

SKRIPSI MBKM

**PENERAPAN MODEL UTAUT 2 DAN *PERCIEVED RISK* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION PADA PENGGUNAAN APLIKASI
MYPERTAMINA**

(Studi Pada Pengguna Aplikasi MyPertamina)

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman



Oleh :

GERI APTA MAULANA

NIM C1B019049

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN MANAJEMEN
2022**

SKRIPSI MKBM

**PENERAPAN MODEL UTAUT 2 DAN *PERCIEVED RISK* TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION PADA PENGGUNAAN APLIKASI
MYPERTAMINA**

(Studi Pada Pengguna Aplikasi MyPertamina)

Oleh :

GERI APTA MAULANA

NIM C1B019049

06 FEB 2023

Disetujui dan Disahkan

1. Dr. Weni Novandari, S.E.,M.M Pembimbing 1/Penguji
NIP. 19751119 199903 2 003
2. Chandra Suparno, S.E.,M.Si Pembimbing 2/Penguji
NIP. 19900910 201404 1 001
3. Dr. Lusi Suwandari, S.E, M.Si Penguji
NIP. 19780212.201012.2.002



Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

N a m a : Geri Aptar Maulana
N I M : C1B019049
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya; bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Purwokerto, 06 Februari 2023

Yang membuat pernyataan

Tanda tangan



Geri Aptar Maulana

NIM C1B019049

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi yang berjudul "Penerapan Model Utaut 2 Dan *Percieved Risk* Terhadap *Behavioral Intention* Pada Penggunaan Aplikasi Mypertamina" bisa terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Wiwiek Rabiatul Adawiyah, M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis
2. Dr. Nur Choirul Afif, SE, M.Si selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman yang telah membantu dalam pengesahan penelitian penulis dan sebagai evaluator MBKM penulis.
3. Dr. Dwita Darmawati, SE, MSI. Selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Koordinator MBKM Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman dan Pembimbing Akademik yang sudah memberikan pengarahan dari awal hingga akhir studi dan membantu penulis dalam program MBKM hingga selesai dalam penelitian ini.
4. Dr. Weni Novandari, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing I dan Bapak Chandra Suparno, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing 2 serta dosen pembimbing lapangan yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Dr. Lusi Suwandari, S.E, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan sehingga dapat digunakan dalam penyusunan skripsi serta untuk bekal hidup di kehidupan mendatang.
7. Ayah, Ibu, dan Kakak tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril maupun materil serta doa yang tak pernah terputus agar penulis dapat segera menyelesaikan penelitian.
8. Trianingsih C1B022064 selaku kekasih penulis yang telah memotivasi dan juga menemani penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Purwokerto, 06 Februari 2023

Geri Apta Maulana

C1B019049

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif pada pengguna aplikasi "MyPertamina". Penelitian ini mengambil judul: "Penerapan Model UTAUT 2 Dan *Percieved Risk* Terhadap *Behavioral Intention* Pada Penggunaan Aplikasi MyPertamina". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *performance experctancy*, *effort experctancy*, *facilitating conditions*, *price value*, *habit*, *perceived risk* terhadap *behavioral intention*. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna aplikasi MyPertamina. Sampel pada penelitian ini sebanyak 107 responden yang diambil menggunakan metode nonprobability sampling.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode analisis Structural Equation Modeling (SEM) diolah dengan software Smart-PLS memberikan hasil: (1) *performance experctancy* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. (2) *effort experctancy* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*. (3) *facilitating conditions* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. (4) *price value* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention*. (5) *habit* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. (6) *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap *behavioral intention*.

Implikasi dari kesimpulan diatas yaitu disini aplikasi MyPertamina bisa membuat kinerja penggunanya meningkat karena aplikasinya yang efektif, efisien, serta ekonomis. Aspek tersebut bisa dipertahankan atau sebaiknya ditingkatkan lagi bisa dengan mempercepat kinerja aplikasinya. Aplikasi tersebut bisa memberikan fasilitas yang memadai untuk memudahkan pengguna yang baru menggunakan ataupun kesulitan dalam pendaftaran aplikasi MyPertamina. Bagi pembuat aplikasi MyPertamina bisa memperkuat keamanan aplikasi MyPertamina dari serangan siber yang mengancam keamanan data pribadi dari masyarakat yang telah mendaftarkan diri dan kendaraannya pada aplikasi MyPertamina. Membuat masyarakat aman juga mudah saat mendaftar atau menggunakan aplikasi MyPertamina, dan memberikan manfaat yang jauh lebih besar untuk masyarakat.

Kata Kunci : UTAUT 2, perceived risk, behavioral intention

SUMMARY

This research is a quantitative research on users of the "MyPertamina" application. This study took the title: "Application of the UTAUT 2 Model and Perceived Risk to Behavioral Intention in the Use of the MyPertamina Application". The purpose of this study is to determine the influence of performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, price value, habit, perceived risk on behavioral intention. The population in this study was MyPertamina application users. The sample in this study was 107 respondents taken using the nonprobability sampling method.

Based on the results of research conducted using the Structural Equation Modeling (SEM) analysis method processed with Smart-PLS software, it provides the following results: (1) performance expectancy has a positive effect on behavioral intention. (2) effort expectancy has no effect on behavioral intention. (3) facilitating conditions have a positive effect on behavioral intention. (4) price value has no effect on behavioral intention. (5) habit has a positive effect on behavioral intention. (6) perceived risk negatively affects behavioral intention.

The implication of the conclusion above is that the MyPertamina application can make the performance of its users increase because the application is effective, efficient, and economical. This aspect can be maintained or should be improved again by accelerating the performance of the application. Application can provide adequate facilities to make it easier for users who are new to using or having difficulty registering the MyPertamina application. The MyPertamina application maker can strengthen the security of the MyPertamina application from cyberattacks that threaten the security of personal data from people who have registered themselves and their vehicles on the MyPertamina application. Making the community safe is also easy when registering or using the MyPertamina application, and provides much greater benefits for the community.

Keywords : UTAUT 2, perceived risk, behavioral intention

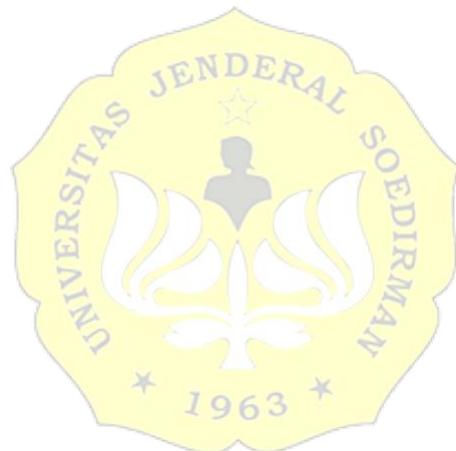
DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
1. Tujuan Umum	8
2. Tujuan Khusus	8
D. Ruang Lingkup Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Telaah Pustaka	11
1. Uang Elektronik	11
2. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2	12
3. <i>Behavioral Intention</i>	14
4. <i>Performance Expectancy</i>	15
5. <i>Effort Expectancy</i>	17
6. <i>Facilitating Conditions</i>	17
7. <i>Price Value</i>	18
8. <i>Habit</i>	19
9. <i>Percieved Risk</i>	19
B. Pengembangan Hipotesis	20
1. Pengaruh <i>Performance expectancy</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	20

2. Pengaruh <i>Effort expectancy</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	21
3. Pengaruh <i>Facilitating Condition</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	22
4. Pengaruh <i>Price Value</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	23
5. Pengaruh <i>Habit</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	23
6. Pengaruh <i>Percieved Risk</i> terhadap <i>behavioral intention</i>	24
C. Model Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA 27	
A. Metode Penelitian	27
1. Jenis Penelitian	27
2. Lokasi Penelitian	27
3. Waktu Penelitian	27
4. Objek Penelitian	27
5. Subjek Penelitian	27
6. Metode Penetapan dan Pengambilan Sampel	28
7. Teknik Pengumpulan Data	28
B. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	30
C. Metode Analisis Data	34
1. Skala Pengukuran	34
2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
B. Gambaran Umum Responden	40
C. Deskripsi Jawaban Responden.....	44
D. Hasil Analisis	56
1. Hasil Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	56
2. Hasil Analisis Struktur Model (<i>Inner Model</i>)	62
E. Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	72

A. Simpulan.....	72
B. Implikasi	72
C. Keterbatasan Penelitian	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data jumlah uang elektronik yang beredar.....	2
2. Responden Berdasarkan Metode Pembayaran	41
3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4. Responden Berdasarkan Usia	42
5. Responden Berdasarkan <i>OS</i>	42
6. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
7. Responden Berdasarkan Tahun Kendaraan	45
8. Kategorisasi Skor Jawaban Responden	45
9. Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Performance Expectancy</i>	45
10. Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Effort Expectancy</i>	47
11. Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Facilitating Conditions</i>	48
12. Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Price Value</i>	50
13. Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Habit</i>	51
14. Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Percieved Risk</i>	53
15. Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Behavioral Intention</i>	54
16. Hasil Uji <i>Loading Factor</i> dengan SmartPLS	57
17. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dengan SmartPLS	57
18. Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> dengan SmartPLS	58
19. Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading Fornell-Lacker's)</i> dengan SmartPLS	59
20. Hasil Uji R-square dengan SmartPLS	63
21. Kategorisasi nilai Goodness of Fit.....	64
22. Hasil Uji <i>Bootsrapping</i> dengan SmartPLS	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Logo MyPertamina.....	3
2. Model Penelitian	25
3. Hasil Analisis <i>Outer Model</i> dengan SmartPLS.....	61

DAFTAR LAMPRAN

Lampiran

- Lampiran 1. Diagram Path Sebelum Penghapusan Indikator Tidak Valid
Lampiran 2. Diagram Path Setelah Penghapusan Indikator Tidak Valid
Lampiran 3. Diagram Pengukuran Model *Outer Model* PLS Algoritma Pertama
Lampiran 4. Diagram Pengukuran Model *Outer Model* PLS Algoritma Kedua
Lampiran 5. Tabel Path Analisis PLS Algoritma Pertama
Lampiran 7. Diagram Path Analisis Bootstrapping
Lampiran 8: *Discriminant Validity (Cross Loading)*
Lampiran 9. Formulir Kuesioner Online
Lampiran 10. Tabulasi Data Responden Untuk Variabel *Performance Expectancy*,
Effort Expectancy, *Facilitating Conditions*, dan *Price Value*
Lampiran 11. Tabulasi Data Responden Untuk Variabel *Habit*, *Perceived Risk*,
dan *Behavioral Intention*