuningan

Jl. Pramuka No.67, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat 45512

20220910029@uniku.ac.id, roninursyamsu@uniku.ac.id, dyah.puteria@uniku.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors influencing the acceptance of digital Motor Vehicle Tax (PKB) payment services through the Sapa Warga application with the Sambara feature using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model. The variables used in this study consist of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Behavioral Intention, and Use Behavior. This research employed a quantitative method with a survey approach by distributing questionnaires to 192 respondents in Kuningan Regency who had used the Sambara feature. The data were analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS software. The results showed that all hypotheses were accepted because they had t-statistic values > 1.96 and p-values < 0.05. Performance Expectancy, Effort Expectancy, and Social Influence had a positive and significant effect on Behavioral Intention. In addition, Behavioral Intention and Facilitating Conditions also had a positive and significant effect on Use Behavior. Performance Expectancy was found to be the most dominant factor influencing the intention to use digital Motor Vehicle Tax payment services through the Sambara feature. This study is expected to serve as an evaluation material for improving government digital services to become more effective, user-friendly, and aligned with community needs.

***Keywords**: UTAUT, Sambara, Sapa Warga, digital motor vehicle tax payment, SmartPLS*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan hasil penelitian skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, kepada keluarganya serta kepada kita selaku umatnya yang Insha Allah taat pada ajaran agama dan senantiasa mengamalkannya. Aamiin. Adapun judul skripsi yang peneliti ambil adalah **"ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT DAN PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BERBASIS DIGITAL PADA APLIKASI SAPWARGA MENGGUNAKAN MODEL UTAUT (STUDI KASUS: KABUPATEN KUNINGAN)" .**

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, arahan secara tertulis maupun secara lisan sehingga proposal dapat diselesaikan. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Anna Fitri Hindriana, M.Si, selaku Rektor Universitas Kuningan.
2. Bapak Tito Sugiharto, S.Kom, M.Eng. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
3. Bapak Heru Budianto, S.ST., M.Kom, selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.
4. Bapak Roni Nursyamsu, M.Pd selaku Pembimbing I yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
5. Ibu Dyah Puteria Wati, M.Kom selaku Pembimbing 2 yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti.
6. Bapak Erik Kurniadi, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk memotivasi dalam menyelesaikan skripsi.
7. Orang tua yang telah memberikan do'a, arahan dan dukungan baik material maupun moral.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Kuningan.

9. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi penyusunan, kedalaman pembahasan, maupun metode penelitian yang digunakan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, tempat/objek penelitian, Institusi dan bagi para pembaca pada umumnya. Atas dukungan dan bantuannya, peneliti mengucapkan banyak terimakasih.

Kuningan, 8 Juni 2026

Peneliti,

Ibnu Albar Mardiansyah

NIM. 20220910029

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGUJIAN

SURAT PERNYATAAN

PERNYATAAN ORIGINALITAS

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

***ABSTRACT* ..... ii**

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR viii

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Batasan Masalah 5

1.4 Rumusan Masalah 6

1.5 Tujuan Penelitian 7

1.6 Manfaat Penelitian 8

1.7 Jadwal Penelitian 9

BAB II LANDASAN TEORI 10

2.1 Tinjauan Pustaka 10

2.1.1 Konsep Sistem Informasi 10

2.1.2 Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik (*E-Goverment)* 11

2.1.3 Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi 13

2.1.4 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) .. 15

2.2 Variabel & Indikator 17

2.2.1 *Performance Expectancy* (Ekspektasi Kinerja) 17

2.2.2 *Effort Expectancy* (Ekspektasi Usaha) 18

2.2.3 *Social Influence* (Pengaruh Sosial) 18

2.2.4 *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung) 19
2.2.5 *Behavioral Intention* (Minat Penggunaan) 19
2.2.6 *Use Behavior* (Pengguna Aktual) 20
2.3 Penelitian Terdahulu 21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 27
3.1 Pendahuluan 27
3.2 Kerangka Penelitian *(Research Framework)* 28
3.3 Kerangka Berpikir *(Theoritical Framework)* 30
3.4 Pengembangan Model *(Conceptual Model)* 31
3.5 Hipotesis Penelitian *(Research Hypothesys)* 34
3.6 Instrumen Penelitian (*Development of Instruments*) 38
3.6.1 Penyusunan Instrumen Penelitian 38
3.6.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 40
3.6.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen 43
3.7 Populasi dan Sampel 43
3.7.1 Populasi 43
3.7.2 Sampel Penelitian 44
3.7.3 Penentuan Ukuran Sampel 45
3.7.4 Teknik Pengambilan Sampel 46
3.8 Data Analisis *(Analysis of Data)* 47
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif 48
3.8.2 Evaluasi Model Pengukuran *(Outer Model)* 49
3.8.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 50
3.8.4 Pengujian Hipotesis 51
3.9 Uji Percontohan *(Pilot Study)* 51
3.9.1 Uji Reliabilitas Instrumen *(Cronbach's Alpha)* 51
3.9.2 Uji Reliabilitas Konstruk *(Composite Reliability)* 52
3.9.3 Uji Validitas Konvergen *(Average Variance Extracted)* 53
3.9.4 Kesimpulan Uji Percontohan 54
BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN 55
4.1 Gambaran Objek 55
4.2 Karakteristik Responden 56

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Aplikasi 57
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan 58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 59
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan..... 60
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 61
4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir. 63
4.3 Hasil Uji Instrumen..... 64
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (*Outer Model*)..... 64
4.3.2 Pengujian Model Struktural (*Inner Model*)..... 75
4.4 Analisis Data dan Uji Hipotesis..... 81
4.4.1 Pengujian Hipotesis (*Direct Effect)* 81
4.4.2 Pengujian Pengaruh Tidak Langsung *(Indirect Effect)*..... 84
4.5 Pembahasan..... 85
4.5.1 Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* 85
4.5.2 Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention*..... 87
4.5.3 Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* 88
4.5.4 Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* 90
4.5.5 Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* 91
BAB V PENUTUP..... 93
5.1 Kesimpulan 93
5.2 Saran..... 94
DAFTAR PUSTAKA..... 96
LAMPIRAN..... 101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Penelitian 29
Gambar 3.2 Pengembangan Model 33
Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 59
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan..... 60
Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 62
Gambar 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir 63
Gambar 4.5 Visualisai Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) 68
Gambar 4.6 Visualisasi Hasil Uji Composite Reliability 69
Gambar 4.7 Visualisasi Hasil Uji Cronbach's Alpha..... 70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian 9
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu 22
Tabel 3.1 Skala Likert Pengukuran 39
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian 40
Tabel 3.3 Hasil Uji Cronbach's Alpha Pilot Study 52
Tabel 3.4 Hasil Uji Composite Reliability Instrumen Pilot Study 52
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Konvergen Pilot Study 53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Aplikasi 57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Kecamatan 58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 60
Tabel 4.4 Krakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan 61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 62
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir 63
Tabel 4.7 Hasil Uji Outer Loading 65
Tabel 4.8 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) 67
Tabel 4.9 Hasil Uji Fornell-Larcker 71
Tabel 4.10 Hasil Uji HTMT 72
Tabel 4.11 Hasil Uji Cross Loading 73
Tabel 4.12 Hasil Model Fit 76
Tabel 4.13 Hasil Uji R Square 77
Tabel 4.14 Hasil Uji Effect Size (f^2) 78
Tabel 4.15 Hasil Uji Predictive Relevance (Q^2) 80
Tabel 4.16 Hasil Bootstrapping 81
Tabel 4.17 Hasil Uji Indirect Effect 84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Curriculum Vitae
Lampiran 2. SK Judul dan Pembimbing
Lampiran 3. Kartu Bimbingan
Lampiran 4. Kartu Mengikuti Seminar SUP
Lampiran 5. Lembar Revisi SUP
Lampiran 6. Tabel Revisi SUP
Lampiran 7. Kartu Mengikuti Seminar SHP
Lampiran 8. Hasil SHP
Lampiran 9. Lembar Revisi SHP
Lampiran 10. Lembar Hasil Sidang
Lampiran 11. Lembar Revisi Sidang
Lampiran 12. Submit Jurnal
Lampiran 13. Lampiran Hasil Cek Plagiarisme
Lampiran 14. Data Hasil Observasi
Lampiran 15. Hasil Observasi Aplikasi Sapa Warga Fitur Sambara
Lampiran 16. Data Screening dan Karakteristik Responden
Lampiran 17. Tabulasi Data Kuesioner 192 Responden