

**PENGUKURAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN *CUSTOMER*
TERHADAP *MULTIMEDIA STANDARD SERVICE TRANSACTION* (SST)
DENGAN METODE *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF*
TECHNOLOGY (UTAUT)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

Athri Fauziah

NIM 09031381720017

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI S1
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRWIJAYA
DESEMBER 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN *CUSTOMER*
TERHADAP MULTIMEDIA *STANDARD SERVICE TRANSACTION* (SST)
DENGAN METODE *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF*
TECHNOLOGY (UTAUT)**

SKRIPSI

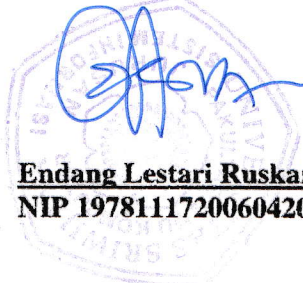

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi
di Program Studi Sistem Informasi SI

Oleh

Athri Fauziah
NIM 09031381720017


Disetujui,

Mengetahui
Ketua Jurusan,



Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

Palembang, Desember 2020
Pembimbing,



Pacu Putra, B.CS. M.Comp.Sc
NIP 198912182013011201

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Januari 2021

Tim Penguji

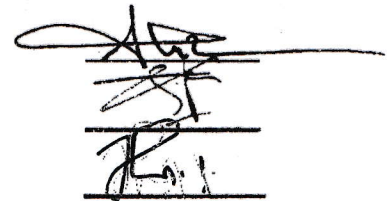
Ketua (Pembimbing I) : Pacu Putra.B.CS.,M.Comp.Sc

Sekretaris (Pembimbing II) :



Ketua Penguji : Fathoni, MMSI.

Anggota 1 : Ari Wedhasmara, M.TI.

Anggota 2 : Ahmad Rifai, M.T.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi

Endang Lestari Ruskan, M.T
NIP 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan di Bawah ini :

Nama : Athri Fauziah
NIM : 09031381720017
Judul Skripsi : PENGUKURAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN
CUSTOMER TERHADAP MULTIMEDIA STANDARD
SERVICE TRANSACTION (SST) DENGAN METODE
UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY (UTAUT)

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiat. Apabila nantinya, ditemukan unsur plagiat dalam laporan skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.



Palembang, 25 Januari 2021



Athri Fauziah

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT. atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis. Sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGUKURAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN CUSTOMER TERHADAP MULTIMEDIA STANDARD SERVICE TRANSACTION (SST) DENGAN METODE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Komputer, Jurusan Sistem Informasi Profesional, Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Endang Lestari Ruskan, M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Sriwijaya
2. Pacu Putra.B.CS.,M.Comp.Sc selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama penyusunan skripsi
3. Ali Bardadi, S.SI., M.KOM. selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Kedua Orang Tua dan keluarga, yang telah banyak memberikan dukung, semangat dan do'a yang tiada hentinya.
5. Vikry Muhammad, suami yang sudah memberikan dukungan terus menerus selama penyusunan skripsi
6. Staff dan teman-teman seperjuangan di CV. Honda Union Motor Palembang yang telah membantu kelancaran penelitian ini
7. Teman seperjuangan SI Profesional, Nadif, Ican dan Sandi yang sudah saling menyemangati satu sama lain
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan dukungan.

ABSTRAK

PENGUKURAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN *CUSTOMER* TERHADAP MULTIMEDIA *STANDARD SERVICE TRANSACTION* (SST) DENGAN METODE *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT)

Oleh :

Athri Fauziah
09031381720017

Semakin ketatnya persaingan di dunia industri menjadikan CV. Honda Union Motor harus mampu memberikan pelayanan yang baik bagi konsumennya demi menjaga eksistensi perusahaan di tengah semakin banyaknya pesaing saat ini. Salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu dengan memanfaatkan penggunaan teknologi contohnya multimedia yang bisa digunakan untuk mempresentasikan *Standard Service Transaction* guna untuk mengukur seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan dikemas semenarik mungkin. Akan tetapi, sejalan dengan penggunaan multimedia ini, perlu adanya pengukuran penerimaan terhadap teknologi tersebut. Untuk mengukur apakah penggunaan teknologi multimedia ini bisa diterima dengan baik oleh pengguna. Sebuah metode telah diperkenalkan oleh Venkatesh et.al yang dapat membantu dalam mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi multimedia yang dijalankan. Metode tersebut, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang merupakan hasil dari gabungan beberapa teori terdahulu. Hasil dari pengukuran ini berupa persentase tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap aplikasi multimedia tersebut yang terbagi atas empat variabel antara lain *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition*.

Kata Kunci : Multimedia, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, UTAUT, *Standard Service Transaction*

ABSTRACT

MEASUREMENT OF CUSTOMER ACCEPTANCE AND USE OF MULTIMEDIA STANDARD SERVICE TRANSACTION (SST) USING UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT) METHOD

By

Athri Fauziah
09031381720017

The increasingly intense competition in the industrial world makes CV. Honda Union Motor must be able to provide good service to its customers in order to maintain the company's existence amid the increasing number of competitors today. One way to provide good service is by utilizing the use of technology, for example multimedia which can be used to present Standard Service Transactions in order to measure how satisfied customers are with the services provided in an attractive package. However, in line with the use of multimedia, it is necessary to measure acceptance of the technology. To measure whether the use of multimedia technology can be well received by users. A method has been introduced by Venkatesh et.al which can assist in measuring the level of acceptance and use of multimedia technologies being run. This method, namely the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), is the result of a combination of several previous theories. The results of this measurement are in the form of percentage levels of acceptance and use of multimedia applications which are divided into four variables, namely Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Condition.

Keyword: Multimedia, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, *UTAUT*, *Standard Service Transaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan Penelitian	2
1.3. Manfaat Penelitian	3
1.4. Batasan Masalah	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.2. Profile Honda Union Motor Palembang	9
2.3. <i>Standard Service Transaction</i>	9
2.4. Multimedia.....	10
2.5. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technologi (UTAUT)</i> ...11	
2.6. <i>Partial Leas Square (PLS)</i>	16
2.7. Kerangka Pikir	19
2.8. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Objek Penelitian.....	22
3.2. Teknik Pengumpulan Data	22
3.3. Jenis dan Desain Penelitian	22
3.4. Populasi dan Sampe Penelitian	23
3.5. Variabel Penelitian.....	24
3.6. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	24
3.7. Uji Validitas dan Reabilitas	33
3.8. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Aplikasi Multimedia <i>Standard Service Transaction</i>	36
4.2. Deskripsi Data	40
4.3. Hasil Analisis PLS	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	20
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi Multimedia SST.	36
Gambar 4.2 Tampilan <i>Home</i> Aplikasi Multimedia SST.....	37
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Tahap Penerimaan Aplikasi Multimedia SST	38
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Tahap Penerimaan Aplikasi Multimedia SST	38
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Hasil Penilaian Aplikasi Multimedia SST	39
Gambar 4.6 Tampilan Hasil <i>Print out</i> pada Aplikasi Multimedia SST.....	39
Gambar 4.7 Hasil Analisis <i>Statistic Descriptive</i>	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Hasil dari 3 Penelitian Sebelumnya	8
Tabel 2.2 Hipotesis Penelitian	21
Tabel 3.1 Konstruk-konstruk akar dari <i>Performance Expectancy</i>	26
Tabel 3.2 Konstruk-konstruk akar dari <i>Effort Expectancy</i>	27
Tabel 3.3 Konstruk-konstruk akar dari <i>Social Influence</i>	28
Tabel 3.4 Konstruk-konstruk akar dari <i>Facilitating Condition</i>	29
Tabel 3.5 Item-item pernyataan dari konstruk <i>Performance Expectancy</i>	30
Tabel 3.6 Item-item pernyataan dari konstruk <i>Effort Expectancy</i>	30
Tabel 3.7 Item-item pernyataan dari konstruk <i>Social Influence</i>	31
Tabel 3.8 Item-item pernyataan dari konstruk <i>Performance Expectancy</i>	31
Tabel 3.9 Item-item pernyataan dari konstruk BIUS.....	32
Tabel 3.10 Skor jawaban skala <i>likert</i>	32
Tabel 4.1 Rincian distribusi kuisioner	40
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Loading Factor</i>	44
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i>	45
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Fornell Larcker</i>	46
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	47
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Coefficient of Determination (R-Square)</i>	47
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	48
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>T-Statistic</i>	49
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i>	49
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Effect Size</i>	50
Tabel 4.12 Hasil <i>Output Path Coefficient</i>	50
Tabel 4.13 Hasil <i>Output Path Coefficient PE</i>	51
Tabel 4.14 Hasil <i>Output Path Coefficient EE</i>	52
Tabel 4.15 Hasil <i>Output Path Coefficient SI</i>	52
Tabel 4.16 Hasil <i>Output Path Coefficient FC</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner	A-1
---------------------------	-----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi saat ini dipandang sebagai salah satu media atau alat penunjang kegiatan bisnis dan memberikan banyak dampak positif terutama dalam memperlancar kegiatan bisnis perusahaan. Memberikan informasi kepada pelanggan dengan memanfaatkan teknologi merupakan salah satu langkah terbaik yang diambil oleh perusahaan. Salah satu teknologi yang bisa dimanfaatkan adalah multimedia. Menurut Vaughan (dalam Setiawati, dkk, 2018:528) menjelaskan bahwa Multimedia merupakan kombinasi teks, seni suara, gambar, animasi dan video yang disampaikan dan atau dikontrol secara interaktif. Dengan menggunakan multimedia, perusahaan dapat memberikan informasi kepada pelanggan dengan semenarik mungkin.

Honda Union Motor Palembang salah satu perusahaan penyedia jasa service mobil merk honda yang ada di Palembang dan telah memiliki ratusan pelanggan yang tersebar di seluruh wilayah Sumatera Selatan. Dalam menjalankan bisnisnya, Honda Union Motor Palembang membutuhkan alat bantu berupa multimedia yang dapat menampilkan informasi atau mempresentasikan *standard service transaction* yang baik dan benar, sehingga *customer* dapat dengan mudah mengetahui hak-hak apa saja yang harus diterima oleh *customer*, yang akhirnya diharapkan berdampak pada *feedback* yang membangun bagi perusahaan. Hal ini dilakukan guna meningkatkan kinerja perusahaan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan *customer*.

Akan tetapi sejalan dengan penggunaan multimedia ini, perlu adanya pengukuran penerimaan terhadap teknologi tersebut. Untuk mengukur apakah penggunaan teknologi multimedia ini bisa diterima dengan baik oleh pengguna yang dalam hal ini adalah *customer* maka dibutuhkan sebuah metode yang dapat memberikan hasil berupa persentase tingkat penerimaan terhadap penggunaan teknologi multimedia yang akan

diterapkan. Salah satu metode yang bisa digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan tersebut, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* atau UTAUT sebuah model baru yang dikembangkan oleh Venkatesh, et.al pada tahun 2013 dengan menggabungkan beberapa teori terdahulu. empat konstruk utama yang dianggap mempunyai peran penting dalam pengaruh-pengaruh langsung terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakai. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) memiliki empat konstruk utama yang dianggap mempunyai peran penting dalam pengaruh-pengaruh langsung terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakai. Keempat konstruk tersebut, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*). *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dapat membantu pihak manajemen untuk mengetahui seberapa besar kemungkinan sebuah teknologi dapat diterima oleh penggunanya dalam hal ini *customer* Honda Union Motor.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis bermaksud untuk membuat sebuah penelitian yang berjudul “**Pengukuran Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Pada Aplikasi Multimedia *Standard Service Transaction* dengan Metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)**”.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, antara lain :

1. Membangun sebuah multimedia sebagai media presentasi kepada *customer* mengenai *Standard Service Transaction*.
2. Menganalisa tingkat penerimaan *customer* terhadap penerapan multimedia *Standard Service Transaction* (SST) dengan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

1.3. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Menyediakan media presentasi yang lebih menarik kepada *customer* Honda Union Motor mengenai *Standard Service Transaction* yang ada di perusahaan.
2. Mengetahui tingkat penerimaan *customer* Honda Union Motor atau dalam hal ini sebagai *end user* multimedia *Standard Service Transaction* (SST).
3. Memperoleh ilmu yang lebih mengenai teknologi multimedia dan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) .
4. Membantu perusahaan untuk mendapatkan *feedback* positif dari *customer*.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, batasan masalah yang akan diteliti adalah membangun sebuah multimedia sebagai sarana untuk mempresentasikan *Standard Service Transaction* (SST) kepada *customer* dengan menggunakan *software Adobe Flash*. Responden pada penelitian ini merupakan *customer* yang akan melakukan *service* di *dealer* resmi Honda Union Motor Palembang yang akan menjadi pengguna dari multimedia *Standard Service Transaction* (SST) yang akan dibangun.

Penerapan multimedia *Standard Service Transaction* (SST) ini selanjutnya akan dianalisis dengan pendekatan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Konstruk-konstruk dari *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna pada penelitian ini. Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) memiliki empat konstruk yang memainkan

peran penting sebagai determinan langsung terhadap *Behavioral Intention to Use The System* yaitu, *performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan facilitating conditions*.

DAFTAR PUSTAKA

- Caesariani, N. A. (2018). Pemanfaatan Multimedia Interaktif pada Model Problem Based Learning (PBL) dalam Pembelajaran Matematika. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2(4), 832-840.
- Darmawan, P. F. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Menggunakan Pendekatan Utaut. *KARMAPATI (Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika)*, 8(2), 379-393.
- Irwan, I., & Adam, K. (2015). Metode Partial Least Square (PLS) dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone). *Teknosains: Media Informasi Sains dan Teknologi*, 9(1), 53-68.
- Jayanti, K. R., & Husaini, A. (2018). Pengaruh Good Corporate Governance dan Profitabilitas Terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility (Studi pada Perusahaan Sektor Pertambangan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2015-2016). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 59(1), 16-22.
- Kurniawati, I. D. (2018). Media Pembelajaran Berbasis Multimedia Interaktif untuk Meningkatkan Pemahaman Konsep Mahasiswa. *DOUBLECLICK: Journal of Computer and Information Technology*, 1(2), 68-75.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan Skala Likert dan Skala Dikotomi Pada Kuesioner Online. *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128-137.

Setiawati, P., Surya, M., Hasyim, A., & Dimyati, E. (2018). Penggunaan Multimedia Pembelajaran Interaktif Untuk Meningkatkan Keterampilan Menulis English Simple Sentences Pada Mata Kuliah Basic Writing Di STKIP Garut. *Teknologi Pembelajaran*, 3(1).

Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1)