



TUGAS AKHIR - KS 141501

**PENGUKURAN NIAT PENGGUNA TERHADAP  
PENGUNAAN APLIKASI CITY113 BERDASARKAN  
*DECOMPOSED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR* PADA  
KOTA SURABAYA (STUDI KASUS: SURABAYA TIMUR)**

***MEASUREMENT OF USER INTENTION UNDER THE USE OF  
CITY113 APPLICATION BASED ON DECOMPOSED THEORY  
OF PLANNED BEHAVIOR IN SURABAYA (STUDY CASE:  
SURABAYA TIMUR)***

Oleh:

Made Mira Diani      NRP 5213 100 047

Dosen Pembimbing

**Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D**

**Irmasari Hafidz, S.Kom, M.Sc**

Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2017



**ITS**  
Institut  
Teknologi  
Sepuluh Nopember

**TUGAS AKHIR - KS 141501**

**PENGUKURAN NIAT PENGGUNA TERHADAP  
PENGUNAAN APLIKASI CITY113 BERDASARKAN  
*DECOMPOSED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR* PADA  
KOTA SURABAYA (STUDI KASUS: SURABAYA TIMUR)**

***MEASUREMENT OF USER INTENTION UNDER THE USE OF  
CITY113 APPLICATION BASED ON DECOMPOSED THEORY  
OF PLANNED BEHAVIOR IN SURABAYA (STUDY CASE:  
SURABAYA TIMUR)***

**Made Mira Diani**  
5213 100 047

Dosen Pembimbing  
**Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D**  
**Irmasari Hafidz, S.Kom, M.Sc**

JURUSAN SISTEM INFORMASI  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2017

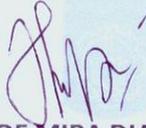
## LEMBAR PENGESAHAN

**PENGUKURAN NIAT PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN  
APLIKASI CITY113 BERDASARKAN *DECOMPOSED THEORY OF  
PLANNED BEHAVIOR* PADA KOTA SURABAYA (STUDI KASUS:  
SURABAYA TIMUR)**

### TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

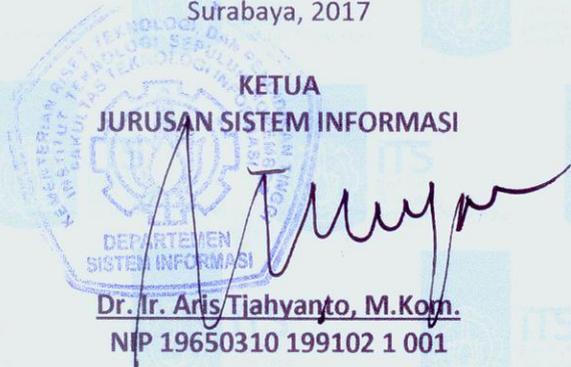


**MADE MIRA DIANI**

**NRP 5213 100 047**

Surabaya, 2017

**KETUA  
JURUSAN SISTEM INFORMASI**



**Dr. Ir. Aris Tjahyanto, M.Kom.**  
**NIP 19650310 199102 1 001**

## LEMBAR PERSETUJUAN

PENGUKURAN NIAT PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI  
CITY113 BERDASARKAN *DECOMPOSED THEORY OF PLANNED  
BEHAVIOR* PADA KOTA SURABAYA (STUDI KASUS: SURABAYA TIMUR)

### TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

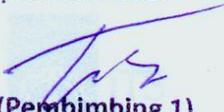
MADE MIRA DIANI

NRP 5213 100 047

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian : 4 Juli 2017

Periode Wisuda : September 2017

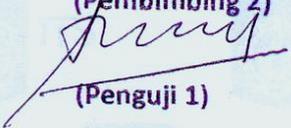
Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D

  
(Pembimbing 1)

Irmasari Hafidz, S.Kom, M.Sc

  
(Pembimbing 2)

Sholiq, ST, M.Kom, M.SA

  
(Penguji 1)

Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom, M.T

  
(Penguji 2)

**PENGUKURAN NIAT PENGGUNA TERHADAP  
PENGUNAAN APLIKASI CITY113 BERDASARKAN  
DECOMPOSED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR  
PADA KOTA SURABAYA (STUDI KASUS: SURABAYA  
TIMUR)**

**Nama Mahasiswa** : MADE MIRA DIANI  
**NRP** : 5213100047  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTIf – ITS  
**Dosen Pembimbing 1** : Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D  
**Dosen Pembimbing 2** : Irmasari Hafidz, S.Kom, M.Sc

**ABSTRAK**

*Layanan Teknologi Informasi saat ini menjadi suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi, pemerintahan atau perusahaan. Dalam pemerintahan, Teknologi Informasi memiliki peranan yang tidak kalah penting untuk menunjang proses yang ada didalam pemerintahan tersebut. Salah satunya dalam digitalisasi sektor pemerintahan yang lebih dikenal dengan Electronic Government (e-Government). Pengembangan e-Governmnet oleh suatu institusi pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan konektivitas informasi dan layanan secara cepat dan efisien, tidak hanya antar institusi namun juga tak kalah penting dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.*

*Kota Surabaya merupakan salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan e-Government di dalam menjalankan urusan pemerintahannya. Untuk lebih meningkatkan layanan publik dan mengoptimalkan kerjasama antara masyarakat dan pemerintah kota Surabaya dalam menyampaikan dan menanggapi laporan yang ada di kota Surabaya ini khususnya wilayah Surabaya Timur yang menjadi studi kasus dalam*

penelitian ini. Beberapa mahasiswa Jurusan Sistem Infomasi-ITS berinisiatif untuk mengembangkan suatu aplikasi bernama City113 yang dapat menjembatani masyarakat dengan pemerintah sehingga dapat saling menyampaikan laporan dengan menerapkan konsep crowdsourcing dan gamifikasi didalamnya. Aplikasi City113 ini berbasis Android yang digunakan sebagai antar muka pengguna dalam menyampaikan laporan. Aplikasi City113 saat ini akan terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga perlunya dilakukan penelitian mengenai tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi tersebut dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat masyarakat agar mau mempelajari, menerima dan menerapkan aplikasi ini. Analisa tingkat niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113 menggunakan model *Decomposed Theory of Planned Behavior* dan melakukan analisis menggunakan *SmartPLS*.

Hasil dari penelitian ini yakni bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 adalah perasaan positif atau negatif pengguna terhadap suatu teknologi informasi (apakah pengguna menerima atau menolak aplikasi tersebut). Dan faktor yang mempengaruhi atau mendukung terbentuknya perasaan positif atau negatif pengguna tersebut adalah kemudahan dan kebermanfaatn yang dirasakan oleh pengguna dalam penggunaan aplikasi city113.

**Kata kunci :** *User Intention, Decomposed Theory of Planned Behavior, Aplikasi City113, E-Government, SPSS, SmartPLS.*

**MEASUREMENT OF USER INTENTION UNDER THE  
USE OF CITY113 APPLICATION BASED ON  
DECOMPOSED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR IN  
SURABAYA (STUDY CASE: SURABAYA TIMUR)**

**Student Name** : MADE MIRA DIANI  
**NRP** : 5213100047  
**Department** : Sistem Informasi FTIf – ITS  
**Supervisor 1** : Tony Dwi Susanto, ST, MT, Ph.D  
**Supervisor 2** : Irmasari Hafidz, S.Kom, M.Sc

**ABSTRACT**

*Information Technology Services is now a matter that is needed by an organization, government or company. In government, Information Technology has a role that is not less important to support the existing processes within the government. One of them in the digitalization of the government sector is better known as Electronic Government (e-Government). The development of e-Government by a government institution aims to improve the connectivity of information and services quickly and efficiently, not only between institutions but also equally important to society as a public service user.*

*Surabaya is one of the cities in Indonesia that has implemented e-Government in running its government affairs. To further improve public services and optimize cooperation between the community and the city government of Surabaya in conveying and responding to reports in Surabaya city, especially in East Surabaya which became the case study in this study. Several students of ITS-Infomasi System took the initiative to develop an application called City113 that can bridge the community with the government so that they can report to each other by*

*applying the concept of crowdsourcing and gamifikasi therein. This City113 application is based on Android which is used as user interface in preparing report. The current City113 application will continue to be developed in accordance with the needs of the community, so the need for research on the level of user acceptance of the application and what factors affect the public's intention to want to learn, meneirma and apply this application. Analyze the level of user intent on using the City113 app using the Decomposed Theory of Planned Behavior model and perform the analysis using SmartPLS.*

*The result of this research is that the factors influencing the interest of the user towards the application of city113 are the positive or negative feeling of the user towards an information technology (whether the user accept or reject the application). And the factors that influence or support the formation of positive or negative feelings of users is the ease and usefulness felt by users in the use of city113 applications.*

***Keywords: User Intention, Decomposed Theory of Planned Behavior, City113 Application, E-Government, SPSS, SmartPLS.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan buku Tugas Akhir dengan tepat waktu yang berjudul “PENGUKURAN NIAT PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI CITY113 BERDASARKAN *DECOMPOSED THEORY OF PLANNED BEHAVIOR* PADA KOTA SURABAYA (STUDI KASUS: SURABAYA TIMUR)”.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, mengarahkan, membimbing, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis, yaitu antara lain kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan buku Tugas Akhir dengan tepat waktu.
2. Orang tua, kakak dan adik penulis yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dalam segala proses penyelesaian buku Tugas Akhir ini.
3. Bapak Tony Dwi Susanto dan Ibu Irmasari Hafidz selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis untuk menuju hasil yang terbaik dan memuaskan dalam menyelesaikan buku Tugas Akhir ini.
4. Ibu Nur Aini selaku dosen wali penulis yang telah mendukung dan mengarahkan penulis selama masa perkuliahan dan penelitian Tugas Akhir ini.
5. Bapak Hermono selaku admin laboratorium MSI (Manajemen Sistem Informasi) yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam segala hal penyelesaian administrasi untuk Tugas Akhir ini.
6. Semua bapak dan ibu dosen jurusan Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi empat tahun ini.

7. Pihak pengembang City113 dan para pengisi kuesioner selaku narasumber dan responden kuesioner yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi mengenai City113, mengisi kuesioner dan membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan cepat.
8. Nanda Restanena, Anissa Veronika, Nabilah Shofiani, Made Putri Ayu Pradnya, Risa Perdana, Hemas Maselva, Anindita Hapsari, Dwi Nur Amalia dan Izzatun Nafsi Alkarimah selaku sahabat-sahabat terdekat penulis yang senantiasa mendukung, memberikan semangat, dan menemani penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan Lab MSI dan BELTRANIS yang telah menemani selama masa perkuliahan ini dan menjadi keluarga pertama penulis di lingkungan baru ini serta selalu mendukung untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Pihak lainnya yang telah membantu dan mendukung demi kelancaran dan kesuksesan penyelesaian buku Tugas Akhir ini.

Tidak ada sesuatu hal yang sempurna kecuali Tuhan Yang Maha Esa, tidak terkecuali juga untuk penyusunan buku Tugas Akhir ini. Penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis menerima segala kritik dan saran demi kesempurnaan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi sebuah kontribusi bagi ilmu pengetahuan.

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	5
1.3    Batasan Masalah .....	5
1.4    Tujuan .....	6
1.5    Manfaat .....	6
1.6    Relevansi Tugas Akhir .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1    Penelitian Sebelumnya .....	9
2.2    Dasar Teori .....	12
2.2.1    Konsep E-Government .....	12
2.2.2    Aplikasi City113 .....	13
2.2.3    User Acceptance Test .....	15
2.2.4    Sistem Informasi Keprilakuan .....	15
2.2.5    Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB) .....	16
2.2.5.1    Intention to Use .....	17

2.2.5.2	Attitude .....	17
2.2.5.3	Perceived Ease of Use.....	18
2.2.5.4	Perceived Usefulness .....	18
2.2.5.5	Compatibility .....	19
2.2.5.6	Playfulness.....	20
2.2.5.7	Subjective Norm .....	20
2.2.5.8	Perceived Behavioral Control .....	21
2.2.5.9	Self-Efficacy .....	21
2.2.5.10	Resource and Technology Facilitating Condition	21
2.2.5.11	Peer Influence & Superior's Influence.....	22
2.2.6	SEM (Structural Equation Model) .....	22
2.2.7	SmartPLS.....	24
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>		<b>27</b>
3.1	Studi Literatur.....	28
3.2	Studi Lapangan.....	29
3.3	Model Konseptual .....	30
3.3.1	Gambaran Sistem.....	30
3.3.2	Qualitative Research Awal .....	31
3.4	Research Design (Hipotesis).....	36
3.5	Penentuan Populasi dan Sampel Responden .....	48
3.6	Penyusunan Kuesioner .....	48
3.7	Pengumpulan Data Kuesioner .....	49
3.8	Analisa dan Pembahasan .....	51
3.8.1	Pengolahan Data .....	51

3.8.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	52
3.8.3 Uji Hipotesis.....	52
3.8.4 Pembuatan Rekomendasi.....	52
<b>BAB IV PERANCANGAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Perancangan Studi Kasus .....	55
4.1.1 Tujuan Studi Kasus .....	55
4.2 Perancangan Pengumpulan Data .....	56
4.2.1 Perancangan Kuesioner .....	57
4.2.2 Perancangan Penyebaran Kuesioner .....	59
4.3 Perancangan Pengolahan Data.....	60
4.4.1 Perancangan Rekomendasi .....	61
4.5 Pengujian Instrumen Penelitian .....	62
4.5.1 Uji Reliabilitas.....	62
<b>BAB V IMPLEMENTASI .....</b>	<b>75</b>
5.1 Pengumpulan Data .....	75
5.2 Analisa Data .....	79
5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	79
5.2.1.1 Uji Reliabilitas.....	79
5.2.1.2 Uji Validitas .....	80
5.2.2 Analisis Deskriptif Statistik .....	86
5.2.2.1 Analisis Deskriptif Statistik berdasarkan Jenis Kelamin .....	86
5.2.2.2 Analisis Deskriptif Statistik berdasarkan Kecamatan Wilayah Surabaya Timur .....	87
5.2.2.3 Analisis Deskriptif Statistik berdasarkan Usia .....	89

5.2.2.4 Variabel Penelitian.....	89
5.2.3 Analisis Inferensial .....	99
5.2.3.1 Analisis Inferensial .....	99
5.2.3.1.1 Outer Model.....	100
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>121</b>
6.1 Hasil Intepretasi Analisis Hubungan Variabel-Variabel dalam Penelitian terhadap Intention to Use .....	121
6.1.1 Pengaruh Faktor Attitude terhadap Intention to Use .....	123
6.1.2 Pengaruh Faktor Subject Norm terhadap Intention to Use .....	124
6.1.3 Pengaruh Faktor Perceived Behavioral Control terhadap Intention to Use.....	125
6.1.4 Pengukuran Faktor Attitude terhadap Intention to Use .....	126
6.1.4.1 Variabel Perceived Ease of Use .....	127
6.1.4.2 Variabel Perceived Usefulness.....	127
6.1.4.3 Variabel Playfulness .....	128
6.1.4.4 Variabel Compatibility .....	128
6.1.5 Pengukuran Faktor Subject Norm terhadap Intention to Use .....	129
6.1.5.1 Variabel Peer Influence .....	129
6.1.4.2 Variabel Superior's Influence .....	130
6.1.6.1 Variabel Self-Efficacy .....	131
6.1.6.2 Variabel Resource Facilitating Condition ....	131
6.1.6.3 Variabel Technology Facilitating Condition	132
6.2 Perumusan Rekomendasi.....	132

6.2.1 Perumusan Rekomendasi berdasarkan Variabel dengan Hasil Setuju.....	134
6.2.1.1 Rekomendasi berdasarkan Variabel Perceived Ease of Use.....	134
6.2.1.2 Rekomendasi berdasarkan Variabel Perceived Usefulness .....	135
6.2.1.3 Rekomendasi berdasarkan Variabel Technology Facilitating Condition.....	136
6.2.2 Perumusan Rekomendasi berdasarkan Variabel dengan Hasil Cukup Setuju .....	137
6.2.2.1 Rekomendasi berdasarkan Variabel Compatibility.....	137
6.2.2.2 Rekomendasi berdasarkan Variabel Playfulness .....	138
6.2.2.3 Rekomendasi berdasarkan Variabel Peer Influence.....	139
6.2.2.4 Rekomendasi berdasarkan Variabel Superior's Influence.....	140
6.2.2.5 Rekomendasi berdasarkan Variabel Self Efficacy .....	141
6.2.2.6 Rekomendasi berdasarkan Variabel Resource Facilitating Condition.....	142
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>143</b>
7.1 Kesimpulan .....	143
7.2 Saran.....	145
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>147</b>
<b>BIODATA PENULIS .....</b>	<b>1</b>
<b>LAMPIRAN A – KUESIONER PENELITIAN.....</b>	<b>3</b>

LAMPIRAN B - HASIL UJI SPSS .....	7
LAMPIRAN C – HASIL SmartPLS.....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 - Bagan Perbedaan Penelitian Sebelumnya dengan Tugas Akhir .....	11
Gambar 2 - Tampilan awal aplikasi city113 .....	14
Gambar 3 - Tampilan utama aplikasi city113.....	14
Gambar 4 - Decomposed Theory of Planned Behavior model .....	17
Gambar 5 - Niat perilaku mempengaruhi perilakunya.....	17
Gambar 6 Model SEM (Structural Equation Modeling).....	23
Gambar 7 – Metodologi .....	28
Gambar 8 - GAP penelitian sebelumnya dengan Tugas Akhir .....	28
Gambar 9 - Arsitektur Sistem Surabaya113 .....	30
Gambar 10 - Developed Decomposed Theory of Planned Behavior untuk aplikasi City113 .....	33
Gambar 11 - Research Design berdasarkan perspektif pengguna .....	38
Gambar 12 - Judul atau kop kuesioner .....	57
Gambar 13 - Identitas responden pada kuesioner .....	58
Gambar 14 - Ketentuan pengisian nilai atau skala pada kuesioner .....	59
Gambar 15 - Model empiris hasil uji sampel.....	71
Gambar 16 - Model empiris uji keseluruhan data dengan menghilangkan item yang tidak valid dan tiak reabel .....	72
Gambar 17 - Grafik analisis deskriptif statistik berdasarkan jenis kelamin .....	87
Gambar 18 - Grafik analisis deskriptif statistik berdasarkan kecamatan wilayah Surabaya Timur.....	88
Gambar 19 - Grafik analisis deskriptif statistik berdasarkan usia.....	89
Gambar 20 - Model empiris hasil uji r square .....	112
Gambar 21 - Model awal dalam penelitian aplikasi city113	118
Gambar 22 - Model akhir dalam penelitian aplikasi city113	119

Gambar 23 - model DTPB pada city113 berdasarkan hasil analisis inferensial .....	122
Gambar 24 - Model akhir pada variabel yang positif signifikan .....	123
Gambar 25 - Grafik nilai rata-rata jawaban responden pada tiap variabel.....	133
Gambar 26 - Grafik variabel dengan hasil setuju .....	134
Gambar 27 - Grafik dengan hasil cukup setuju.....	137

## DAFTAR TABEL

Table 1 - Penelitian sebelumnya.....	9
Table 2 - Perbandingan dimensi usefulness.....	19
Table 3 - Hasil Qualitative Research Awal .....	31
Table 4 - Definisi dari setiap variabel untuk aplikasi city113	34
Table 5 - Pernyataan dari setiap variabel untuk aplikasi city113 .....	39
Table 6 - Jumlah penduduk masing-masing kecamatan wilayah Surabaya Timur tahun 2014 .....	50
Table 7 - Skala penilaian mean pada kuesioner .....	61
Table 8 - Hasil uji reliabilitas pada instrumen penelitian .....	63
Table 9 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel intention to use .....	64
Table 10 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel attitude .....	65
Table 11 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel perceived ease of use .....	65
Table 12 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel perceived usefulness .....	66
Table 13 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel compatibility.....	66
Table 14 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel playfulness.....	67
Table 15 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel subject norm .....	67
Table 16 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel peer influence .....	67
Table 17 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel superior's influence.....	68
Table 18 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel perceived behavioral control.....	68
Table 19 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel self-efficacy .....	69

Table 20 - Hasil uji validitas pada variabel resource facilitating condition .....	69
Table 21 - Hasil uji validitas pada variabel technology facilitating condition .....	70
Table 22 - Rincian waktu pengumpulan data.....	76
Table 23 - Rincian hasil penyebaran kuesioner .....	77
Table 24 - Rincian jumlah keseluruhan responden .....	78
Table 25 - Hasil uji reliabilitas .....	79
Table 26 - Hasil uji validitas variabel intention to use.....	81
Table 27 - Hasil uji validitas variabel attitude .....	81
Table 28 - Hasil uji validitas variabel perceived ease of use .82	
Table 29 - Hasil uji validitas variabel peceived usefulness....	82
Table 30 - Hasil uji validitas variabel compatibility .....	83
Table 31 - Hasil uji validitas variabel playfulness .....	83
Table 32 - Hasil uji validitas variabel playfulness .....	83
Table 33 - Hasil uji validitas variabel peer influence.....	84
Table 34 - Hasil uji validitas variabel superior's influence ....	84
Table 35 - Hasil uji validitas variabel perceived behavioral control .....	85
Table 36 - Hasil uji validitas variabel self-efficacy .....	85
Table 37 - Hasil uji validitas variabel resource facilitating condition .....	85
Table 38 - Hasil uji validitas variabel technology facilitating condition .....	86
Table 39 - Skala penilaian mean pada kuesioner .....	90
Table 40 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel intention to use .....	90
Table 41 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel attitude .....	91
Table 42 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel perceived ease of use .....	91
Table 43 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel perceived usefulness.....	92

Table 44 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel compatibility .....	93
Table 45 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel playfulness .....	93
Table 46 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel subject norm.....	94
Table 47 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel peer influence.....	95
Table 48 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel superior's influence .....	96
Table 49 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel perceived behavioral control .....	97
Table 50 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel iself-efficacy.....	97
Table 51 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel resource facilitating condition .....	98
Table 52 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel technology facilitating condition .....	99
Table 53 – Hasil uji convergent validity.....	100
Table 54 - Hasil uji convergent validity setelah 3 item dihapus .....	103
Table 55 - Hasil uji discriminant validity .....	106
Table 56 - Hasil uji composite reliability .....	107
Table 57 - Hasil uji average variance extracted (AVE) .....	109
Table 58 - Hasil uji path coefficient .....	110
Table 59 - Hasil uji r square .....	112
Table 60 - Hasil pengujian hipotesis .....	114



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini akan diuraikan proses identifikasi masalah penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan relevansi terhadap pengerjaan proposal tugas akhir ini. Berdasarkan uraian yang ada pada bab ini, diharapkan akan memberikan gambaran umum permasalahan dan pemecahan masalah pada tugas akhir dapat dipahami.

### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi tren global, termasuk dalam digitalisasi sektor pemerintahan yang lebih dikenal dengan *Electronic Government (e-Government)*. Pengembangan *e-Government* oleh suatu institusi pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan konektivitas informasi dan layanan secara cepat dan efisien, tidak hanya antar institusi namun juga tak kalah penting dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Idealnya implementasi *e-Government* dapat memberikan manfaat baik secara internal maupun eksternal lembaganya. Manfaat dari segi internal bertujuan untuk memotivasi staff pemerintahannya sendiri, sedangkan eksternal bertujuan agar pemanfaatan TI yang ada dapat dinikmati oleh masyarakat luas dengan penyampaian yang murah serta pelayanan yang baik [1].

Salah satu kota di Indonesia yang telah menerapkan *e-Government* dalam pemerintahannya adalah Surabaya. Dengan pembagian wilayahnya yakni Surabaya Pusat, Surabaya Utara, Surabaya Timur, Surabaya Barat, dan Surabaya Selatan. Pada penelitian ini, penulis memfokuskan penelitiannya pada Surabaya bagian timur. Surabaya Timur tersebut dipilih dalam studi kasus ini berdasarkan pada jumlah penduduk, kawasan tujuan datangnya penduduk dan jumlah perguruan tinggi negeri maupun swasta yang ada di kota Surabaya. Menurut <http://www.surabaya.go.id/> [2] yang merupakan situs web resmi kota Surabaya, data penduduk dari Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil untuk tahun 2015, kawasan dengan jumlah penduduk terbanyak adalah kawasan Surabaya Timur yakni kecamatan Tambaksari dengan total penduduk 223.906 jiwa. Sedangkan kawasan dengan tujuan datangnya penduduk terbanyak menurut data Dinas Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tahun 2012 didapatkan bahwa kawasan Surabaya Timur yakni pada kecamatan Tambaksari merupakan kecamatan sebagai tempat tujuan penduduk terbanyak di Surabaya (2.326 jiwa). Dan berdasarkan data dari <http://www.infosby.asia/> [3] dari 69 perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta yang ada di Kota Surabaya, Surabaya bagian timur merupakan wilayah yang memiliki jumlah perguruan tinggi terbanyak, yakni 32 universitas. Hal ini dapat dijadikan sasaran yang tepat bagi setiap kelompok atau organisasi khususnya dalam studi kasus ini yaitu pengembangan aplikasi untuk mengimplementasikan produknya karena pada wilayah tersebut memiliki jumlah mahasiswa, dosen dan pihak-pihak terkait yang tentunya sudah cakap dengan dunia TI.

Salah satu *e-Government* yang telah ada saat ini untuk menampung aspirasi warga adalah situs [sapawarga.surabaya.go.id](http://sapawarga.surabaya.go.id). Situs tersebut sebagai media sosial yang digunakan untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan masyarakat kepada pemerintah kota. Namun penerapan konsep *Crowdsourcing* yang artinya sebuah tindakan atau kegiatan yang membuat sebuah tugas untuk dilakukan oleh seseorang yang berwenang menjadi sebuah tugas yang dapat dilakukan oleh sekumpulan orang yang belum diketahui. Dalam studi kasus ini yang mana dapat mengajak masyarakat untuk saling memperbaiki keluhan atau laporan yang ada pada aplikasi *city113* sehingga dapat memudahkan pemerintah dalam menanganinya, namun pada situs [sapawarga.surabaya.go.id](http://sapawarga.surabaya.go.id) belum maksimal. Selain itu, agar masyarakat mau menggunakan *e-Government* maka perlu adanya metode yang dapat menarik niat dengan penggunaan elemen desain atau konsep permainan pada konteks yang bukan

permainan, sehingga masyarakat termotivasi untuk melakukan kegiatan pada *e-Government* dan salah satu caranya adalah dengan menerapkan konsep *gamifikasi*. Implementasi yang umum pada konsep *gamifikasi* adalah memberikan penilaian terhadap *video game* seperti poin, tingkatan atau level, ketercapaian atau *achievement* dan menerapkannya dalam konteks sebuah pekerjaan atau edukasi [4].

Untuk lebih mengoptimalkan kerjasama antara masyarakat dan pemerintah kota Surabaya dalam menyampaikan dan menanggapi laporan yang ada di kota Surabaya ini, beberapa mahasiswa Jurusan Sistem Informasi-ITS berinisiatif untuk mengembangkan suatu aplikasi bernama City113 yang dapat menjembatani masyarakat dengan pemerintah sehingga dapat saling menyampaikan laporan dengan menerapkan konsep *crowdsourcing* dan *gamifikasi* didalamnya. Aplikasi City113 ini berbasis Android yang digunakan sebagai antar muka pengguna dalam menyampaikan laporan dan terhubung dengan *backend* yang ada pada situs Surabaya113.com. Konsep *crowdsourcing* yang diterapkan adalah masyarakat dapat melakukan koreksi mengenai laporan dan memberikan rating laporan, sehingga laporan akan lebih akurat dan dapat diprioritaskan berdasarkan rating laporan. Agar masyarakat mau melaporkan kejadian, melakukan koreksi, dan memberikan rating laporan maka City113 menerapkan konsep *gamifikasi* yang telah ada.

Secara teknis sistem teknologi informasi telah berkembang dengan pesat. Secara kualitas sistem teknologi informasi juga telah meningkat dengan drastis. Beberapa dekade yang lalu, banyak sistem teknologi informasi yang gagal karena aspek teknisnya, yaitu kualitas teknis sistem teknologi informasi yang buruk dan banyak mengandung kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan logik dan bahkan kesalahan saat implementasi. Seperti yang terjadi pada salah satu perusahaan farmasi terbesar di dunia yakni Fox Meyer yang mengalami kebangkrutan pada tahun 1996. Salah satu penyebab kebangkrutan Fox Meyer adalah karena sebuah kegagalan

implementasi pada *system enterprise resource planning* (ERP) yang mereka punya [5]. Saat ini, walaupun kualitas teknis sistem teknologi informasi telah membaik, tetapi masih juga terdengar banyak sekali sistem teknologi informasi yang gagal diterapkan. Penelitian-penelitian menunjukkan bahwa penyebab kegagalan tersebut adalah lebih pada aspek keprerilakuannya [6].

Sistem teknologi informasi diterapkan di organisasi menjadi komponen dari organisasi bersama-sama dengan manusia. Manusia berinteraksi menggunakan sistem teknologi informasi. Interaksi ini menimbulkan masalah keperilakuan. Sekarang masih banyak terdengar bahwa sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena manusianya menolak atau tidak mau menggunakannya dengan banyak alasan. Menolak suatu sistem adalah suatu perilaku. Agar sistem teknologi informasi dapat diterima baik oleh pemakainya, maka perilaku menolak perlu dirubah atau sistem perlu dipersiapkan terlebih dahulu agar pemakainya mau berperilaku menerima [6].

Oleh karena itu dalam penelitian ini, penulis menggunakan permodelan DTPB (*Decomposed Theory of Planned Behavior*) yang akan memodelkan niat pengguna dalam penerimaan terhadap suatu teknologi, dalam hal ini adalah city113. Model DTPB digunakan dalam penelitian ini karena dapat memprediksi, menjelaskan dan mengetahui perilaku pengguna terhadap teknologi. Selain itu DTPB dipilih karena variabel yang terdapat didalamnya telah mengakomodasi seluruh variable yang dibutuhkan dalam mengetahui niat pengguna yang didapat berdasarkan *qualitative research* yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan demikian diharapkan model tersebut dapat memberikan informasi faktor-faktor utama dari perilaku pengguna. Hubungan antar faktor-faktor dalam model tersebut dan hasil pengukuran tingkat niat pengguna berdasarkan kuesioner yang dilakukan akan diuji menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dan GeSCa. Dengan demikian akan diketahui faktor-faktor utama yang dapat mempengaruhi niat pengguna sehingga dapat disusun

suatu langkah perbaikan untuk meningkatkan tingkat niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan yang menjadi fokus dan akan diselesaikan dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pada niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 dan kemungkinan akan banyak digunakan oleh pengguna di wilayah Surabaya Timur?
  - Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna dan bagaimana pengaruhnya terhadap aplikasi city113?
  - Bagaimana memodelkan tingkat niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113?
  - Rekomendasi apa yang dapat diberikan dalam meningkatkan niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian yang akan dianalisis adalah niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 di wilayah Surabaya Timur.
2. Batasan pada akhir dari analisa ini adalah rekomendasi kepada pengembang city113 guna meningkatkan niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 di wilayah Surabaya Timur.
3. Model analisa yang digunakan adalah *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPB)
4. Data yang digunakan merupakan data primer dari hasil kuesioner yang disebarakan ke masyarakat kota Surabaya Timur.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan hasil perumusan masalah dan batasan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dari Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 dan kemungkinan akan banyak digunakannya aplikasi tersebut oleh pengguna di wilayah Surabaya Timur dengan menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna lalu memodelkan perilaku niatan pengguna tersebut dengan menggunakan model *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPB) dan memberikan rekomendasi kepada pengembang untuk membuat keputusan kedepan terhadap penerapan yang akan dilakukan pada aplikasi tersebut berdasarkan hasil penelitian.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

##### **Bagi Pengembang Aplikasi**

Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pengembang aplikasi city113 yang mana hasil dari analisa ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 dan penggunaan terhadap aplikasi tersebut.

##### **Bagi Organisasi**

Tugas Akhir ini dapat membantu pemerintah kota Surabaya dengan adanya aplikasi city113 yang telah menerapkan sistem *crowdsourcing* dan *gamifikasi* agar dapat lebih menarik niat masyarakat untuk ikut andil dalam melaporkan pengaduan ataupun kejadian-kejadian yang ada di kota Surabaya.

#### **1.6 Relevansi Tugas Akhir**

Penelitian ini merupakan tugas yang memiliki keterkaitan dengan beberapa mata kuliah yang diajarkan di Jurusan Sistem Informasi ITS ini yaitu mata kuliah Manajemen Kualitas Teknologi Informasi (MKSI), Pengukuran Kinerja dan Evaluasi

Teknologi Informasi (PKETI) dan untuk mendukung *research* dari dosen Jurusan Sitem Informasi mengenai tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi city113 ini.

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya dan dasar teori yang akan dijadikan acuan atau landasan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

### 2.1 Penelitian Sebelumnya

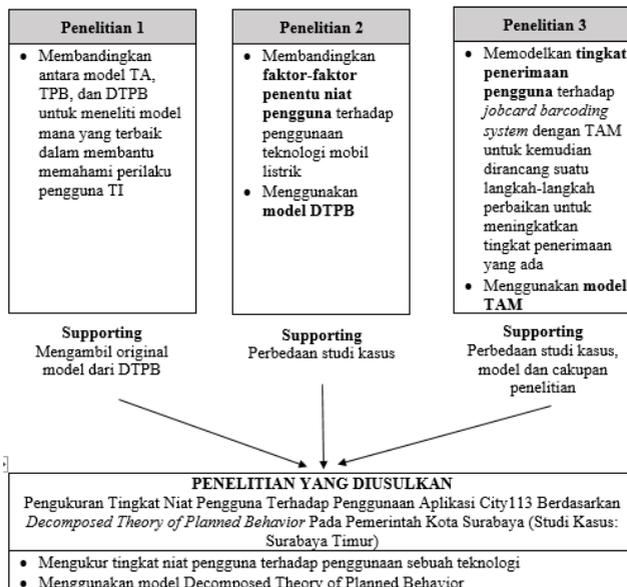
Sub bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian sebelumnya, keterkaitan dengan Tugas Akhir dan bagian yang diadopsi sebagai referensi Tugas Akhir, sebagai referensi utama ataupun referensi pendukung dari peneliti ini.

*Table 1 - Penelitian sebelumnya*

<b>Penelitian 1</b>	
Judul Penelitian	<i>Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models</i>
Metode	<i>Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), Decomposed Theory of Planned Behavior</i>
Penulis	Shirley Taylor, Peter A. Todd
Hasil yang didapatkan	Membandingkan antara model <i>Technology Acceptance Model</i> , <i>Theory of Planned Behavior</i> dan <i>Decomposed Theory of Planned Behavior</i> untuk meneliti model mana yang terbaik dalam membantu memahami pengguna TI. Model dibandingkan dengan menggunakan data siswa yang dikumpulkan dari 789 pengguna potensial dari pusat sumber daya komputer. Hasilnya mengungkapkan bahwa ketiga model tersebut dianggap baik dalam hal kemampuan untuk menjelaskan perilaku. <i>Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB)</i>

	memberikan pemahaman yang lebih lengkap berdasarkan niat perilaku dengan berfokus pada faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi sistem.
Hubungan dengan penelitian	Sebagai referensi studi pustaka utama mengambil model asli dari <i>Decomposed Theory of Planned Behavior</i> (DTPB).
<b>Penelitian 2</b>	
Judul Penelitian	<i>An Extended Decomposed Theory of Planned Behavior to Predict the Usage Intention of The Electric Car: A Multi-Group Comparison</i>
Metode	<i>Decomposed Theory of Planned Behavior</i> (DTPB)
Penulis	Ingrid Moons and Patrick De Pelsmacker (2015)
Hasil yang didapatkan	Membandingkan bagaimana faktor-faktor penentu niat penggunaan terhadap mobil listrik yang berbeda antara kelompok konsumen dengan perilaku ramah lingkungan, kepedulian lingkungan, inovasi dan nilai-nilai pribadi. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah DTPB.
Hubungan dengan penelitian	Sebagai referensi studi pustaka pendukung utama dalam mengambil konsep atau definisi dari model yang digunakan dalam penelitian ini.
<b>Penelitian 3</b>	
Judul Penelitian	<i>Analisa Tingkat Penerimaan Implementasi Jobcard Barcoding System Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Unit Base Maintenance PT. Garuda Maintenance Facility AeroAsia</i>
Metode	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dan SEM

Penulis	Putu Yoga Widhi Yasa, Patdono Suwignjo, dan Syarifa Hanoum
Hasil yang didapatkan	Memodelkan tingkat penerimaan pengguna terhadap Jobcard Barcoding System pada Unit Base Maintenance dengan Technology Acceptance Model (TAM) untuk kemudian dirancang suatu langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan tingkat penerimaan yang ada
Hubungan dengan penelitian	Sebagai referensi studi pustaka dalam penerapan metodologi (9 metode penelitian) dalam menganalisa hasil data dari kuesioner dan pengambilan kesimpulan.



Gambar 1 - Bagan Perbedaan Penelitian Sebelumnya dengan Tugas Akhir

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Konsep *E-Government*

Semakin berkembangnya jaman, fenomena globalisasi semakin merambah dunia. Dunia menjadi tiada batas lagi berkat teknologi yang dikenal sebagai *Information and Communication Technology* (ICT). Konsumen menjadi semakin dekat oleh produsen dalam jarak jauh sekalipun, karena adanya alat komunikasi yang dikenal sebagai internet. Dengan bantuan internet, maka kegiatan bisnis berubah secara drastis menjadi bisnis yang dijalankan secara elektronik yang dikenal sebagai *E-Business* [7].

Konsep *E-Government* merupakan salah satu contoh implementasi praktek *e-business* dalam bidang pemerintahan. Menurut Gullede & Sommer perubahan-perubahan yang terjadi dalam filsafat manajemen menyebabkan organisasi sektor publik berfikir dan bertindak seperti organisasi-organisasi sektor privat [8].

Heeks melalui penelitiannya di 40 pemerintah di negara-negara berkembang dan transisi menemukan kenyataan bahwa sebanyak 35% implementasi *E-Government* ini bisa dikategorikan sebagai kegagalan total, sementara 50% pemerintah separuh gagal mengimplementasikan *E-Government*. Dari sekian banyak, hanya sebesar 15% pemerintah yang sukses melanjutkannya [9].

Oleh karena itu, pada penelitian ini dilakukan suatu prosedur akhir pada sebuah pengembangan software atau sistem yakni *User Acceptance Testing*. Untuk mengetahui apakah *software* atau sistem tersebut sesuai dengan kebutuhan user dan telah berjalan sebagaimana mestinya, dengan cara meminimalisir atau bahkan menghilangkan setiap bug-bug atau hal yang perlu dilakukan terkait pengenalan aplikasi terhadap target pasar yang telah ditentukan sehingga ketika aplikasi ini diluncurkan, dapat diterima oleh pengguna dan digunakan dengan maksimal sesuai dengan fungsi dan tujuannya.

### 2.2.2 Aplikasi City113

Aplikasi City113 merupakan sebuah aplikasi yang dibuat agar dapat menjembatani masyarakat dengan pemerintah sehingga dapat saling menyampaikan laporan dan menerapkan konsep *crowdsourcing* dan *gamifikasi* didalamnya [10]. Aplikasi ini berbasis Android karena masyarakat banyak mengakses internet menggunakan perangkat *mobile* khususnya pada *platform* Android. Hal tersebut dilansir oleh *We Are Social* sebuah agensi *social marketing* dimana menunjukkan 50% dari *web traffic* di Indonesia berasal dari perangkat *mobile* dan menjadi yang terbanyak diikuti melalui *laptop* dan *desktop* sebesar 45% [11]. Secara global *platform* Android lebih banyak digunakan dan terbukti pada tahun 2013 memiliki *market share* sebesar 78,7% dan meningkat pada tahun 2014 menjadi 81,5% dari *platform* lain yaitu iOS, Windows Phone, Blackberry dan yang lainnya [12]. Sehingga dengan berbasis Android maka diharapkan akan lebih banyak menjangkau dan membantu masyarakat.

Aplikasi city113 dikembangkan sebagai suatu aplikasi yang dapat membantu pemerintah kota Surabaya untuk meningkatkan fungsinya sebagai pelayan masyarakat sehingga aplikasi ini dapat digunakan untuk menjembatani pemerintah dan masyarakat terkait pelaporan kejadian-kejadian atau apapun yang mereka temui dilingkungan sekitar mereka khususnya diwilayah kota Surabaya sehingga dapat diketahui dan ditindak lanjuti oleh pemerintah atau dinas terkait. Aplikasi City113 berbasis Android ini digunakan sebagai antar muka pengguna dalam menyampaikan laporan dan terhubung dengan *backend* yang ada pada situs Surabaya113.com. Konsep *crowdsourcing* yang diterapkan adalah masyarakat dapat melakukan koreksi mengenai laporan dan memberikan rating laporan, sehingga laporan akan lebih akurat dan dapat diprioritaskan berdasarkan rating laporan. Agar masyarakat mau melaporkan kejadian, melakukan koreksi dan memberikan rating laporan maka menerapkan konsep *gamifikasi* yang telah ada. Sehingga diharapkan dengan adanya aplikasi tersebut pemerintah dan masyarakat dapat bekerja sama dalam

menyelesaikan permasalahan di kota Surabaya [10]. Berikut merupakan tampilan dari aplikasi City113:



Gambar 2 - Tampilan awal aplikasi city113



Gambar 3 - Tampilan utama aplikasi city113

### **2.2.3 User Acceptance Test**

*User Acceptance Testing* (UAT) adalah suatu prosedur atau tahap terakhir pada suatu pengembangan system, dimana bertujuan untuk menguji apakah system atau software yang telah dibuat tersebut sesuai dengan kebutuhan user dan telah berjalan sebagaimana mestinya, pada tahap ini software tersebut diujikan kepada end – user yang dimaksud sebelum dipasarkan. *User Acceptance* juga biasa disebut dengan *Beta Testing*, *Application Testing*, atau *End – User Testing* [13].

Kegunaan dari *User Acceptance Testing* adalah untuk memastikan dan mendemonstrasikan bahwa *software* atau aplikasi yang dimaksud telah berjalan dengan semestinya, yaitu dengan cara meminimalisasi atau bahkan menghilangkan setiap *bug – bug* yang mungkin terjadi jika nanti telah dipasarkan/diluncurkan [13].

### **2.2.4 Sistem Informasi Keperilakuan**

Secara teknis sistem teknologi informasi telah berkembang dengan pesat. Secara kualitas sistem teknologi informasi juga sudah meningkat dengan drastis. Beberapa dekade yang lalu, banyak sistem teknologi informasi yang gagal karena aspek teknisnya, yaitu kualitas teknis sistem teknologi informasi yang buruk dan banyak mengandung kesalahan-kesalahan sintak, kesalahan-kesalahan logik dan bahkan kesalahan-kesalahan informasi. Saat ini, walaupun kualitas teknis sistem informasi telah membaik, tetapi masih juga terdengar sistem informasi yang gagal diterapkan. Penelitian-penelitian menunjukkan bahwa penyebab kegagalan tersebut adalah lebih pada aspek keperilakuannya (*behavioral*) [6].

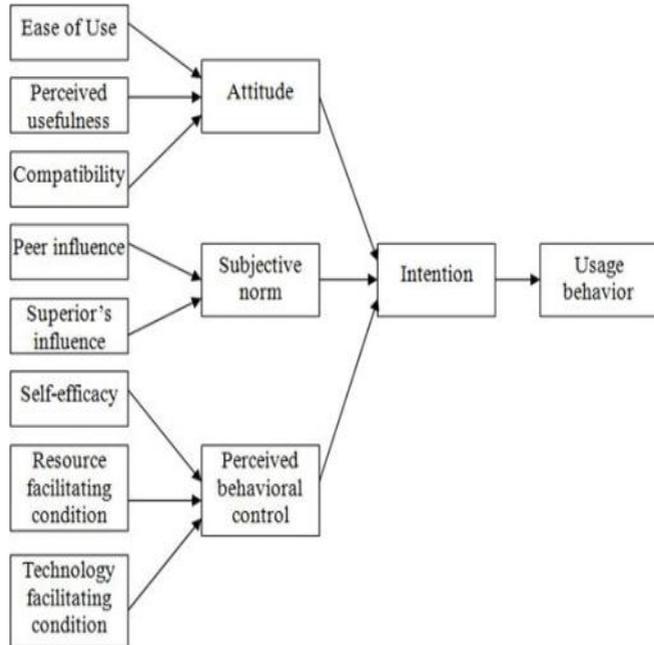
Sistem informasi diterapkan di organisasi menjadi komponen dari organisasi bersama-sama dengan manusia. Manusia berinteraksi menggunakan sistem teknologi informasi. Interaksi ini menimbulkan masalah keperilakuan (*behavioral*). Sekarang masih banyak terdengar bahwa sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena manusianya menolak atau tidak mau menggunakannya dengan banyak alasan. Menolak menggunakan sistem adalah suatu perilaku (*behavioral*) [6].

Agar sistem teknologi informasi dapat diterima baik oleh pemakainya, maka perilaku menolak perlu dirubah atau sistem perlu dipersiapkan terlebih dahulu agar pemakainya mau berperilaku menerima. Untuk memahami penentu-penentu perilaku, teori keperilakuan perlu digunakan. Penerapan teori-teori keperilakuan digunakan untuk mnejelaskan penerapan sistem teknologi informasi di dalam organisasi. Dengan demikian sistem informasi keperilakuan mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan mereka [6].

### **2.2.5 *Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB)***

Salah satu teori yang paling berpengaruh dan komperhensif untuk mempelajari proses adopsi adalah *Decomposed Theory of Planned Behavior (DTPB)*. Dimana DTPB merupakan dekomposisi (penguraian) dari TPB (*Theory of Planned Behavior*) dan anteseden dari suatu sikap (*attitude*) dalam DTPB adalah sama dengan TAM (*Technology Acceptance Model*) [14].

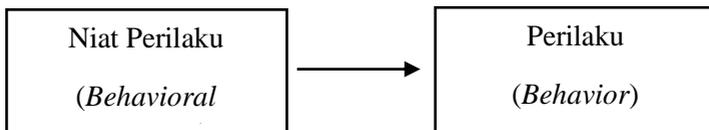
Dalam DTPB (*Decomposed Theory of Planned Behavior*), anteseden dari suatu sikap (*attitude*) terhadap perilaku merupakan tiga karakteristik yang paling stabil dari sebuah *Diffusion Innovation Theory* yaitu *complexity*, *relative advantage*, dan *compatibility*. *Complexity* dalam *Diffusion Innovation Theory* adalah sama dengan *perceive ease of use* dalam *Theory Acceptance Model (TAM)* dan *relative advantage* sama dengan *perceived usefulness* [14]. Berikut merupakan model asli dari *Decomposed Theory of Planned Behavior*:



Gambar 4 - Decomposed Theory of Planned Behavior model

### 2.2.5.1 Intention to Use

Niat (*Intention*) masih merupakan suatu niat. Niat atau intensi (*intention*) adalah keinginan untuk melakukan perilaku. Niat belum berupa perilakunya. Niat (*intention*) akan menentukan keperilakuannya yang dapat digambarkan sebagai berikut [6]:



Gambar 5 - Niat perilaku mempengaruhi perilakunya

### 2.2.5.2 Attitude

Sikap (*attitude*) adalah evaluasi kepercayaan (*belief*) atau perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan sikap (*attitude*) sebagai jumlah dari

afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu objek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur tertentu. Dengan demikian sikap (*attitude*) seseorang terhadap sistem informasi menunjukkan seberapa jauh orang tersebut merasakan bahwa sistem informasi tersebut baik atau tidak. Misalnya Anda dihadapkan pada pilihan untuk menggunakan atau tidak menggunakan komputer untuk membantu menyelesaikan tugas Anda. Anda akan menggunakan komputer jika mempunyai perasaan bahwa komputer benar-benar akan dapat membantu pekerjaan Anda. Perasaan ini merupakan perasaan positif. Sebaliknya, Anda tidak akan menggunakan komputer jika Anda merasa tidak percaya bahwa komputer dapat membantu menyelesaikan pekerjaan Anda. Perasaan ini merupakan perasaan negatif [6].

#### **2.2.5.3 Perceived Ease of Use**

*Perceived Ease of Use* menurut Davis et al. (1989), berhubungan mengenai sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan suatu teknologi informasi itu mudah dan bebas dari upaya fisik dan mental. Intensitas penggunaan dan interaksi antar pemakai dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh pengguna. Berikut ini adalah indikator kemudahan penggunaan dari suatu teknologi menurut Davis (1989) :

1. Mudah dipelajari (*easy of learn*)
2. Mudah dikontrol (*controlable*)
3. Jelas dan mudah dimengerti (*clear and understandable*)
4. Bersifat fleksibel (*flexible*)
5. Mudah meningkatkan keterampilan pengguna (*easy to become skilfull*)
6. Mudah digunakan (*easy to use*)

#### **2.2.5.4 Perceived Usefulness**

*Perceived usefulness* didefinisikan sebagai persepsi subjektif mengenai manfaat dari suatu teknologi informasi, yang secara

tidak langsung mempengaruhi persepsi seseorang untuk menggunakan TI tersebut. Selain itu *Perceived Usefulness* dijadikan suatu ukuran dimana pengguna percaya bahwa TI yang digunakan dapat memberikan manfaat. Davis menjelaskan bahwa persepsi akan akan manfaat memiliki enam dimensi, tetapi disisi lain Chin and Todd (1995) menyebutkan bahwa kemanfaatan sistem terdiri dari lima dimensi. Adapun perbandingan dimensi indikator oleh Davis dan Chin et. Al dapat dilihat pada tabel berikut:

*Table 2 - Perbandingan dimensi usefulness*

<b>Indikator</b>	<b>Davis (1989)</b>	<b>Chin and Todd (1995)</b>
Pekerjaan menjadi lebih cepat ( <i>make job faster</i> )	V	
Meningkatkan kinerja ( <i>improve job performance</i> )	V	V
Meningkatkan produktifitas ( <i>increase productivity</i> )	V	V
Meningkatkan efektifitas ( <i>enhance effectiveness</i> )	V	V
Bermanfaat ( <i>useful</i> )	V	V
Pekerjaan menjadi lebih mudah ( <i>make job easier</i> )	V	V

### **2.2.5.5 Compatibility**

Menurut Rogers (1983), kompatibilitas (*compatibility*) merupakan tingkat dimana suatu penerimaan inovasi dianggap sejalan dengan nilai-nilai yang saat ini telah ada, dimasa sebelumnya dan kebutuhan dari suatu pengadopsian yang

potensial [13]. *Compatibility* ditemukan signifikan menentukan kemudahan persepsian (*perceived usefulness*). Hasil ini memberikan implikasi tentang sift penerimaan teknologi oleh seseorang. *Compatibility* teknologi dengan praktek-praktek kerja profesional sehari-harinya merupakan prasyarat kritis agar suatu teknologi dipersepsikan berguna, walaupun tidak secara langsung dapat meningkatkan sikap (*attitude*) positif penggunaan teknologi [6].

#### **2.2.5.6 Playfulness**

Menurut Davis et al. (1992) [6], *playfulness* merupakan sejauh mana suatu kegiatan menggunakan suatu sistem komputer dipersepsikan menjadi suatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumental teknologinya.

#### **2.2.5.7 Subjective Norm**

Norma subjektif (*subjective norm*) adalah persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan [6]. Menurut Bhattacharjee (2000) [6] memandang norma subjektif sebagai dua bentuk pengaruh, yaitu pengaruh interpersonal dan pengaruh eksternal. Pengaruh interpersonal adalah berasal dari teman-teman, anggota keluarga, teman-teman kerja, atasan-atasan dan individual-individual berpengalaman yang dikenal sebagai pengadopsi potensial. Sedangkan pengaruh eksternal adalah pengaruh dari pihak luar seperti laporan-laporan eksternal dari media masa, laporan-laporan dan opini pakar, dan informasi potensial lainnya yang dipertimbangkan individual untuk melakukan perilaku.

Dalam DTPB, pengaruh norma subjektif (*subjective norm*) diuraikan menjadi dua yaitu *superior* dan *peer*, dampak yang ditimbulkan dari kedua acuan tersebut mungkin berbeda. Individu memilih untuk melakukan tindakan untuk orang-orang penting dalam hidupnya (*peer*) atau seseorang atau kelompok yang berpengaruh, misalkan mematuhi apa yang manajer katakan (*superior*) [10] [11].

### **2.2.5.8 Perceived Behavioral Control**

Kontrol perilaku persepsian (*Perceived Behavioral Control*) didefinisikan oleh Ajzen (1991) sebagai persepsi kemudahan atau kesulitan perilaku tertentu. Hal ini terkait dengan mengontrol keyakinan, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat kinerja perilaku. Di konteks sistem teknologi informasi, Taylor dan Todd (1995) mendefinisikan kontrol perilaku persepsian (*Perceived Behavioral Control*) sebagai persepsi dan kontrol internal dan eksternal dari perilaku [6]. Dimana keyakinan sendiri (*self-efficacy*), pengetahuan yang dibutuhkan (*requisite knowledge*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) adalah faktor-faktor kontrol internal yang penting. Sedangkan kontrol eksternal berhubungan dengan faktor-faktor yang memfasilitasi diluar individual [6].

Menurut Ajzen (2005) semakin individu merasakan banyak faktor pendukung dan sedikit faktor penghambat untuk dapat melakukan suatu perilaku, maka lebih besar kontrol yang mereka rasakan atas perilaku tersebut dan begitu juga sebaliknya, semakin sedikit individu merasakan faktor pendukung dan banyak faktor penghambat untuk dapat melakukan suatu perilaku, maka individu akan cenderung mempersepsikan diri sulit untuk melakukan perilaku tersebut.

### **2.2.5.9 Self-Efficacy**

Menurut Bandura (1977) [6], *self-efficacy* merupakan kepercayaan seseorang terhadap kemampuan dirinya bahwa ia dapat atau berhasil dalam melakukan suatu hal yang spesifik. Individual-individual akan cenderung lebih puas dengan perilaku-perilaku yang mereka rasa mampu melakukannya dan cenderung tidak menyukai untuk perilaku-perilaku yang mereka tidak dapat menguasainya.

### **2.2.5.10 Resource and Technology Facilitating Condition**

*Facilitating condition* dibagi menjadi dua dimensi yaitu yang berkaitan dengan sumber daya (*resource*) dan yang berhubungan dengan kemampuan teknologi [10] [11]. Menurut Triandis (1979) *Resource Facilitating Condition* yang

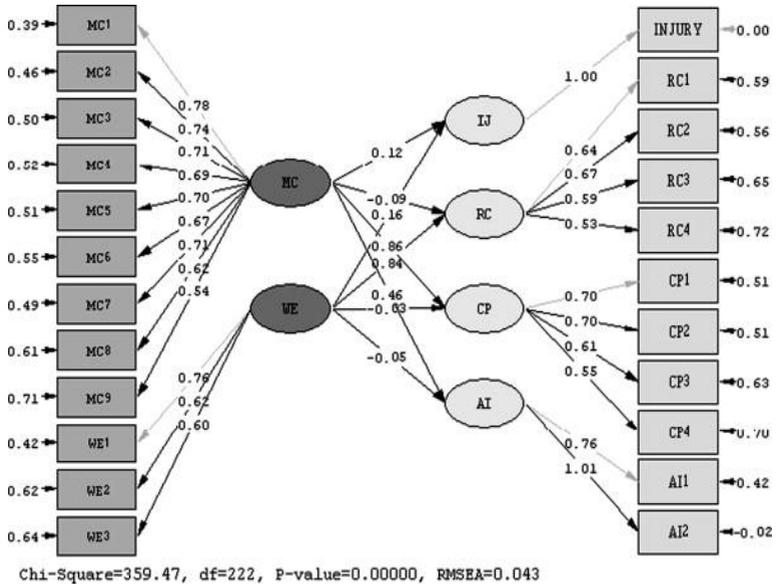
merupakan ketersediaan akan kebutuhan sumber daya (waktu, uang) untuk menunjukkan suatu perilaku tertentu, sedangkan yang dimaksud dengan *Technology Facilitating Condition* merupakan penunjang atau pendukung dari segi infrastruktur TI terhadap sistem atau aplikasi agar penggunaannya menjadi lebih mudah [15].

#### **2.2.5.11 Peer Influence & Superior's Influence**

Dalam *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPB), pengaruh (*influence*) dari *subjective norm* diuraikan menjadi dua kelompok acuan utama yaitu *peer influence* dan *superior's influence*. Individu yang memilih untuk melakukan tindakan ketika rekan sesamanya memberikan pengaruh terhadap individu tersebut disebut *peer influence*. Sedangkan individu yang memilih untuk melakukan tindakan ketika orang-orang atau kelompok penting (atasan dikantor) yang ada disekitarnya memberikan pengaruh terhadap individu tersebut maka disebut *superior's influence* [14].

#### **2.2.6 SEM (Structural Equation Model)**

SEM (*Structural Equation Model*) merupakan sebuah teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antar semua variabel yang terdapat dalam penelitian. Syarat utama dalam penggunaan SEM yaitu membangun model hipotesis yang mencakup model struktural dan model pengukuran dimana penggambarannya dalam bentuk diagram jalur berdasarkan justifikasi sebuah teori [16]. SEM digunakan untuk menganalisis hubungan antara indikator dan konstruk latennya, sesama konstruk laten, dan kesalahan pengukuran secara langsung. Berikut merupakan gambar dari model SEM [16] :



Gambar 6 Model SEM (Structural Equation Modeling)

Berikut langkah-langkah utama dalam melakukan SEM (Structural Equation Modelling) [16]:

**1. Membuat sebuah model SEM (Model Specification)**

Dalam langkah pertama ini dilakukan pembuatan sebuah model yang berdasarkan teori tertentu yang sudah ada. Model tersebut dapat berupa persamaan-persamaan matematis (*equation*) dan dapat juga berupa diagram (gambar).

**2. Menyiapkan desain penelitian dan pengumpulan data**

Kemudian setelah pembuatan sebuah model SEM, maka selanjutnya yaitu melakukan uji asumsi-asumsi yang seharusnya dipenuhi dalam SEM, perlakuan terhadap *missing data* (jika ada dan cukup banyak), mebgumpulkan data, dan sebagainya.

### **3. Identifikasi model (*Model Identification*)**

Selanjutnya melakukan uji identifikasi model dimana dalam langkah ini digunakan untuk mengetahui apakah model dapat dianalisis lebih lanjut.

### **4. Melakukan uji model (*Model Testing dan Model Estimation*)**

Dalam tahapan ini dilakukan uji model pada dua bagian utama model SEM yaitu *measurement model* dan *structural model*. Pertama-tama yang dilakukan yaitu menguji *measurement model* dimana *measurement model* merupakan bagian yang menggambarkan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Hal ini akan didapatkan keceratan hubungan indikator dengan konstruksya. Setelah didapatkan hasil yang valid, kemudian melakukan pengujian *structural model* dimana *structural model* merupakan bagian yang menggambarkan hubungan antar variabel-variabel laten. Hal ini akan didapatkan sejumlah korelasi yang menunjukkan hubungan antar konstruk.

#### **2.2.7 SmartPLS**

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS versi 2.0 yang dijalankan dengan media computer. Menurut Jogiyanto dan Abdillah [6] PLS (Partial Least Square) adalah analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas, sedangkan model structural digunakan untuk uji hipotesis dengan model prediksi.

Selanjutnya Jogiyanto dan Abdillah [6] menyatakan analisis Partial Least Squares (PLS) adalah Teknik statistika multivariant yang melakukan perbandingan antara variabel dependen dengan variabel independen.

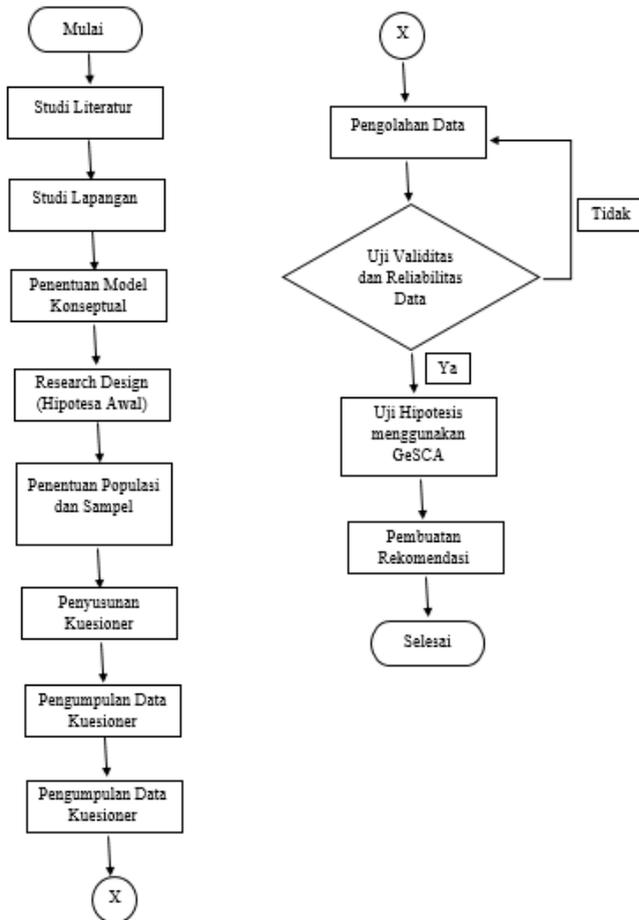
Keunggulan-keunggulan dari PLS menurut Jogiyanto dan Abdillah antara lain:

1. Mampu memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen
2. Mampu mengelola masalah multikolinearitas antara variabel independen
3. Hasil tetap kokoh walaupun terdapat data yang tidak normal atau hilang
4. Menghasilkan variabel laten independen secara langsung berbasis cross-product yang melibatkan variabel laten dependen sebagai kekuatan prediksi
5. Dapat digunakan pada konstruk reflektif dan formatif
6. Dapat digunakan pada sampel kecil
7. Tidak mensyaratkan data berdistribusi normal
8. Dapat digunakan pada data dengan tipe skala berbeda, yaitu: nominal, ordinal dan kontinu.

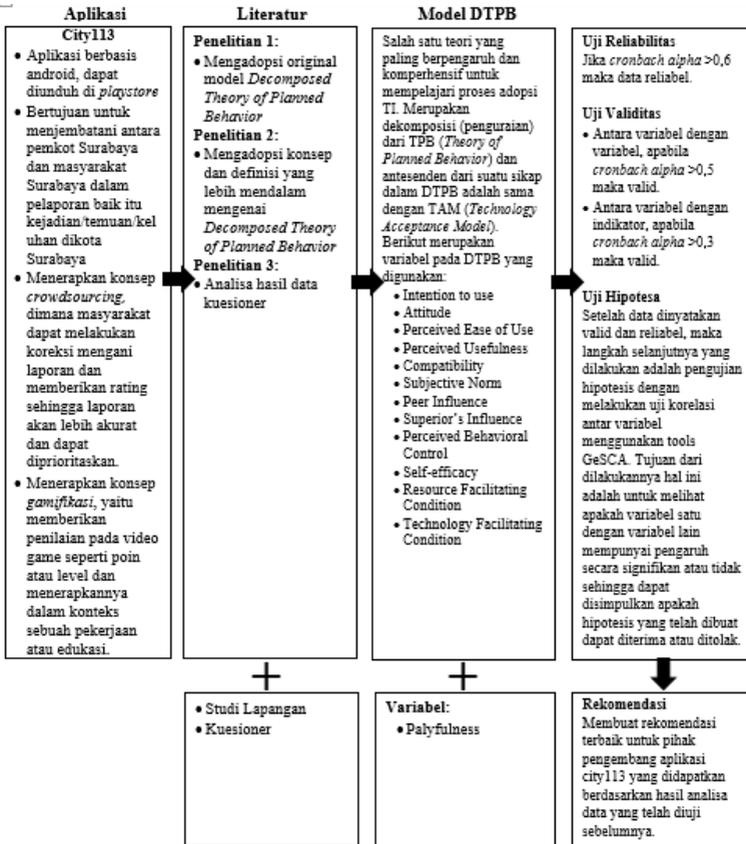
*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

### BAB III METODOLOGI

Bab ini akan menjelaskan mengenai alur atau tahapan metode penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam pengerjaan penelitian tugas akhir ini. Metode penelitian juga digunakan sebagai pedoman dalam pengerjaan tugas akhir agar mempunyai arah dan terstruktur. Berikut tahapan dari pengerjaan tugas akhir :



Gambar 7 – Metodologi



Gambar 8 - GAP penelitian sebelumnya dengan Tugas Akhir

### 3.1 Studi Literatur

Pada tahapan studi literatur yang telah dilakukan oleh penulis dengan mengumpulkan berbagai informasi dan referensi mengenai topik penelitian yang dilakukan, pemilihan model yang tepat, serta teknik yang digunakan untuk memvalidasi model yang ada. Hal ini dilakukan untuk mengkaji dan menunjang pengetahuan penulis dalam pengerjaan tugas akhir. Adapun literatur yang digunakan oleh penulis yaitu paper penelitian, jurnal ilmiah nasional maupun internasional,

maupun buku-buku yang dapat dijadikan bahan acuan pembuatan tugas akhir ini.

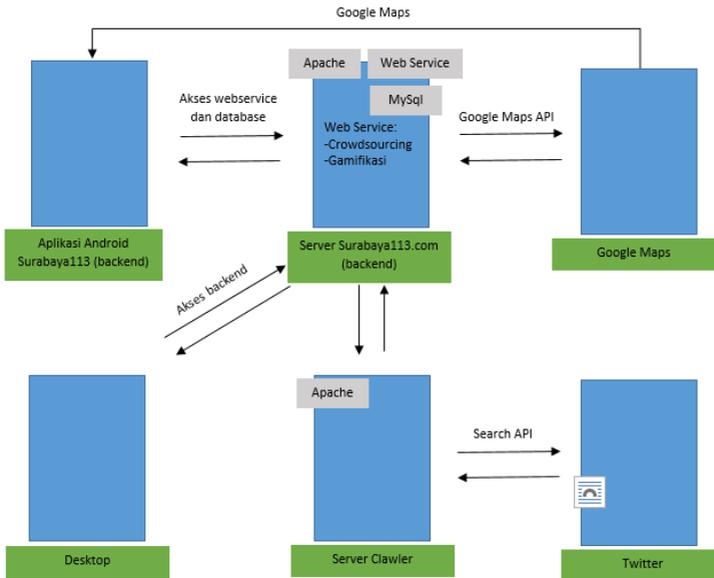
### **3.2 Studi Lapangan**

Tahapan ini merupakan tahapan awal dalam pengerjaan tugas akhir. Pada bagian ini penulis telah melakukan observasi permasalahan yang akan dijadikan topik dalam pengerjaan tugas akhir. Berdasarkan observasi masalah yang dilakukan, menghasilkan topik dan latar belakang permasalahan, tujuan tugas akhir serta manfaat yang akan didapat dengan tugas akhir ini. Berdasarkan studi lapangan yang telah dilakukan dengan mewawancarai salah seorang pihak dari pengembang aplikasi city113, diketahui bahwa berdasarkan data pengguna (*user*), jumlah masyarakat kota Surabaya yang telah mengunduh (*download*) aplikasi city113 dari awal peluncuran aplikasi tersebut yakni kurang lebih sebanyak 100 orang namun hingga saat ini yang masih menginstall aplikasi city113 pada *handphone*-nya yakni sebanyak 30 orang, data ini dapat dipantau atau dilihat dari *console playstore* oleh pihak pengembang aplikasi city113.

Disamping itu, penulis juga telah melakukan *qualitative research* awal dengan mewawancara 20 orang responden yang dipilih secara acak guna mengetahui pendapat atau komentar mereka mengenai aplikasi city113 dan kesediaan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut yang akan dijadikan sebagai landasan analisa model konseptual yang akan digunakan dalam tugas akhir ini.

### 3.3 Model Konseptual

#### 3.3.1 Gambaran Sistem



Gambar 9 - Arsitektur Sistem Surabaya113

Aplikasi Surabaya113 dikembangkan dengan menggunakan perangkat keras yang berupa dua Shared Hosting di jagonhosting.com dengan jenis paket medium. Sedangkan untuk perangkat lunak dikembangkan dengan menggunakan beberapa teknologi. Pemisahan letak server dilakukan karena proses *crawling* pada twitter membutuhkan *resource* yang besar. Pada sisi lain, server juga harus menyediakan layanan web services yang akan digunakan oleh android. Oleh karena itu server penyedia layanan web services dan crawler terpisah. Namun, database terletak pada server Surabaya113. Untuk membangun backend aplikasi penyampaian laporan masyarakat berbasis crowdsourcing melalui jejaring sosial twitter. Secara umum, aplikasi ini menggunakan library `org.json` dan `org.apache.http` untuk berkomunikasi atau bertukar data

dengan web service yang ada pada server [www.Surabaya113.com](http://www.Surabaya113.com).

### 3.3.2 *Qualitative Research Awal*

Model konseptual merupakan sebuah kerangka diagram konseptual dimana berisi sebuah rangka terstruktur mengenai dimensi-dimensi dan item yang menghubungkan variabel persepsi nilai dari perspektif pengguna. Tujuan dari digunakannya model konseptual ini adalah untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya.

Berdasarkan *qualitative research* yang telah dilakukan sebelumnya oleh penulis, dengan mewawancarai 20 orang responden yang dipilih secara acak terkait pendapat atau komentar mereka mengenai aplikasi City113 dan kesediaan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut, maka berikut merupakan tabel komentar responden terhadap aplikasi City113:

*Table 3 - Hasil Qualitative Research Awal*

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur	PEU	PU	PF	TF	CM
1.	Kadek Novita Damayanti	P	20	√	√	√		
2.	Risa Sujanawati	P	20	√	√		√	
3.	Made Maryasa Robed	L	26	√	√			
4.	Win	P	31	√	√			
5.	Harindra Pasimpangan	L	23	√	√		√	√
6.	Rizal	L	17	√	√	√		
7.	Agatha Suci	P	28	√	√		√	

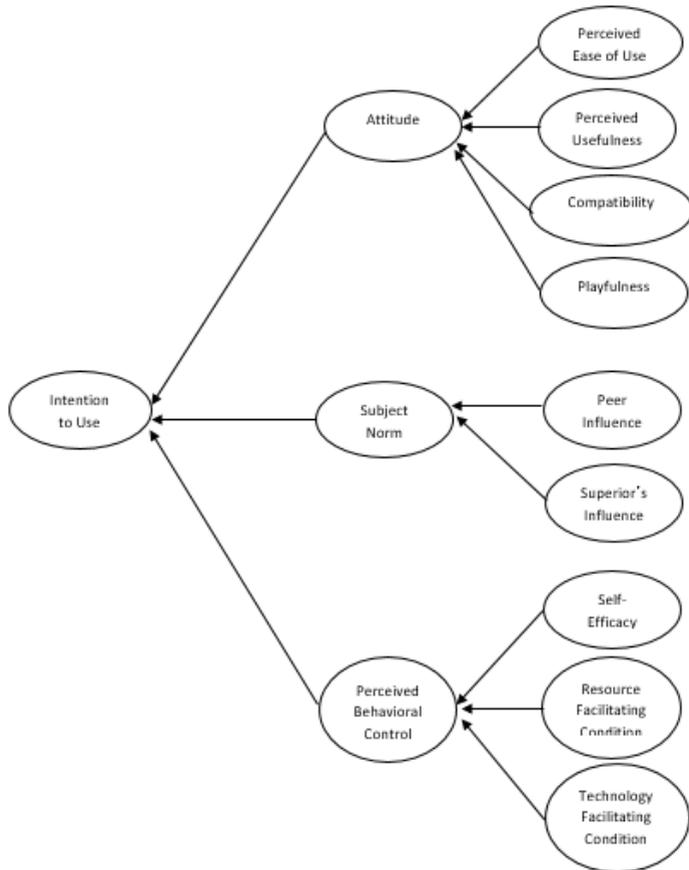
8.	Mariati Dewi	P	42		√		√	
9.	Annisa Reza	P	16					
10.	Arief Maulana	L	21	√	√			
11.	Lilie Andriani	P	53	√	√			
12.	Putri Indira	P	21		√			√
13.	Anggoro	L	26	√		√		
14.	Fitri Aditya	P	20	√	√			
15.	Rosa Delima	P	23	√				
16.	Ach Farid	L	26		√		√	
17.	Mila Triana	P	18		√	√		
18.	Jias Widheya	L	23	√	√	√		
19.	Alexander Oktavianus Sitohang	L	25	√	√	√		
20.	Ignatius Irawan	L	27	√	√			

\*Keterangan:

PEU (*Perceived Ease of Use*), PU (*Perceived Usefulness*), PF (*Playfulness*), TF (*Technology Facilitating Condition*), CM (*Compatibility*).

Berdasarkan tabel *qualitative research* awal yang telah dilakukan berdasarkan komentar responden terhadap aplikasi city113 diatas, setelah dilakukan pemetaan dari 49 pernyataan atau komentar yang diberikan oleh responden, didapatkan bahwa 45 pernyataan atau komentar tersebut mengarah pada model yang paling mengakomodasi setiap variabel yang ada pada model sistem informasi keperilakuan yaitu *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPB) dengan menambahkan satu konstruk yang tidak terdapat pada model asli dari

DTPB namun menjadi salah satu konstruk yang paling banyak disebutkan dalam komentar responden yaitu konstruk *playfulness and enjoyment* yang dimasukkan kedalam variabel attitude karena merupakan salah satu sikap (*attitude*) yang menentukan penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi dalam hal ini adalah aplikasi city113. Berikut merupakan gambar dari model konseptual yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini.



Gambar 10 - Developed Decomposed Theory of Planned Behavior untuk aplikasi City113

Berikut merupakan definisi dari variabel-variabel pada *Developed Decomposed Theory of Planned Behavior* untuk aplikasi City113:

Table 4 - Definisi dari setiap variabel untuk aplikasi city113

No	Variabel	Definisi	Sumber
1.	<i>Perceived Ease of Use</i>	Pengguna merasa mudah dan tidak memerlukan usaha yang besar dalam menggunakan aplikasi city113	Davis et al. (1989)
2.	<i>Perceived Usefulness</i>	Aplikasi city113 memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh penggunanya	Davis et al. (1989)
3.	<i>Compatibility</i>	Aplikasi city113 memiliki nilai-nilai atau bentuk fisik yang sama dengan praktek-praktek kerja profesional sehari-hari (contoh: cara penggunaan aplikasi city113 sama dengan twitter)	Rogers (1983)
4.	<i>Playfulness</i>	Menggunakan aplikasi city113 dipersepsikan menjadi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumental teknologinya	Davis et al. (1992)
5.	<i>Peer Influence</i>	Pengguna bersedia menggunakan aplikasi city113 karena dipengaruhi oleh rekannya	Burnkrank and Page (1988), Shimp and Kavas (1984),

6.	<i>Superior's Influence</i>	Pengguna bersedia menggunakan aplikasi city113 karena dipengaruhi oleh orang-orang disekitarnya yang memiliki pengaruh penting (contoh: atasan dikantor, guru atau dosen)	Oliver and Baerden (1985)
7.	<i>Self-efficacy</i>	Pengguna percaya pada kemampuannya bahwa ia dapat menggunakan atau mengoperasikan aplikasi city113	Bandura (1977)
8.	<i>Resource Behavioral Control</i>	Pengguna bersedia menggunakan aplikasi city113 tanpa mempermasalahkan atau memperhitungkan sumber daya yang ia miliki (waktu, uang)	Triandis (1979)
9.	<i>Technology Behavioral Control</i>	Aplikasi city113 didukung dari segi infrstruktur TI agar menjadi lebih mudah untuk digunakan (contoh, aplikasi city113 dapat dibuka atau diakses melalui <i>handphone</i> khususnya android)	
10.	<i>Attitude</i>	Perasaan positif atau negatif pengguna terhadap aplikasi city113 (apakah pengguna menerima atau menolak untuk menggunakan aplikasi city113)	Fishbein and Ajzen (1975)

11.	<i>Subjective Norm</i>	Persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain (tekanan sosial) yang akan mempengaruhi niatnya untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi city113	Ajzen (1988)
12.	<i>Perceived Behavioral Control</i>	Mengontrol keyakinan seseorang, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113	Ajzen (1991)
13.	<i>Intention to Use</i>	Pengguna memiliki keinginan atau niat untuk menggunakan aplikasi city113	Taylor and Todd (1995)

### 3.4 Research Design (Hipotesis)

Pada tahapan *research design*, penelitian ini menggunakan teknik Structural Equation Modelling (SEM) yang digunakan untuk menghubungkan antar variabel dengan itemnya yang terdapat pada model konseptual. Dan berikut merupakan hipotesis dan model *research design* pada penelitian ini:

**Hipotesis 1 (H1) :** Variabel *superior's influence* mempengaruhi variable *subject norm* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 2 (H2)** : Variabel *self efficacy* mempengaruhi variable *perceived behavioral control* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 3 (H3)** : Variabel *technology facilitating condition* mempengaruhi variable *perceived behavioral control* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 4 (H4)** : Variabel *resource facilitating condition* mempengaruhi variable *perceived behavioral control* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 5 (H5)** : Variabel *attitude* mempengaruhi variable *intention to use* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 6 (H6)** : Variabel *subject norm* mempengaruhi variable *intention to use* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 7 (H7)** : Variabel *perceived behavioral control* mempengaruhi variable *intention to use* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

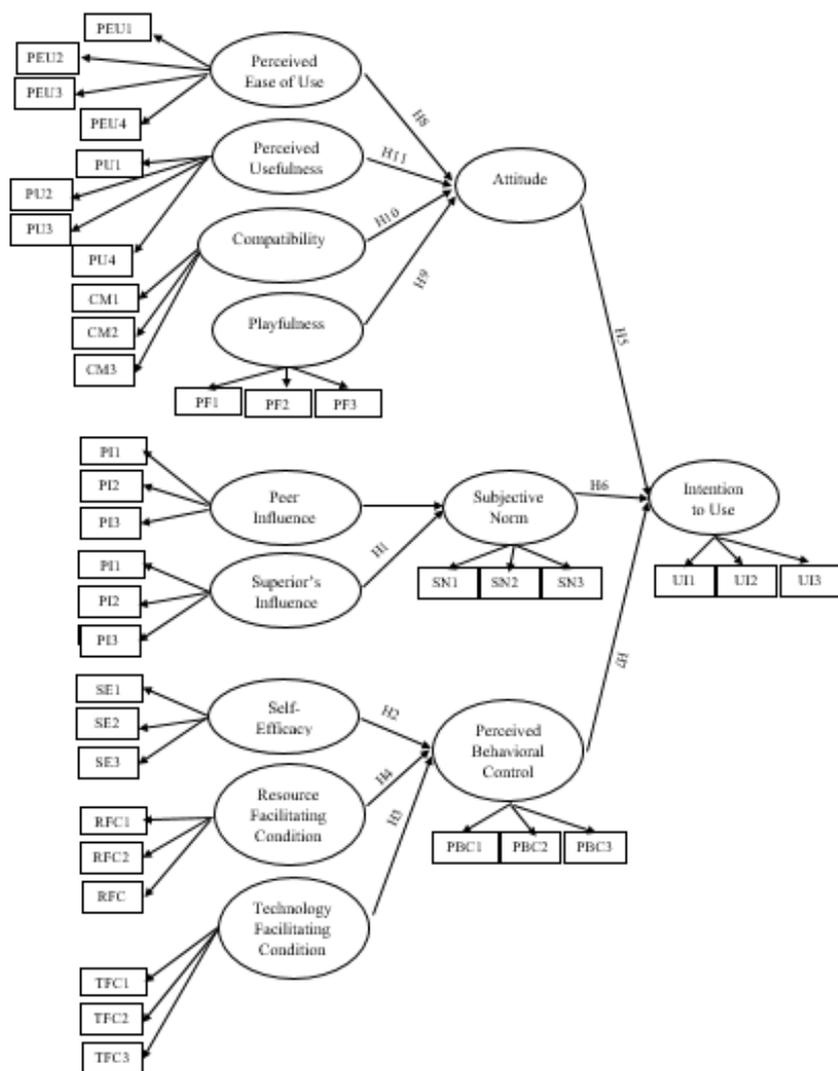
**Hipotesis 8 (H8)** : Variabel *perceived ease of use* mempengaruhi variable *attitude* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 9 (H9)** : Variabel *playfulness* mempengaruhi variable *attitude* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 10 (H10)** : Variabel *compatibility* mempengaruhi variable *attitude* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 11 (H11)** : Variabel *perceived usefulness* mempengaruhi variable *attitude* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.

**Hipotesis 12 (H12)** : Variabel *peer influence* mempengaruhi variable *subject norm* dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113.



Gambar 11 - Research Design berdasarkan perspektif pengguna

Table 5 - Pernyataan dari setiap variabel untuk aplikasi city113

Kode Variabel	Variabel	Kode Indikator	Indikator	Sumber
UI	<i>Intention to Use</i>	UI1	Saya bersedia men- <i>download</i> aplikasi city113	Sebuah pendekatan yang digunakan dalam studi adopsi teknologi informasi dapat diukur berdasarkan niat <i>user</i> terkait kesediaan <i>user</i> untuk menggunakan teknologi tersebut [13].
		UI2	Saya akan menggunakan aplikasi city113	
		*UI3	Saya tidak bersedia men- <i>download</i> aplikasi city113	
AT	<i>Attitude</i>	AT1	Menggunakan aplikasi city113 untuk <i>sharing</i> informasi di kota Surabaya, merupakan salah satu hal yang positif bagi saya	Penerimaan adopsi teknologi informasi dilihat berdasarkan sikap positif dan negatif dari user terhadap teknologi tersebut [6].
		AT2	Men- <i>download</i> aplikasi city113 hanya akan memenuhi	

			memori <i>handphone</i> saya	
		*AT3	Menggunkana aplikasi city113 merupakan tindakan yang kurang baik bagi saya	
PEU	<i>Perceived Ease of Use</i>	PEU1	Saya merasa mudah melakukan aktivitas <i>sharing</i> informasi atau kejadian yang saya temui di wilayah kota Surabaya menggunakan aplikasi city113	Kemudahan sebuah teknologi dalam adopsi teknologi informasi mempengaru hi penerimaan teknologi tersebut [13].
		PEU2	Saya merasa mudah mempelajari cara menggunakan aplikasi city113	
		*PEU3	Saya merasa sulit mempelajari cara menggunakan	

			aplikasi city113	
		PEU4	Saya dapat dengan mudah mengakses aplikasi city113 dimana saja dan kapan saja	
PU	<i>Perceived Usefulness</i>	PU1	Menggunakan aplikasi city113 mempercepat saya memperoleh informasi atau kejadian yang ada di wilayah kota Surabaya	Manfaat yang dirasakan oleh user dari sebuah teknologi dalam adopsi teknologi informasi mempengaruhi penerimaan teknologi tersebut [13].
		PU2	Menggunakan aplikasi city113 membantu saya untuk saling bertukar informasi atau kejadian yang ada di kota Surabaya	
		PU3	Menggunakan aplikasi city113 meningkatkan kepedulian	

			saya terhadap kota Surabaya	
		*PU4	Menggunakan aplikasi city113 sama sekali tidak membantu saya untuk saling bertukar informasi atau kejadian yang ada di kota Surabaya	
CM	<i>Compatibility</i>	CM1	Fitur-fitur yang ada pada aplikasi city113 hampir sama dengan aplikasi yang saya pakai	Teknologi dengan praktek-praktek kerja profesional sehari-harinya merupakan prasyarat kritis agar suatu teknologi dipersepsikan berguna, walaupun tidak secara langsung dapat meningkatkan sikap positif
		*CM2	Fitur-fitur yang ada pada aplikasi city113 berbeda dengan aplikasi yang saya pakai	
		CM3	Aplikasi city113 memiliki nilai atau keyakinan yang saya anut atau percayai	

				penggunaan teknologi [6].
PF	<i>Playfulness</i>	PF1	Saya merasa senang menggunakan aplikasi city113	Suatu kegiatan menggunakan suatu teknologi informasi dipresepsikan menjadi suatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumental teknologi [6].
		PF2	Saya merasa <i>excited</i> untuk mengumpulkan poin saat menggunakan aplikasi city113	
		*PF3	Saya merasa tidak senang menggunakan aplikasi city113	
SN	<i>Subjective Norm</i>	SN1	Menggunakan aplikasi city113 merupakan hal yang baik bagi pengguna lain	Pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang
		SN2	Menggunakan aplikasi city113 merupakan hal yang baik menurut lingkungan saya	

		*SN3	Menggunakan aplikasi city113 merupakan hal yang tidak penting bagi lingkungan saya	dipertimbangkan, termasuk dalam adopsi teknologi informasi [13].
PI	<i>Peer Influence</i>	PI1	Saya menggunakan aplikasi city113 karena diajak teman	Individu yang memilih untuk melakukan tindakan ketika rekan sesamanya ( <i>peer influence</i> ) atau kelompok penting yang ada disekitarnya ( <i>superior's influence</i> ) memberikan pengaruh terhadap individu tersebut, termasuk dalam adopsi teknologi informasi [13].
		PI2	Saya merasa tertarik untuk menggunakan aplikasi city113 karena melihat teman saya menggunakannya	
		*PI3	Saya merasa tidak tertarik untuk menggunakan aplikasi city113 walaupun teman saya menggunakannya	
SI		SI1	Saya menggunakan aplikasi	

	<i>Superior's Influence</i>		city113 karena diajak oleh orang yang memiliki pengaruh penting dilingkungan saya (contoh: senior, orangtua, atasan dikantor, dll)
		*SI2	Saya tidak menggunakan aplikasi city113 walaupun diperintahkan oleh orang yang memiliki pengaruh penting dilingkungan saya (contoh: senior, orangtua, atasan dikantor, dll)
		SI3	Saya menggunakan aplikasi city113 karena saya menghargai orang yang memiliki

			pengaruh penting dilingkungan saya (contoh: senior, orangtua, atasan dikantor, dll)	
PBC	<i>Perceived Behavioral Control</i>	PBC1	Saya bisa menggunakan aplikasi city113 kapanpun saya mau	Terkait dengan mengontrol keyakinan, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat kinerja perilaku [13].
		PBC2	Saya bisa mengontrol penggunaan saya terhadap aplikasi city113	
		*PBC3	Saya tidak bisa menggunakan aplikasi city113 kapanpun saya mau	
SE	<i>Self-efficacy</i>	SE1	Saya merasa yakin saya dapat menggunakan atau mengoperasikan aplikasi city113	Kepercayaan seseorang terhadap kemampuan dirinya bahwa ia dapat atau berhasil

		SE2	Saya merasa yakin saya dapat sharing informasi atau kejadian menggunakan aplikasi city113	dalam melakukan suatu hal yang spesifik untuk mengukur adopsi terhadap teknologi informasi [13].
		*SE3	Aplikasi city113 terlalu rumit, saya tidak yakin dapat menggunakan atau mengoperasikannya	
RF	<i>Resource Facilitating Condition</i>	RF1	Saya memiliki uang untuk menggunakan aplikasi city113	Terkait dengan sumber daya ( <i>resource</i> ) dan yang berhubungan dengan kemampuan teknologi untuk mengukur adopsi terhadap teknologi informasi [13].
		*RF2	Saya tidak memiliki uang untuk menggunakan aplikasi city113	
		RF3	Saat memiliki waktu untuk menggunakan aplikasi city113	
TF	<i>Technology</i>	TF1	Aplikasi city113 dapat	

	<i>Facilitating Condition</i>		dibuka melalui <i>handphone</i> android saya
		*TF2	Jika saya tidak memiliki akses internet, saya tidak dapat menggunakan aplikasi city113
		TF3	Saya memiliki akses internet untuk menggunakan aplikasi city113

### 3.5 Penentuan Populasi dan Sampel Responden

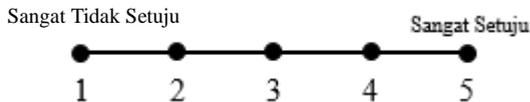
Pada tahapan ini, populasi yang digunakan dalam tugas akhir adalah masyarakat wilayah Surabaya Timur sebagai yang akan menggunakan aplikasi city113. Metode sampling yang akan digunakan adalah *Convenience Sampling*, metode pengambilan sampel ini melibatkan penggambaran sampel yang baik dan mudah diakses serta bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian, baik yang dipilih (*captive*) maupun relawan (*volunteer*) yang ditemui di wilayah kota Surabaya untuk menjadi responden. *Convenience Sampling* pada penelitian ini mengambil sampel masyarakat yang berada di wilayah Surabaya Timur yang telah atau bersedia untuk men-*download* aplikasi city113.

### 3.6 Penyusunan Kuesioner

Pada tahapan ini dalam melakukan penyusunan kuesioner, sebelumnya dilakukan penentuan indikator yang akan

digunakan. Indikator didapatkan dari konstruk (*variable laten*) yang terdapat dalam model DTPB yaitu: *usage behavior, intention, attitude, subjective norm, perceived behavioral control, ease of use, perceived usefulness, compatibility, peer influence, superior's influence, self-efficacy, resource facilitating condition, technology facilitating condition*. Untuk setiap indikator akan digunakan dalam pembuatan pernyataan kuesioner. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui jawaban langsung dari setiap responden.

Dalam penelitian ini, responden diminta untuk menjawab pernyataan-pernyataan dalam bentuk skala untuk mengukur sikap responden terhadap beberapa pernyataan dalam kuesioner. Skala yang digunakan yaitu skala Likert 1-5 yang menunjukkan semakin besar angka yang dipilih, responden semakin setuju dengan pernyataan tersebut. Berikut merupakan bentuk skala Likert 1-5 :



### 3.7 Pengumpulan Data Kuesioner

Pada tahap ini, penulis melakukan proses pengumpulan data yang diperlukan dengan menyebarkan kuesioner yang telah dibuat. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung (offline) maupun tidak langsung (online) kepada responden. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Slovin (Sevilla et al. 1960), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N x (d)^2}$$

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

d = nilai presisi/error yaitu 0,08 (8%)

Berdasarkan data jumlah penduduk menurut Badan Pusat Statistik Kota Surabaya ([surabayakota.bps.go.id](http://surabayakota.bps.go.id)), jumlah penduduk wilayah Surabaya Timur hasil registrasi tahun 2014 sebanyak 752.414 jiwa dengan rincian sebagai berikut:

*Table 6 - Jumlah penduduk masing-masing kecamatan wilayah Surabaya Timur tahun 2014*

<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
Tambaksari	217.100
Gubeng	136.621
Rungkut	104.046
Tenggiling Mejoyo	54.861
Gunung Anyar	52.120
Sukolilo	104.893
Mulyorejo	82.773
<b>Total penduduk wilayah Surabaya Timur</b>	<b>752.414</b>

Dari hasil tabel diatas, kemudian dapat dilakukan perhitungan jumlah responden yang harus didapat dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{752.414}{1 + 752.414 \times (0,08)^2} = 156,21 \cong 156 \text{ responden}$$

Sehingga dari 156 responden tersebut, didapatkan jumlah responden untuk masing-masing kecamatan adalah sebagai berikut:

$$Tambaksari = \frac{217.100}{752.414} \times 156 = 45 \text{ responden}$$

$$Gubeng = \frac{136.621}{752.414} \times 156 = 28 \text{ responden}$$

$$\text{Rungkut} = \frac{104.046}{752.414} \times 156 = 22 \text{ responden}$$

$$\text{Tenggilis Mejoyo} = \frac{54.861}{752.414} \times 156 = 11 \text{ responden}$$

$$\text{Gunung Anyar} = \frac{52.120}{752.414} \times 156 = 11 \text{ responden}$$

$$\text{Sukolilo} = \frac{104.893}{752.414} \times 156 = 22 \text{ responden}$$

$$\text{Mulyorejo} = \frac{82.773}{752.414} \times 156 = 17 \text{ responden}$$

Penyebaran kuesioner secara langsung (*offline*) kepada responden ini dilakukan guna mengefisiensikan waktu dan tenaga yang ada. Penyebaran kuesioner secara *offline* dapat dilakukan pada jam-jam istirahat sehingga tidak mengganggu jam kerja dari responden. Sedangkan untuk kuesioner online akan dilakukan melalui google form yang target respondennya adalah para mahasiswa perguruan tinggi negeri maupun swasta yang ada di kota Surabaya dan tentunya mampu mengoperasikannya. Sehingga mampu mengisi kuesioner dimanapun dan kapanpun responden berada.

### **3.8 Analisa dan Pembahasan**

Pada tahapan ini akan dijelaskan mengenai bagaimana hasil dari pengumpulan data yang telah dilakukan, selanjutnya dianalisa sehingga mendapatkan hasil dan rekomendasi dari hasil analisa tersebut.

#### **3.8.1 Pengolahan Data**

Selanjutnya setelah semua data didapatkan, maka langkah yang berikutnya dilakukan adalah melakukan pengolahan data dan menganalisisnya. Data mentah yang berasal dari kuesioner akan diolah menjadi sebuah informasi yang mudah untuk dimengerti dan dipahami. Hal tersebut dilakukan untuk dapat menafsirkan dan menarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang ada. Dalam proses analisa dan pengolahan data ini dilakukan pengkategorian data berdasarkan indikator. Data kualitatif yang ada diubah menjadi angka dengan mengklasifikasikan jawaban yang ada sesuai dengan indikator-indikator yang ada.

Pengubahan data kualitatif kedalam bentuk angka sesuai dengan kategori skala likert yang telah ditentukan sebelumnya.

### **3.8.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Pada tahapan ini dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data kuesioner menggunakan aplikasi SPSS. Pengujian pada SPSS dilakukan guna memastikan data kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah valid dan dapat dipercaya.

Uji validitas pada suatu indikator dinyatakan valid apabila nilai korelasi diatas nilai r-tabel. Apabila terdapat nilai indikator (r-hitung) yang berada dibawah nilai r-tabel maka indikator tersebut tidak valid. Terdapat 2 cara yang dilakukan agar data menjadi valid, yaitu dengan menghapus indikator yang tidak valid tersebut dan dicari jawaban responden yang berada dibawah nilai modus/rata-rata yang membuat data tersebut menjadi tidak valid.

Setelah data dinyatakan valid, maka selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas dari data kuesioner. Uji reliabilitas merupakan pengujian yang bermaksud mengetahui apakah data kuesioner tersebut telah dapat dipercaya atau tidak. Indikator suatu konstrak dapat dipercaya atau reliabel adalah nilai *cronbach alpha* >0,5.

### **3.8.3 Uji Hipotesis**

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah pengujian hipotesis dengan melakukan uji korelasi antar variabel menggunakan tools GSCA. Tujuan dari dilakukannya hal ini adalah untuk melihat apakah variabel satu dengan variabel lain mempunyai pengaruh secara signifikan atau tidak sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis yang telah dibuat dapat diterima atau ditolak.

### **3.8.4 Pembuatan Rekomendasi**

Tahapan terakhir dalam pembuatan tugas akhir ini adalah membuat rekomendasi terbaik untuk pihak pengembang aplikasi city113 yang didapatkan berdasarkan hasil analisa data

yang telah diuji dan saran dari responden yang telah mengisi kuesioner sebelumnya. Pembuatan rekomendasi ini akan dilakukan pada masing-masing variabel. Sehingga pihak pengembang aplikasi city113 sebagai penyedia layanan mendapatkan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan nilai yang diberikan dari layanan aplikasi city113 ini kepada pengguna yang ada di wilayah Surabaya serta pihak pemerintah terkait.

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB IV**

### **PERANCANGAN**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai perancangan tugas akhir dalam penelitian yang akan dilakukan sebagai panduan yang digunakan untuk melaksanakan penelitian tugas akhir yang dimulai dari perancangan studi kasus, perancangan kuesioner, persiapan penyebaran kuesioner dan pengumpulan data, perancangan metode yang digunakan untuk mengolah data, pendekatan analisis serta pembuatan rekomendasi.

#### **4.1 Perancangan Studi Kasus**

##### **4.1.1 Tujuan Studi Kasus**

Menurut Yin, studi kasus adalah sebuah cara atau metode unik yang digunakan untuk mengamati sebuah fenomena alam berdasarkan prosedur yang telah dibuat sebelumnya. Hal ini dikatakan metode unik karena melakukan analisa terhadap sebuah objek yang sangat kecil dan mendalam. Dalam penelitian ini, studi kasus merupakan hal yang sangat penting bagi peneliti karena dapat mempelajari berbagai aspek dan menguji sebuah hubungan antara satu sama lain dengan menggunakan kapasitas kemampuan peneliti untuk memahami.

Studi kasus bertujuan untuk mempelajari mengenai latar belakang suatu keadaan sekarang dan berbagai interaksi yang mempengaruhinya seperti individu, kelompok, lembaga, masyarakat dan lingkungan secara intensif. Menurut Yin, terdapat tiga kategori studi kasus beserta tujuan dari masing-masing kategori tersebut, diantaranya yakni *exploratory*, *descriptive*, dan *explanatory*. *Exploratory* merupakan jenis studi kasus yang bertujuan untuk melakukan eksplorasi terhadap segala fenomena yang terjadi dalam studi kasus secara mendalam untuk mencapai tujuan penelitian. *Descriptive* merupakan jenis studi kasus yang bertujuan untuk menggambarkan sebuah fenomena dengan bentuk diskripsi atau narasi yang awalnya peneliti harus mendeskripsikan teori terlebih dahulu untuk mendukung sebuah fenomena tertentu. Sedangkan studi kasus jenis *explanatory* bertujuan untuk

menjelaskan fenomena dalam sebuah satu set data secara jelas dan mendalam. Pada penelitian ini, kategori studi kasus yang digunakan oleh peneliti adalah kategori *descriptive*, karena peneliti ingin menguji sebuah hubungan berdasarkan teori-teori yang mendukung untuk menggambarkan sebuah fenomena yang ada dalam bentuk sebuah narasi.

Berdasarkan rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini, bahwa perlu adanya studi kasus, maka dari itu tujuan adanya studi kasus adalah untuk mengetahui hubungan:

1. Faktor yang mempengaruhi niat penggunaan aplikasi dari perspektif pengguna di suatu daerah.
2. Tingkat penggunaan terhadap aplikasi dari perspektif pengguna di suatu daerah.

Studi kasus yang dipilih yaitu sebuah objek kecil dalam suatu wilayah yang mencakup masyarakat di wilayah kota Surabaya Timur terkait dengan aplikasi yang ada dan merupakan salah satu sarana *electronic government* di kota Surabaya.

#### **4.2 Perancangan Pengumpulan Data**

Dalam mencapai tujuan pada studi kasus ini, maka yang dilakukan selanjutnya oleh peneliti adalah merancang pengumpulan data. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan melakukan survei. Hal ini dilakukan dengan cara membuat kuesioner berdasarkan teori yang mendukung dan melakukan penyebaran kuesioner terhadap pihak terkait yakni masyarakat kota Surabaya wilayah Timur. Tujuan dari survei ini yaitu untuk mengetahui niat pengguna terhadap aplikasi City113. Keseluruhan instrumen yang terdapat pada kuesioner survei ini diadaptasi dari model konseptual pada penelitian ini yaitu hubungan perilaku niat pengguna suatu teknologi informasi yang terdiri dari tiga aspek pembentuk minat tersebut yaitu sikap, norma subjektif dan kontrol perilaku pengguna.

### 4.2.1 Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner dilakukan berdasarkan hasil dari model konseptual yang telah dibuat pada tahap sebelumnya dalam penelitian ini. Pada model konseptual terdiri dari dua variabel yaitu variabel *dependent* dan variabel *independent*. Dimana, variabel *independent* menjelaskan dan mempengaruhi variabel lainnya, sedangkan variabel *dependent* dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel lainnya. Pada masing-masing variabel mempunyai beberapa indikator yang terkait. Kuesioner ini dibuat berdasarkan item-item dari tiap indikator yang ada. Pada penelitian ini, terdapat minimal tiga item pada tiap indikator untuk dijadikan pernyataan dalam kuesioner. Pembuatan minimal tiga item pada tiap indikator tersebut dilakukan karena apabila terdapat data yang tidak valid, maka salah satu item dari indikator tersebut akan dihilangkan dan item indikator lainnya masih dapat mewakili indikator yang dimaksud.

Dalam penelitian ini, hanya terdapat satu jenis kuesioner yaitu kuesioner untuk masyarakat pengguna aplikasi. Pada kuesioner ini, pernyataan dikelompokkan berdasarkan 11 kategori dengan total 41 pernyataan. Berikut merupakan penjelasan mengenai kuesioner yang terdiri dari:



**KUESIONER SURVEI MINAT PENGGUNA TERHADAP  
PENGUNAAN APLIKASI CITY113 DI WILAYAH KOTA  
SURABAYA (STUDI KASUS: SURABAYA TIMUR)**

*\*kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui dan meningkatkan minat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 di wilayah kota Surabaya, khususnya Surabaya Timur.*

*Gambar 12 - Judul atau kop kuesioner*

1. Bagian atas yang merupakan judul atau kop kuesioner.
2. Bagian yang diberi tandang bintang (\*) merupakan penjelasan mengenai tujuan dari kuesioner tersebut.

Pada bagian identitas responden terdiri dari:

**Nama** : \_\_\_\_\_

**Jenis Kelamin (\*)** :  Pria  Wanita

**Alamat** : \_\_\_\_\_

**Kecamatan (\*)** :  Gubeng  Gunung Anyar  
 Mulyorejo  Tenggilis Mejoyo  
 Sukolilo  Tambaksari  Rungkut

**Usia** : \_\_\_\_\_

*Gambar 13 - Identitas responden pada kuesioner*

1. **Nama** : sebagai identitas responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner.
2. **Jenis Kelamin** : digunakan untuk mengetahui persebaran kuesioner (antara pria dan wanita merata) dan identitas dari responden yang telah mengisi kuesioner.
3. **Alamat** : digunakan untuk mengetahui tempat domisili yang lebih detail dari responden.
4. **Kecamatan** : digunakan untuk mengetahui tempat domisili responden termasuk dalam salah satu kecamatan yang terdapat di wilayah Surabaya Timur sehingga menunjang bukti pencapaian target responden yang telah ditentukan sebelumnya pada bagian metodologi penelitian ini.
5. **Usia** : digunakan untuk meratakan persebaran kuesioner agar tidak didominasi oleh kalangan anak muda yang notabene ketertarikannya dalam penggunaan aplikasi lebih besar.

Selanjutnya pada bagian ketiga yaitu bagian yang menjelaskan ketentuan nilai atau skala yang diberikan pada kuesioner untuk responden pengguna aplikasi city113 yang telah ada pada bagian penyusunan kuesioner (pada bab 2) dalam penelitian ini. Berikut

merupakan tampilan bagian ketiga untuk ketentuan pengisian nilai atau skala pada kuesioner pengguna aplikasi city113:

#### **SURVEL MINAT PENGGUNA**

Beri tanda centang (v) untuk jawaban Anda. Untuk menjawab pernyataan variabel penelitian, anda cukup memilih salah satu diantara lima pilihan yang disediakan. Untuk angka 1 menunjukkan Anda sangat tidak setuju dan semakin besar angka yang Anda pilih, maka Anda semakin setuju dengan pernyataan tersebut.

- 1 : Sangat tidak setuju
- 2 : Tidak setuju
- 3 : Netral
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat setuju

*Gambar 14 - Ketentuan pengisian nilai atau skala pada kuesioner*

Dan bagian keempat merupakan bagian inti atau isi dari kuesioner yang berisikan item-item pernyataan dari setiap variabel yakni terdapat total 41 pernyataan yang dilampirkan pada lembar lampiran A.

#### **4.2.2 Perancangan Penyebaran Kuesioner**

Pada tahapan ini akan menjelaskan tentang perancangan yang dilakukan peneliti dalam proses penyebaran kuesioner. Sebelumnya telah dijelaskan pada metode penyebaran kuesioner yang dilakukan dengan satu cara yaitu menggunakan kuesioner *offline* untuk responden masyarakat kota Surabaya Timur yang telah bersedia men-*download* aplikasi city113 dan memberikan pandangan mereka mengenai aplikasi city113 melalui kuesioner tersebut.

Hasil yang didapatkan berdasarkan data responden dari penyebaran kuesioner yang akan kembali sesuai dengan target responden yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sebanyak 156 responden untuk masyarakat kota Surabaya Timur yang terdiri dari 7 kecamatan dan masing-masing dari kecamatan tersebut telah ditentukan jumlahnya.

### 4.3 Perancangan Pengolahan Data

Berdasarkan pada penyebaran kuesioner yang akan dilakukan, data yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner terdiri dari dua data yaitu data demografi dan data analisis. Yang dimaksud data demografi yaitu data yang menjelaskan mengenai identitas responden seperti nama, alamat, umur, jenis kelamin, dan lain-lain. Sedangkan data analisis yaitu data hasil jawaban responden pada setiap pernyataan dalam kuesioner yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Data demografi tersebut bertujuan untuk mengetahui persebaran responden apakah sudah merata atau belum. Sedangkan data analisis digunakan untuk menjawab tujuan dari penelitian ini.

Pada data analisis, terdapat beberapa pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *Smart PLS* setelah penyebaran kuesioner rampung dilakukan. Pengujian yang dilakukan adalah mengetahui apakah pernyataan-pernyataan pada kuesioner telah sesuai dengan model konseptual yang sebelumnya dibuat, jika ternyata terdapat pernyataan yang tidak sesuai maka tools yang digunakan akan mengeliminasi pernyataan yang tidak valid sehingga beberapa pernyataan yang tidak valid tersebut dianggap tidak sesuai dengan teori yang digunakan pada penelitian ini, selanjutnya mengetahui faktor apa saja yang paling mempengaruhi niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi tersebut, kemudian dilakukan sistem skoring terhadap faktor-faktor tersebut yang sebelumnya telah terdefiniskan pada metode penelitian. Untuk setiap pernyataan akan dilakukan perhitungan rata-rata dari keseluruhan jawaban responden. Dari hasil tersebut akan diketahui kesimpulan jawaban setiap pernyataan kuesioner yang kemudian dicocokkan dengan tabel nilai indeks persepsi responden terhadap *mean* tiap indikator di akhir ketika hasil penyebaran 156 kuesioner telah rampung dilakukan. Nilai indeks persepsi responden terhadap *mean* tiap indikator dihitung berdasarkan pada interval kelas rata-rata sebagai berikut:

$$interval = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

$$interval = \frac{5 - 1}{3}$$

$$interval = 1,33$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka didapat suatu rentan skala penilaian sebagai berikut:

Table 7 - Skala penilaian mean pada kuesioner

<b>Rentan rata-rata</b>	<b>Keterangan</b>
1 – 2,33	Setuju
2,34 – 3,67	Cukup setuju
3,68 – 5	Tidak setuju

#### 4.4 Pendekatan Analisis

Pada pendekatan analisis, data yang digunakan bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pernyataan-pernyataan dalam penelitian dengan objek penelitian. Data yang diolah tersebut menggunakan pendekatan analisis yang menggunakan teknik *Structural Equation Model* (SEM). Pendekatan analisis menggunakan teknik SEM ini digunakan untuk menguji hubungan antara konstruk-konstruk sebagai variabel *dependent* dengan variabel *independent*. Berdasarkan hubungan tersebut dapat menjawab pertanyaan penelitian apakah konstruk-konstruk tersebut mempengaruhi niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi sehingga dapat menjadi bahan rekomendasi pada faktor mana saja yang kiranya perlu ditingkatkan dan difokuskan.

##### 4.4.1 Perancangan Rekomendasi

Pada akhir penelitian dilakukan yakni perancangan rekomendasi. Rekomendasi yang dibuat dalam penelitian berdasarkan setiap item indikator yang telah dihitung rata-rata

jawaban keseluruhan responden. Kemudian hasil dari penghitungan rata-rata akan dicocokkan ke dalam interval penilaian yang ada pada tabel sebelumnya.

#### **4.5 Pengujian Instrumen Penelitian**

Pada bagian ini akan dilakukan pengujian kuesioner dengan cara menguji validitas dan realibilitas dari data hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan *tools* SPSS Statistics 23. Hal ini dilakukan untuk mengetahui seberapa valid dan reliabel kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh responden. Pada tahapan awal pengujian kuesioner yaitu melakukan uji perangkat dengan mengambil sampel 50 responden untuk melihat apakah instrumen valid dan reliabel serta dapat dilanjutkan untuk penyebaran data sejumlah responden yang telah ditetapkan sebelumnya. Jumlah tersebut diambil berdasarkan total jumlah pernyataan yang ada pada kuesioner yakni sebanyak 41 butir pernyataan. Berikut merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas sementara pada tahap awal pengujian kuesioner:

##### **4.5.1 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah perangkat kuesioner dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Hal ini dilakukan dengan melihat hasil dari *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) berdasarkan masing-masing variabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dari masing-masing variabel penelitian lebih dari 0,6, maka dikatakan reliabel [17]. Berikut hasil uji realibilitas dari setiap variabel penelitian menggunakan *tools* SPSS:

Table 8 - Hasil uji reliabilitas pada instrumen penelitian

Variabel	Nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
<i>Intention to Use</i>	0,75	Reliabel
<i>Attitude</i>	0,65	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,77	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i>	0,77	Reliabel
<i>Compatibility</i>	0,59	Tidak Reliabel
<i>Playfulness</i>	0,84	Reliabel
<i>Subject Norm</i>	0,81	Reliabel
<i>Peer Influence</i>	0,48	Tidak Reliabel
<i>Superior Influence</i>	0,66	Reliabel
<i>Perceived Behavioral Control</i>	0,78	Reliabel
<i>Self-Efficacy</i>	0,79	Reliabel
<i>Resource Facilitating Condition</i>	0,60	Tidak Reliabel
<i>Technology Facilitating Condition</i>	0,75	Reliabel

Dalam uji reliabilitas pada *tools* SPSS, nilai *cronbach's alpha* dapat langsung dilihat. Apabila lebih dari 0.6 maka data memiliki konsistensi yang dapat diterima. Tabel diatas menunjukkan bahwa beberapa nilai *cronbach alpha* pada variabel penelitian masih terdapat variabel yang nilainya kurang dari atau sama dengan 0,6. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa data yang belum reliabel tersebut harus dihapus terlebih

dahulu agar keseluruhan data dapat menjadi *reliable* dan memiliki konsistensi yang dapat diterima.

#### 4.5.2 Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa *valid* perangkat yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Apabila perangkat dikatakan *valid*, maka perangkat tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur. Dalam uji validitas ini yaitu menggunakan korelasi *product moment* dari Pearson yang berarti mengkorelasikan setiap item pernyataan dengan skor total dari masing-masing kategori pernyataan (tiap skor item dengan skor total variabel tersebut). Penghitungan korelasi *product moment* dari Pearson dilihat dari hasil *pearson correlation*. Apabila setiap item pernyataan telah mencapai skor lebih dari 0,3 daripada skor total kategori pernyataan, maka dikatakan *valid*. Berikut hasil pengujian validitas berdasarkan *pearson correlation* menggunakan *tools* SPSS:

#### Variabel *Intention to Use*

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *intention to use* dari perspektif pengguna:

Table 9 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel *intention to use*

Item Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
UI1	0,57	0,3	Valid
UI2	0,52	0,3	Valid
UI3	0,54	0,3	Valid

### **Variabel *Attitude***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *attitude* dari perspektif pengguna:

*Table 10 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel attitude*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
AT1	0,58	0,3	Valid
AT2	0,58	0,3	Valid
AT3	0,64	0,3	Valid

### **Variabel *Perceived Ease of Use***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *perceived ease of use* dari perspektif pengguna:

*Table 11 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel perceived ease of use*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PEU1	0,59	0,3	Valid
PEU2	0,60	0,3	Valid
PEU3	0,71	0,3	Valid
PEU4	0,44	0,3	Valid

### **Variabel *Perceived Usefulness***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *perceived usefulness* dari perspektif pengguna:

Table 12 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel *perceived usefulness*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PU1	0,43	0,3	Valid
PU2	0,46	0,3	Valid
PU3	0,57	0,3	Valid
PU4	0,72	0,3	Valid

### **Variabel *Compatibility***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *compatibility* dari perspektif pengguna:

Table 13 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel *compatibility*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
CM1	0,30	0,3	Valid
CM2	0,49	0,3	Valid
CM3	0,08	0,3	Tidak Valid

### **Variabel *Playfulness***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *playfulness* dari perspektif pengguna:

Table 14 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel *playfulness*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PF1	0,73	0,3	Valid
PF2	0,69	0,3	Valid
PF3	0,81	0,3	Valid

### **Variabel Subject Norm**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *subject norm* dari perspektif pengguna:

Table 15 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel *subject norm*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
SN1	0,57	0,3	Valid
SN2	0,62	0,3	Valid
SN3	0,78	0,3	Valid

### **Variabel Peer Influence**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *peer influence* dari perspektif pengguna:

Table 16 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel *peer influence*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PI1	-0,07	0,3	Tidak Valid

PI2	0,50	0,3	Valid
PI3	0,70	0,3	Valid

### **Variabel Superior Influence**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *superior influence* dari perspektif pengguna:

*Table 17 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel superior's influence*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
SI1	0,30	0,3	Valid
SI2	0,69	0,3	Valid
SI3	0,52	0,3	Valid

### **Variabel Perceived Behavioral Control**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *perceived behavioral control* dari perspektif pengguna:

*Table 18 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel perceived behavioral control*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PBC1	0,62	0,3	Valid
PBC2	0,64	0,3	Valid
PBC3	0,82	0,3	Valid

### **Variabel Self-Efficacy**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *self-efficacy* dari perspektif pengguna:

*Table 19 - Hasil uji validitas pada instrumen penelitian variabel self-efficacy*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
SE1	0,35	0,3	Valid
SE2	0,35	0,3	Valid
SE3	0,77	0,3	Valid

### **Variabel Resource Facilitating Condition**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *resource facilitating condition* dari perspektif pengguna:

*Table 20 - Hasil uji validitas pada variabel resource facilitating condition*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
RF1	0,66	0,3	Valid
RF2	0,75	0,3	Valid
RF3	0,18	0,3	Tidak Valid

### **Variabel Technology Facilitating Condition**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *technology fcilitating condition* dari perspektif pengguna:

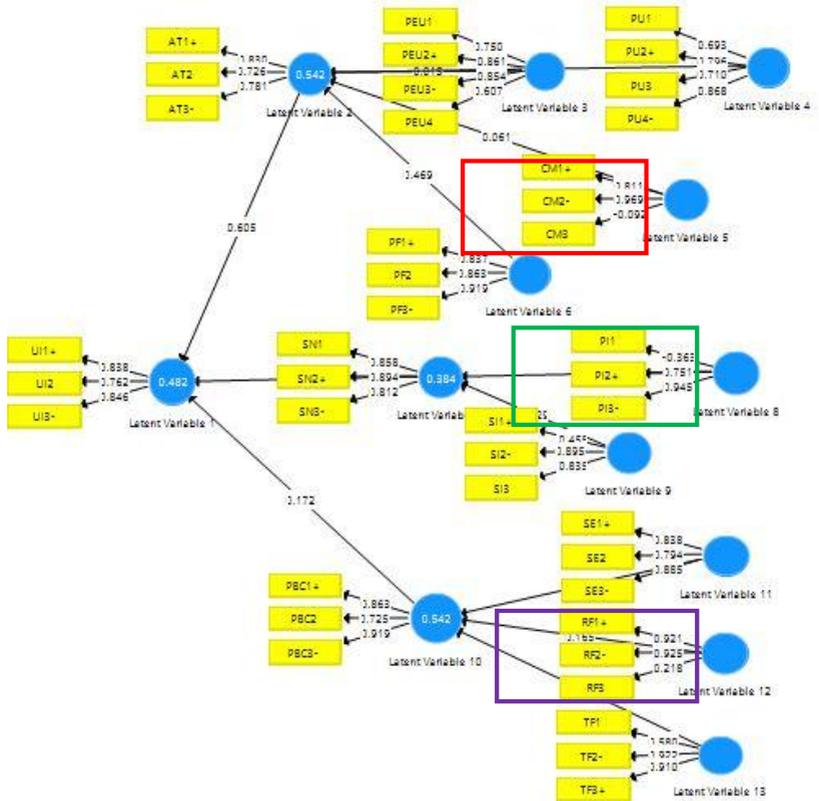
Table 21 - Hasil uji validitas pada variabel *technology facilitating condition*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
TF1	0,45	0,3	Valid
TF2	0,78	0,3	Valid
TF3	0,66	0,3	Valid

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji perangkat dengan 50 sampel responden menunjukkan bahwa terdapat tiga item dari tiga variabel yang berbeda tidak valid, yakni item PI1, CM3 dan RF3 yang mana untuk hasil uji validitas memiliki nilai *pearson correlation* dibawah 0,3 sehigga ketiga item tersebut harus dihapus agar selanjutnya dapat dilakukan penyebaran data sejumlah responden yang telah ditetapkan.

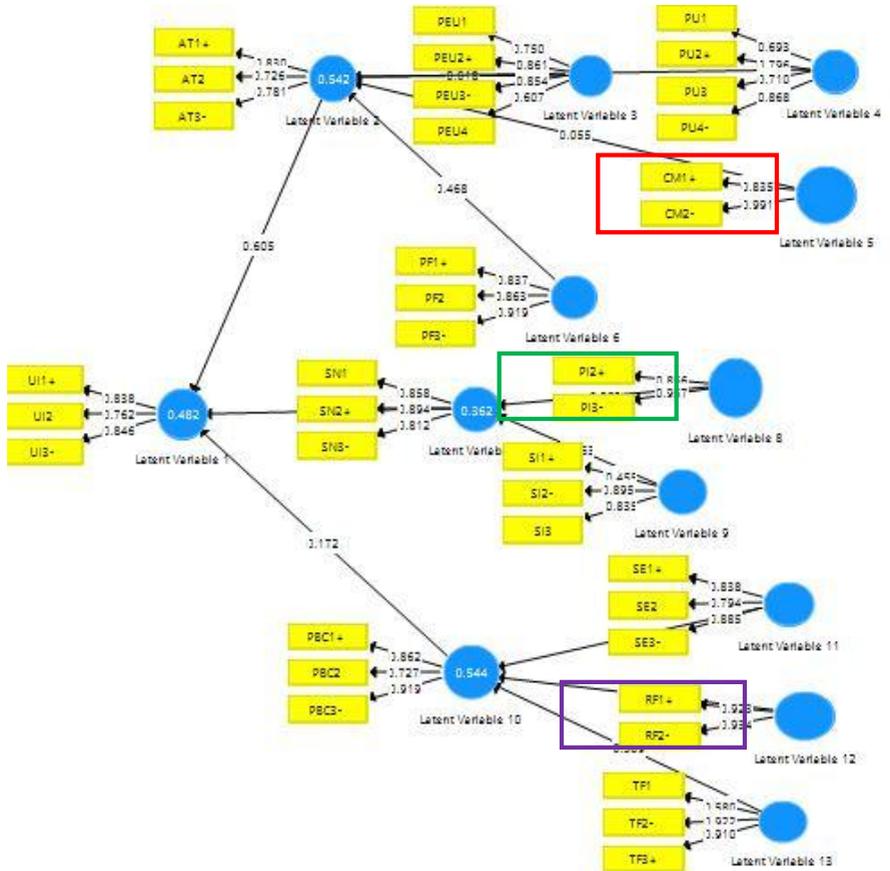
Apabila digambarkan menggunakan model empiris hubungan antar variabel maka akan menjadi gambar seperti dibawah ini:

1. Gambar model empiris hubungan antar variabel dengan jumlah data sampel yakni 50 responden dan masih memasukkan seluruh item dari setiap variabel.



Gambar 15 - Model empiris hasil uji sampel

2. Gambar model empiris hubungan antar variabel dengan jumlah data sampel yakni 50 responden dan telah menghapus 3 item yang dinyatakan tidak reliabel dan tidak valid pada uji reliabilitas dan validitas sebelumnya yakni CM3, P11 dan RF3.



Gambar 16 - Model empiris uji keseluruhan data dengan menghilangkan item yang tidak valid dan tidak reliabel

Keterangan:

: CM (Compatibility)

: PI (Peer Influence)

: RF (Resource Facilitating Condition)

Berdasarkan gambar diatas, uji instrumen yang dilakukan kepada 50 responden, masih terdapat 3 item dari variabel yang

berbeda yang tidak reliable dan valid setelah diuji reliabilitas dan validitas. Maka langkah selanjutnya adalah menguji kebenaran tersebut dengan membuat model hubungan antar variabelnya pada tools SmartPls dan menghasilkan hasil yang sama yakni 3 item dari variabel yang berbeda tersebut yang dinyatakan tidak reliable dan tidak valid. Maka dari itu 3 item (CM3, PI1 dan RF3) tersebut harus dihapus agar data menjadi reliable dan valid. Setelah 3 item tersebut dihapus, maka hasil uji reliabilitas dan validitas terhadap data 50 responden dengan tanpa memasukkan 3 item tersebut menjadi reliable dan valid. Selanjutnya kuesioner telah dapat disebarkan sesuai dengan jumlah responden yang telah ditentukan sebelumnya dalam penelitian ini.

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB V IMPLEMENTASI**

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai implementasi dari perancangan penelitian studi kasus dan hasil dari pengolahan data yang didapatkan dari kuesioner pengguna aplikasi terhadap niat penggunaan untuk menggunakan aplikasi tersebut serta implementasi terbentuknya usulan rekomendasi.

### **5.1 Pengumpulan Data**

Pada tahapan ini, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan metode survei dengan cara melakukan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan secara *offline* untuk 156 masyarakat wilayah kota Surabaya bagian timur yang bersedia men-*download* aplikasi city113. Penyebaran kuesioner ini dilakukan oleh peneliti dengan dibantu 2 orang rekannya dimana masing-masing anggota mempunyai target yaitu 50 responden untuk masyarakat kota Surabaya Timur yang memiliki 7 kecamatan dengan jumlah responden yang berbeda-beda disetiap kecamatannya sesuai dengan jumlah penduduk dikecamatan tersebut. Proses pengumpulan data ini menghabiskan cukup banyak waktu karena dalam penyebaran kuesioner ini, peneliti memiliki tantangan untuk mencari responden yang bersedia atau memiliki niat terlebih dahulu untuk men-*download* aplikasi city113 dihandphone mereka masing-masing setelah diberi penjelasan singkat mengenai aplikasi city113, selanjutnya mereka dapat merasakan bagaimana menggunakan aplikasi tersebut sehingga dapat mengisi kuesioner yang diberikan oleh peneliti sesuai dengan pendapat dan pengalaman mereka sendiri ketika menggunakan aplikasi city113. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih 36 hari yakni mulai tanggal 10 Maret 2017 hingga 14 April 2017, dengan rincian sebagai berikut:

Table 22 - Rincian waktu pengumpulan data

<b>Tanggal</b>	<b>Durasi</b>	<b>Target</b>	<b>Metode Penyebaran</b>
10 Maret 2017	1 hari	22 Masyarakat Kecamatan Sukolilo	<i>Offline</i>
11 - 12 Maret 2017	2 hari	17 Masyarakat Kecamatan Mulyorejo	<i>Offline</i>
13 – 16 Maret 2017	4 hari	28 Masyarakat Kecamatan Gubeng	<i>Offline</i>
17 – 22 Maret 2017	6 hari	11 Masyarakat Kecamatan Gunung Anyar	<i>Offline</i>
23 Maret – 1 April 2017	10 hari	45 Masyarakat Kecamatan Tambak Sari	<i>Offline</i>
2 – 8 April 2017	7 hari	22 Masyarakat Kecamatan Rungkut	<i>Offline</i>
9 – 14 April 2017	6 hari	11 Masyarakat Kecamatan Tenggilis Mejoyo	<i>Offline</i>

### **Penyebaran Kuesioner**

Pada proses penyebaran kuesioner ini, dilakukan kepada masyarakat wilayah kota Surabaya bagian timur dengan jumlah total responden yang telah ditetapkan sebelumnya. Penyebaran dilakukan hanya secara *offline*. Dari survei penyebaran kuesioner yang telah dilakukan kepada masyarakat wilayah

kota Surabaya bagian timur, diperoleh responden sebanyak 156 responden dari jumlah keseluruhan populasi sebesar 752.414 orang. Jumlah kuesioner yang disebar melebihi jumlah kuesioner yang diperlukan dalam penelitian, hal ini dilakukan sebagai antisipasi peneliti agar data yang diperlukan tidak kurang, oleh karena itu peneliti melakukan penyebaran sebanyak 180 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali yakni 92% atau sebanyak 166 kuesioner dari kuesioner yang disebar. Dari 166 kuesioner yang kembali, ternyata tidak semua responden yang telah mengisi kuesioner tersebut dapat digunakan untuk nantinya data dari responden terkait diolah dan dianalisa dalam penelitian ini, hal tersebut akibat adanya *missing value*. Responden yang dapat digunakan yakni 93% dari jumlah kuesioner yang kembali atau sebanyak 156 responden. Jumlah tersebut sama dengan jumlah data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yang sebelumnya telah dilakukan perhitungan menggunakan rumus Slovin yaitu sebanyak 156 responden atau 100%. Berikut merupakan tabel rincian hasil penyebaran kuesioner:

*Table 23 - Rincian hasil penyebaran kuesioner*

<b>Offline</b>	
<b>Target Responden</b>	<b>Masyarakat Surabaya Timur</b>
Jumlah kuesioner yang disebar	180
Jumlah kuesioner yang kembali	166 (92%)
Jumlah responden yang dapat digunakan	156 (93%)
Jumlah data yang dibutuhkan dalam penelitian	156 (100%)

Berdasarkan tabel diatas didapatkan 156 data responden masyarakat Surabaya Timur (via offline) yang digunakan dalam penelitian ini untuk selanjutnya akan dianalisis. Berikut

merupakan tabel rincian jumlah responden masyarakat di 7 kecamatan wilayah Surabaya Timur yang digunakan dalam penelitian ini:

Berikut ini merupakan tabel rincian jumlah keseluruhan responden yang digunakan dalam penelitian:

*Table 24 - Rincian jumlah keseluruhan responden*

<b>Kecamatan di Surabaya Timur</b>	<b>Jumlah Responden</b>
Sukolilo	22
Mulyorejo	17
Gubeng	28
Gunung Anyar	11
Tambak Sari	45
Rungkut	22
Tenggilis Mejoyo	11
<b>Total</b>	<b>156</b>

Berdasarkan tabel diatas, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 156 responden yakni masyarakat di 7 kecamatan yang ada diwilayah Surabaya Timur. Berdasarkan tujuh kecamatan yang tertera pada tabel diatas, jumlah responden kecamatan Tambak Sari merupakan yang paling banyak dikarenakan jumlah populasi masyarakatdi kecamatan tersebut lebih banyak dibandingkan dengan kecamatan yang lainnya dan jumlah responden kecamatan Gunung Anyar dan Tenggilis Mejoyo merupakan yang paling sedikit dikarenakan jumlah populasi masyarakat di kecamatan tersebut sama-samayang paling sedikit diantara kecamatan yang lainnya.

## 5.2 Analisa Data

Selanjutnya, setelah melakukan penyebaran kuesioner dan pengujian kuesioner, maka data yang telah dikatakan valid dan reliabel kemudian dilakukan analisis data. Analisis data digunakan untuk mengetahui persebaran kuesioner dengan analisis statistik deskriptif dan untuk menguji hipotesis menggunakan SmartPLS. Berikut hasil analisis data dari penyebaran kuesioner:

### 5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 5.2.1.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah perangkat kuesioner dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya. Hal ini dilakukan dengan melihat hasil dari *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) berdasarkan masing-masing variabel. Apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dari masing-masing variabel penelitian lebih dari 0,6, maka dikatakan reliabel. Berikut hasil uji realibilitas dari setiap variabel penelitian menggunakan *tools* SPSS:

Table 25 - Hasil uji reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
<i>Intention to Use</i>	0,70	Reliabel
<i>Attitude</i>	0,60	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,72	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i>	0,76	Reliabel
<i>Compatibility</i>	0,74	Reliabel
<i>Playfulness</i>	0,74	Reliabel
<i>Subject Norm</i>	0,78	Reliabel
<i>Peer Influence</i>	0,69	Reliabel

Variabel	Nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )	Keterangan
<i>Superior Influence</i>	0,70	Reliabel
<i>Perceived Behavioral Control</i>	0,79	Reliabel
<i>Self-Efficacy</i>	0,76	Reliabel
<i>Resource Facilitating Condition</i>	0,81	Reliabel
<i>Technology Facilitating Condition</i>	0,70	Reliabel

Dalam uji reliabilitas pada tools SPSS, Nilai *cronbach's alpha* dapat langsung dilihat. Apabila lebih dari 0.6 maka data memiliki konsistensi yang dapat diterima. Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* di setiap variabel penelitian memiliki nilai lebih dari 0,6. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa data *reliable* dan memiliki konsistensi yang dapat diterima.

### 5.2.1.2 Uji Validitas

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa *valid* perangkat yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Apabila perangkat dikatakan *valid*, maka perangkat tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur. Dalam uji validitas ini yaitu menggunakan korelasi *product moment* dari Pearson yang berarti mengkorelasikan setiap item pernyataan dengan skor total dari masing-masing kategori pernyataan (tiap skor item indikator dengan skor total variabel pada item indikator tersebut). Penghitungan korelasi *product moment* dari Pearson dilihat dari hasil *pearson correlation*. Apabila setiap item pernyataan telah mencapai skor lebih dari 0,3 daripada skor total kategori pernyataan, maka dikatakan *valid*. Berikut hasil

pengujian validitas berdasarkan *pearson correlation* menggunakan *tools* SPSS:

### **Variabel *Intention to Use***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *intention to use* dari perspektif pengguna:

*Table 26 - Hasil uji validitas variabel intention to use*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
UI1	0,54	0,3	Valid
UI2	0,51	0,3	Valid
UI3	0,57	0,3	Valid

### **Variabel *Attitude***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *attitude* dari perspektif pengguna:

*Table 27 - Hasil uji validitas variabel attitude*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
AT1	0,49	0,3	Valid
AT2	0,54	0,3	Valid
AT3	0,61	0,3	Valid

### **Variabel *Perceived Ease of Use***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *perceived ease of use* dari perspektif pengguna:

Table 28 - Hasil uji validitas variabel *perceived ease of use*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PEU1	0,54	0,3	Valid
PEU2	0,57	0,3	Valid
PEU3	0,69	0,3	Valid
PEU4	0,52	0,3	Valid

### **Variabel *Perceived Usefulness***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *perceived usefulness* dari perspektif pengguna:

Table 29 - Hasil uji validitas variabel *perceived usefulness*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PU1	0,50	0,3	Valid
PU2	0,50	0,3	Valid
PU3	0,51	0,3	Valid
PU4	0,64	0,3	Valid

### **Variabel *Compatibility***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *compatibility* dari perspektif pengguna:

Table 30 - Hasil uji validitas variabel compatibility

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
CM1	0,33	0,3	Valid
CM2	0,56	0,3	Valid

### **Variabel Playfulness**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *playfulness* dari perspektif pengguna:

Table 31 - Hasil uji validitas variabel playfulness

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PF1	0,58	0,3	Valid
PF2	0,53	0,3	Valid
PF3	0,62	0,3	Valid

### **Variabel Subject Norm**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *subject norm* dari perspektif pengguna:

Table 32 - Hasil uji validitas variabel playfulness

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
SN1	0,54	0,3	Valid
SN2	0,59	0,3	Valid
SN3	0,71	0,3	Valid

### **Variabel Peer Influence**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *peer influence* dari perspektif pengguna:

*Table 33 - Hasil uji validitas variabel peer influence*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PI2	0,48	0,3	Valid
PI3	0,69	0,3	Valid

### **Variabel Superior Influence**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *superior influence* dari perspektif pengguna:

*Table 34 - Hasil uji validitas variabel superior's influence*

<b>Item Indikator</b>	<b>Pearson Correlation</b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
SI1	0,36	0,3	Valid
SI2	0,67	0,3	Valid
SI3	0,50	0,3	Valid

### **Variabel Perceived Behavioral Control**

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *perceived behavioral control* dari perspektif pengguna:

Table 35 - Hasil uji validitas variabel *perceived behavioral control*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
PBC1	0,64	0,3	Valid
PBC2	0,64	0,3	Valid
PBC3	0,76	0,3	Valid

### **Variabel *Self-Efficacy***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *self-efficacy* dari perspektif pengguna:

Table 36 - Hasil uji validitas variabel *self-efficacy*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
SE1	0,50	0,3	Valid
SE2	0,49	0,3	Valid
SE3	0,73	0,3	Valid

### **Variabel *Resource Facilitating Condition***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *resource facilitating condition* dari perspektif pengguna:

Table 37 - Hasil uji validitas variabel *resource facilitating condition*

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
RF1	0,51	0,3	Valid
RF2	0,62	0,3	Valid

## **Variabel *Technology Facilitating Condition***

Berikut hasil uji validitas menggunakan hasil dari nilai *Pearson Correlation* pada setiap item indikator untuk variabel *technology fcilitating condition* dari perspektif pengguna:

*Table 38 - Hasil uji validitas variabel *technology facilitating condition**

<b>Item Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
TF1	0,47	0,3	Valid
TF2	0,65	0,3	Valid
TF3	0,60	0,3	Valid

### **5.2.2 Analisis Deskriptif Statistik**

Jumlah responden yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner yaitu 156 responden masyarakat di wilayah Surabaya Timur. Dalam penelitian ini, skala yang digunakan yaitu skala likert untuk mengetahui persepsi responden dengan rentang angka 1 sampai angka 5. Angka 1 menunjukkan persepsi sangat tidak setuju sampai angka 5 yang menunjukkan sangat setuju. Berikut merupakan analisis deskriptif dari data kuesioner yang telah didapatkan pada penelitian ini:

#### **5.2.2.1 Analisis Deskriptif Statistik berdasarkan Jenis Kelamin**

Jumlah responden masyarakat kota Surabaya Timur yang didapatkan yaitu 156 responden. Berikut merupakan diagram persentase berdasarkan kategori jenis kelamin pada responden:



*Gambar 17 - Grafik analisis deskriptif statistik berdasarkan jenis kelamin*

Berdasarkan diagram persentase diatas, berikut rincian dari 156 responden berdasarkan jenis kelamin:

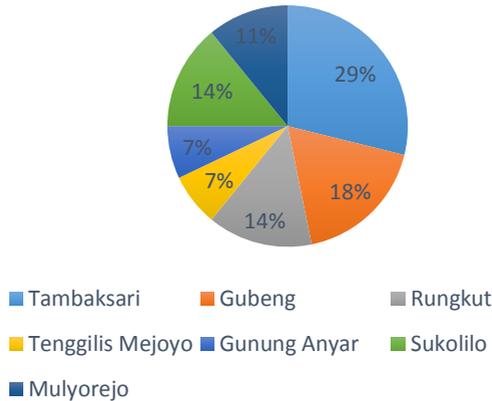
1. Responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 94 orang (60%)
2. Respoden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62 orang (40%)

Berdasarkan rincian diatas, dapat dilihat bahwa karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan bahwa jenis kelamin perempuan lebih banyak yakni 60%, dibandingkan dengan laki-laki.

#### **5.2.2.2 Analisis Deskriptif Statistik berdasarkan Kecamatan Wilayah Surabaya Timur**

Jumlah responden masyarakat kota Surabaya Timur yang didapatkan yaitu 156 responden. Berikut merupakan diagram persentase berdasarkan kategori kecamatan wilayah Surabaya Timur pada responden:

## KECAMATAN WILAYAH SURABAYA TIMUR



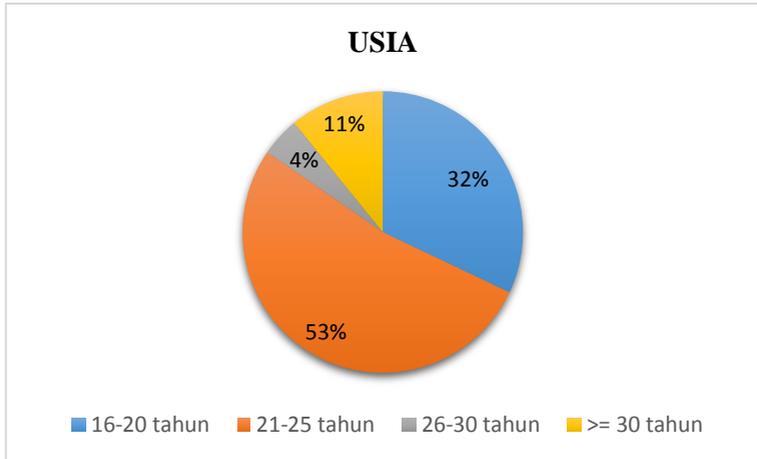
*Gambar 18 - Grafik analisis deskriptif statistik berdasarkan kecamatan wilayah Surabaya Timur*

Berdasarkan diagram persentase diatas, berikut rincian dari 156 responden berdasarkan kecamatan wilayah Surabaya Timur:

1. Responden yang berada dikecamatan Tambak Sari sejumlah 45 responden (29%)
2. Responden yang berada dikecamatan Gubeng sejumlah 28 responden (18%)
3. Responden yang berada dikecamatan Rungkut sejumlah 22 responden (14%)
4. Responden yang berada dikecamatan Tenggilis Mejoyo sejumlah 11 responden (7%)
5. Responden yang berada dikecamatan Gunung Anyar sejumlah 11 responden (7%)
6. Responden yang berada dikecamatan Sukolilo sejumlah 22 responden (14%)
7. Responden yang berada dikecamatan Mulyorejo sejumlah 17 responden (11%)

### 5.2.2.3 Analisis Deskriptif Statistik berdasarkan Usia

Jumlah responden masyarakat kota Surabaya Timur yang didapatkan yaitu 156 responden. Berikut merupakan diagram persentase berdasarkan kategori usia pada responden:



Gambar 19 - Grafik analisis deskriptif statistik berdasarkan usia

Berdasarkan diagram persentase diatas, berikut rincian 156 responden berdasarkan kategori usia:

1. Responden yang memiliki usia antara 16-20 tahun berjumlah 50 orang
2. Responden yang memiliki usia antara 21-25 tahun berjumlah 81 orang
3. Responden yang memiliki usia antara 26-30 tahun berjumlah 6 orang
4. Responden yang memiliki usia lebih atau sama dengan 30 tahun berjumlah 19 orang

### 5.2.2.4 Variabel Penelitian

Pada analisis statistik deskriptif mengenai variable penelitian ini menggunakan nilai rata-rata pada setiap item variable atau item pernyataan pada kuesioner. Kemudian memberikan arti

dari nilai rata-rata tersebut berdasarkan pada indeks nilai yang ada pada tabel berikut:

*Table 39 - Skala penilaian mean pada kuesioner*

<b>Rentan rata-rata</b>	<b>Keterangan</b>
1 – 2,33	Rendah/Tidak Setuju
2,34 – 3,67	Sedang/Cukup Setuju
3,68 – 5	Tinggi/Setuju

Berikut merupakan hasil kuesioner pada setiap variable penelitian yang dianalisis untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap pernyataan kuesioner:

### **Variabel *Intention to Use***

*Table 40 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel intention to use*

<b>Kode Item</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Skala Penilaian</b>
UI1	156	1	5	4,00	Setuju
UI2	156	1	5	3,46	Cukup Setuju
UI3	156	1	5	1,88	Tidak Setuju
Rata-rata				3,11	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Intention to Use* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 3,11. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,34 \leq x \leq 3,67$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan cukup setuju dengan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi City113. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa

responden merasa cukup memiliki niat dalam menggunakan aplikasi City113 ini.

### Variabel *Attitude*

Table 41 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel attitude

Kode Item	N	Minimum	Maksimum	Mean	Skala Penilaian
AT1	156	1	5	4,19	Setuju
AT2	156	1	5	3,97	Setuju
AT3	156	1	5	2,89	Tidak Setuju
Rata-rata				3,68	Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Attitude* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 3,68 Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,68 \geq x \leq 5$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan setuju terkait sikap positif maupun negatif pengguna untuk menggunakan aplikasi City113. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sikap pengguna dalam menggunakan aplikasi city113 lebih condong kepada sikap positif.

### Variabel *Perceived Ease of Use*

Table 42 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel perceived ease of use

Kode Item	N	Minimum	Maksimum	Mean	Skala Penilaian
PEU1	156	1	5	3,73	Setuju
PEU2	156	1	5	3,78	Setuju
PEU3	156	1	5	3,99	Setuju

<b>Kode Item</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Skala Penilaian</b>
PEU4	156	1	5	3,78	Setuju
Rata-rata				3,82	Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Perceived Ease of Use* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 3,82. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,68 \geq x \leq 5$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan setuju dengan kemudahan yang dirasakan pengguna dalam menggunakan aplikasi city113. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa penggunaan aplikasi city113 adalah mudah.

### **Variabel *Perceived Usefulness***

*Table 43 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel perceived usefulness*

<b>Kode Item</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Skala Penilaian</b>
PU1	156	1	5	3,83	Setuju
PU2	156	1	5	3,94	Setuju
PU3	156	1	5	3,70	Setuju
PU4	156	1	5	3,31	Setuju
Rata-rata				3,69	Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Perceived Usefulness* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 3,69. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,68 \geq x \leq 5$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan setuju dengan kebermanfaatannya dari

aplikasi city113 ini. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa aplikasi city113 telah memberikan manfaat yang baik bagi penggunaannya

### **Variabel *Compatibility***

*Table 44 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel compatibility*

<b>Kode Item</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Skala Penilaian</b>
CM1	156	1	5	3,17	Cukup Setuju
CM2	156	1	5	2,83	Cukup Setuju
Rata-rata				3,00	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Compatibility* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 3,00. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,34 \leq x \leq 3,67$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan cukup setuju dengan adanya keterkaitan atau kemiripan aplikasi city113 dengan aplikasi lainnya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa aplikasi city113 memiliki keterkaitan yang cukup, baik itu dari segi nilai-nilai ataupun dalam bentuk fisik dengan aplikasi lainnya.

### **Variabel *Playfulness***

*Table 45 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel playfulness*

<b>Kode Item</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Skala Penilaian</b>
PF1	156	1	5	3,41	Cukup Setuju

Kode Item	N	Minimum	Maksimum	Mean	Skala Penilaian
PF2	156	1	5	3,28	Cukup Setuju
PF3	156	1	5	2,28	Tidak Setuju
Rata-rata				2,99	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Playfulness* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 2,99. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,34 \leq x \leq 3,67$  yang menunjukkan rata-rata responden mengatakan cukup setuju bahwa menggunakan aplikasi city113 menjadi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa cukup senang dalam menggunakan aplikasi city113 ini diluar dari aspek instrument teknologi yang terkandung didalamnya.

### **Variabel Subject Norm**

*Table 46 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel subject norm*

Kode Item	N	Minimum	Maksimum	Mean	Skala Penilaian
SN1	156	1	5	3,90	Setuju
SN2	156	1	5	3,80	Setuju
SN3	156	1	5	2,05	Tidak Setuju
Rata-rata				3,25	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Subject Norm* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 3,25. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,34 \leq x \leq 3,67$  yang menunjukkan rata-rata responden mengatakan cukup setuju bahwa niatan pengguna untuk menggunakan aplikasi city113 dipengaruhi oleh persepsi atau pandangan dari orang lain. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa niat untuk menggunakan aplikasi city113 cukup dipengaruhi oleh persepsi atau pandangan orang lain.

### **Variabel *Peer Influence***

*Table 47 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel peer influence*

<b>Kode Item</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Skala Penilaian</b>
PI2	156	1	5	3,29	Cukup Setuju
PI3	156	1	5	2,33	Tidak Setuju
Rata-rata				2,81	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Peer Influences* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 2,81. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,34 \leq x \leq 3,67$  yang menunjukkan rata-rata responden mengatakan cukup setuju bahwa kesediaan dalam menggunakan aplikasi city113 dipengaruhi oleh orang lain (teman, saudara, dll). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa orang lain (teman, saudara, dll) memberikan pengaruh yang cukup dalam mendorong kemauan pengguna dalam menggunakan aplikasi city113.

## Variabel *Superior's Influence*

Table 48 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel *superior's influence*

Kode Item	N	Minimum	Maksimum	Mean	Skala Penilaian
SI1	156	1	5	3,34	Cukup Setuju
SI2	156	1	5	2,41	Cukup Setuju
SI3	156	1	5	3,48	Cukup Setuju
Rata-rata				3,07	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Superior's Influence* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 3,07. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,34 \leq x \leq 3,67$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan cukup setuju terhadap pengaruh yang diberikan orang disekitar yang pengaruh bagi pengguna (atasan dikantor, guru, dosen, dll) terhadap penggunaan aplikasi city113. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa orang disekitar yang pengaruh bagi pengguna (atasan dikantor, guru, dosen, dll) memiliki pengaruh yang cukup dalam mendorong pengguna untuk menggunakan aplikasi city113.

## Variabel *Perceived Behavioral Control*

Table 49 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel *perceived behavioral control*

Kode Item	N	Minimum	Maksimum	Mean	Skala Penilaian
PBC1	156	1	5	3,88	Setuju
PBC2	156	1	5	3,83	Setuju
PBC3	156	1	5	2,11	Tidak Setuju
Rata-rata				3,27	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Perceived Behavioral Control* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 3,27. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,34 \leq x \leq 3,67$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan cukup setuju yakni terdapat faktor-faktor yang mendukung atau menghambat penggunaan aplikasi city113.

## Variabel *Self-Efficacy*

Table 50 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel *self-efficacy*

Kode Item	N	Minimum	Maksimum	Mean	Skala Penilaian
SE1	156	1	5	4.01	Setuju
SE2	156	1	5	3,88	Setuju
SE3	156	1	5	2,01	Tidak Setuju
Rata-rata				2,94	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Self-Efficacy* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 2,67. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,34 \leq x \leq 3,67$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan cukup setuju terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan aplikasi city113. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa cukup percaya terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan atau mengoperasikan aplikasi city113.

### **Variabel *Resource Facilitating Condition***

*Table 51 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel resource facilitating condition*

<b>Kode Item</b>	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maksimum</b>	<b>Mean</b>	<b>Skala Penilaian</b>
RF1	156	1	5	3,14	Cukup Setuju
RF2	156	1	5	2,69	Cukup Setuju
Rata-rata				2,91	Cukup Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Resource Facilitating Condition* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 2,91. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,34 \leq x \leq 3,67$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan cukup setuju untuk bersedia menggunakan aplikasi city113 tanpa memperlmasalahkan atau memperhitungkan sumber daya yang ia miliki (waktu, uang).. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa memiliki cukup sumber daya (waktu, uang) untuk menggunakan aplikasi city113.

## Variabel *Technology Facilitating Condition*

Table 52 - Hasil uji analisis deskriptif statistik variabel *technology facilitating condition*

Kode Item	N	Minimum	Maksimum	Mean	Skala Penilaian
TF1	156	1	5	4,00	Setuju
TF2	156	1	5	3,25	Cukup Setuju
TF3	156	1	5	3,87	Setuju
Rata-rata				3,70	Setuju

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa variabel *Technology Facilitating Condition* dari perspektif pengguna mempunyai nilai rata-rata 3,70. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,68 \geq x \leq 5$  yang menunjukkan bahwa rata-rata responden mengatakan aplikasi city113 didukung dari aspek infrastruktur IT sehingga mudah digunakan.

### 5.2.3 Analisis Inferensial

Setelah dilakukan uji validitas pada data penelitian, uji realibilitas, dan dilakukan analisis statistik deskriptif, maka selanjutnya yang akan dilakukan adalah analisis inferensial menggunakan *tools* SmartPLS. Analisa ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel *dependent* dengan variabel *independent*. Berikut merupakan hasil analisis inferensial menggunakan *tools* SmartPLS:

#### 5.2.3.1 Analisis Inferensial

Analisis inferensial menggunakan SmartPLS untuk hasil kuesioner perspektif pengguna aplikasi (masyarakat Surabaya Timur).

### 5.2.3.1.1 Outer Model

*Outer Model* atau pengukuran model ini merupakan tahapan pertama dalam melakukan analisis inferensial menggunakan SmartPLS. Hasil dari pengujian yang dilihat antara lain *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability*, dan *average variance extracted (AVE)*. Berikut merupakan hasil dari identifikasi *outer model* yang dilihat dari setiap item pada setiap variabel yang digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara item terhadap variabelnya berdasarkan perspektif pengguna:

#### **Convergent Validity**

Berikut tabel hasil *convergent validity* untuk perspektif pengguna:

Table 53 – Hasil uji *convergent validity*

<b>Item Indikator</b>	<b>Original Sample O</b>
AT1 ← Attitude	0.770
AT2 ← Attitude	0.621
AT3 ← Attitude	0.841
CM1 ← Compatibility	0.752
CM2 ← Compatibility	0.952
CM3 ← Compatibility	-0.031
PBC1 ← Perceived Behavioral Control	0.863
PBC2 ← Perceived Behavioral Control	0.818
PBC3 ← Perceived Behavioral Control	0.847

<b>Item Indikator</b>	<b>Original Sample O</b>
PEU1 ← Perceived Ease of Use	0.688
PEU2 ← Perceived Ease of Use	0.778
PEU3 ← Perceived Ease of Use	0.813
PEU4 ← Perceived Ease of Use	0.672
PF1 ← <i>Playfulness</i>	0.824
PF2 ← <i>Playfulness</i>	0.751
PF3 ← <i>Playfulness</i>	0.866
PI1 ← Peer Influence	0,42
PI2 ← Peer Influence	0.749
PI3 ← Peer Influence	0.961
PU1 ← Perceived Usefulness	0.780
PU2 ← Perceived Usefulness	0.780
PU3 ← Perceived Usefulness	0.693
PU4 ← Perceived Usefulness	0.806
RF1 ← Resource Behavioral Control	0.863
RF2 ← Resource Behavioral Control	0.877

<b>Item Indikator</b>	<b>Original Sample O</b>
RF3 ← Resource Behavioral Control	0.565
SE1 ← Self-efficacy	0.847
SE2 ← Self-efficacy	0.770
SE3 ← Self-efficacy	0.851
SI1 ← Superior's Influence	0.650
SI2 ← Superior's Influence	0.858
SI3 ← Superior's Influence	0.819
SN1 ← Subject Norm	0.807
SN2 ← Subject Norm	0.859
SN3 ← Subject Norm	0.844
TF1 ← Technology Behavioral Control	0.664
TF2 ← Technology Behavioral Control	0.871
TF3 ← Technology Behavioral Control	0.831
UI1 ← User Intention	0.836
UI2 ← User Intention	0.683
UI3 ← User Intention	0.866

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat hasil dari perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan SmartPLS. Berikut merupakan rincian analisis berdasarkan pengukuran model atau

*outer model* menggunakan SmartPLS untuk uji *Convergent Validity*:

***Convergent Validity*** → menggambarkan ukuran korelasi antara skor indikator reflektif dengan variabel laten yang dibentuknya. Model pengukuran ini dinilai berdasarkan nilai *loading factornya* yaitu dikatakan baik apabila  $\geq 0.6$  dan signifikan.

- *Convergent Validity* untuk variabel *Compatibility* kurang baik karena dari 3 item variabel yang ada, terdapat 1 item variabel yang nilai *loading factornya* kurang dari 0.6.
- *Convergent Validity* untuk variabel *Peer Influence* pengguna kurang baik karena dari 3 item variabel yang ada, terdapat 1 item variabel yang nilai *loading factornya* kurang dari 0.6.
- *Convergent Validity* untuk variabel *Resource Facilitating Condition* pengguna kurang baik karena dari 3 item variabel yang ada, terdapat 1 item variabel yang nilai *loading factornya* kurang dari 0.6.

Berikut adalah hasil perbaikan yang dilakukan dengan menghapus item indikator yang memiliki nilai *loading* kurang dari 0.6:

Table 54 - Hasil uji convergent validity setelah 3 item dihapus

Item Indikator	Original Sample O
AT1 ← Attitude	0.770
AT2 ← Attitude	0.622
AT3 ← Attitude	0.840
CM1 ← Compatibility	0.781
CM2 ← Compatibility	0.966
PBC1 ← Perceived Behavioral Control	0.863

<b>Item Indikator</b>	<b>Original Sample O</b>
PBC2 ← Perceived Behavioral Control	0.818
PBC3 ← Perceived Behavioral Control	0.847
PEU1 ← Perceived Ease of Use	0.688
PEU2 ← Perceived Ease of Use	0.778
PEU3 ← Perceived Ease of Use	0.813
PEU4 ← Perceived Ease of Use	0.672
PF1 ← <i>Playfulness</i>	0.824
PF2 ← <i>Playfulness</i>	0.751
PF3 ← <i>Playfulness</i>	0.866
PI2 ← Peer Influence	0.749
PI3 ← Peer Influence	0.961
PU1 ← Perceived Usefulness	0.780
PU2 ← Perceived Usefulness	0.780
PU3 ← Perceived Usefulness	0.693
PU4 ← Perceived Usefulness	0.806
RF1 ← Resource Behavioral Control	0.863

<b>Item Indikator</b>	<b>Original Sample O</b>
RF2 ← Resource Behavioral Control	0.877
RF3 ← Resource Behavioral Control	0.565
SE1 ← Self-efficacy	0.847
SE2 ← Self-efficacy	0.770
SE3 ← Self-efficacy	0.851
SI1 ← Superior's Influence	0.650
SI2 ← Superior's Influence	0.858
SI3 ← Superior's Influence	0.819
SN1 ← Subject Norm	0.807
SN2 ← Subject Norm	0.859
SN3 ← Subject Norm	0.844
TF1 ← Technology Behavioral Control	0.664
TF2 ← Technology Behavioral Control	0.871
TF3 ← Technology Behavioral Control	0.831
UI1 ← User Intention	0.836
UI2 ← User Intention	0.683
UI3 ← User Intention	0.866

Berdasarkan table diatas, setelah dilakukan penghapusan terhadap beberapa item yang nilai *loading factor*-nya kurang dari 0.6 , maka tidak terdapat lagi item yang *loading factor*-nya kurang dari 0.6.

***Discriminant Validity***

Berikut hasil *discriminant validity* yang diolah menggunakan SmartPLS dengan cara menghitung akar kuadrat dari nilai AVE. Jika nilai dari akar kuadrat AVE lebih dari nilai AVE itu sendiri maka dikatakan baik:

*Table 55 - Hasil uji discriminant validity*

<b><i>Discriminant Validity</i></b>		
<b>Variabel</b>	<b>Hasil Discriminant Validity</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Intention to Use</i>	0,79	Baik
<i>Attitude</i>	0,74	Baik
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,74	Baik
<i>Perceived Usefulness</i>	0,76	Baik
<i>Compatibility</i>	0,87	Baik
<i>Playfulness</i>	0,81	Baik
<i>Subject Norm</i>	0,83	Baik
<i>Peer Influence</i>	0,89	Baik
<i>Superior Influence</i>	0,78	Baik
<i>Perceived Behavioral Control</i>	0,84	Baik

<i>Discriminant Validity</i>		
<b>Variabel</b>	<b>Hasil Discriminant Validity</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Self-Efficacy</i>	0,82	Baik
<i>Resource Facilitating Condition</i>	0,91	Baik
<i>Technology Facilitating Condition</i>	0,79	Baik

Berdasarkan hasil *discriminant validity* pada tabel diatas, dapat dianalisis bahwa pada seluruh variabel pada penelitian ini, nilai akar kuadrat AVE lebih besar dari nilai AVE-nya masing-masing sehingga dapat disimpulkan bahwa validitas diskriminan pada seluruh variabel adalah baik.

### ***Composite Reliability***

*Table 56 - Hasil uji composite reliability*

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Composite Realibility</b>
<i>Intention to Use</i>	0,71	0,84
<i>Attitude</i>	0,60	0,80
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,72	0,82
<i>Perceived Usefulness</i>	0,76	0,85
<i>Compatibility</i>	0,74	0,87
<i>Playfulness</i>	0,75	0,85

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Composite Realibility</b>
<i>Subject Norm</i>	0,79	0,87
<i>Peer Influence</i>	0,69	0,85
<i>Superior Influence</i>	0,70	0,82
<i>Perceived Behavioral Control</i>	0,79	0,88
<i>Self-Efficacy</i>	0,77	0,86
<i>Resource Facilitating Condition</i>	0,81	0,91
<i>Technology Facilitating Condition</i>	0,70	0,83

Hasil dari *Composite Realibility* menggunakan SmartPLS ini dilihat dari dua nilai yaitu *Cronbach Alpha* dan *Composite Realibility* dimana untuk masing-masing variabel dikatakan reliabel apabila mempunyai nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0.6$  dan *Composite Realibility*  $\geq 0.7$ . Hasil analisis berdasarkan hasil tabel pengolahan SmartPLS pada masing-masing variabel laten dalam penelitian ini yakni pada seluruh variabel pada penelitian ini mempunyai nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0.6 dan mempunyai nilai *Composite Realibility* lebih dari 0.7. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten pada penelitian ini dikatakan **reliabel**.

### *Average Variance Extracted (AVE)*

Table 57 - Hasil uji average variance extracted (AVE)

<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	
<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>
<i>Intention to Use</i>	0,63
<i>Attitude</i>	0,56
<i>Perceived Ease of Use</i>	0,54
<i>Perceived Usefulness</i>	0,58
<i>Compatibility</i>	0,77
<i>Playfulness</i>	0,66
<i>Subject Norm</i>	0,70
<i>Peer Influence</i>	0,74
<i>Superior Influence</i>	0,61
<i>Perceived Behavioral Control</i>	0,71
<i>Self-Efficacy</i>	0,67
<i>Resource Facilitating Condition</i>	0,84
<i>Technology Facilitating Condition</i>	0,63

Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli apabila mempunyai nilai  $\geq 0.5$ . Berikut hasil analisis berdasarkan hasil tabel diatas dalam pengolahan SmartPLS pada masing-masing variabel laten yakni pada seluruh variabel pada penelitian ini mempunyai nilai AVE lebih dari 0.5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel laten pada penelitian ini dikatakan **baik** dalam mewakili skor data asli.

### 5.2.3.1.2 Inner Model

*Inner Model* atau model struktural ini merupakan tahap kedua dalam melakukan analisis inferensial menggunakan SmartPLS. Pengujian *Inner Model* atau model struktural ini dengan melihat nilai *T-Statistic* dan *P Values* pada model *path coefficient* dan tabel *R square*. Berikut hasil *path coefficient* dan *R square* dengan menggunakan SmartPLS:

#### Path Coefficient

Pengujian *path coefficient* bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *dependent* dengan variabel *independent* yang dihipotesiskan dilihat berdasarkan *T-Statistic* dan *P Value*. Berikut merupakan hasilnya:

Table 58 - Hasil uji *path coefficient*

	<b>T-Statistic</b>	<b>P Values</b>
<b>Superior Influence → Subject Norm</b>	5.626	0.000
<b>Self-Efficacy → Perceived Behavioral Control</b>	4.984	0.000
<b>Technology Facilitating Condition → Perceived Behavioral Control</b>	3.997	0.000
<b>Resource Faacilitating Condition → Perceived Behavioral Control</b>	2.867	0.002
<b>Attitude → Intention to Use</b>	5.238	0.000
<b>Subject Norm → Intention to Use</b>	1.747	0.096
<b>Perceived Behavioral Control → Intention to Use</b>	1.448	0.155

	<b>T-Statistik</b>	<b>P Values</b>
<b>Perceived Behavioral Control → Attitude</b>	3.342	0.003
<b>Playfulness → Attitude</b>	1.625	0.112
<b>Compatibility → Attitude</b>	1.425	0.135
<b>Perceived Usefulness → Attitude</b>	5.208	0.000
<b>Peer Influence → Subject Norm</b>	2.889	0.008

Berdasarkan tabel diatas, nilai koefisien pada hasil T-Statistik dan P Values beberapa memiliki nilai positif (lebih dari 1.960 pada T-Statistik) dan berpengaruh signifikan (kurang dari 0.05 pada P Values) dan beberapa memiliki nilai negatif (kurang dari 0.196 pada T-Statistik) dan tidak berpengaruh signifikan (lebih dari 0.05 pada P Values), antara kedua variabel laten (variabel dependen dan variabel independen) dalam penelitian ini sebagian memiliki hubungan yang positif dan sebagian memiliki hubungan yang negatif. Variabel laten yang diberi warna merah memiliki nilai negatif dan tidak berpengaruh signifikan, sedangkan yang tidak diberi warna merah memiliki nilai positif dan berpengaruh signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahawa, variable yang berpengaruh terhadap variable *intention to use* hanya varibel *attitude* dengan dua variable yang terdapat didalamnya yakni *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*.

### **Identifikasi R Square**

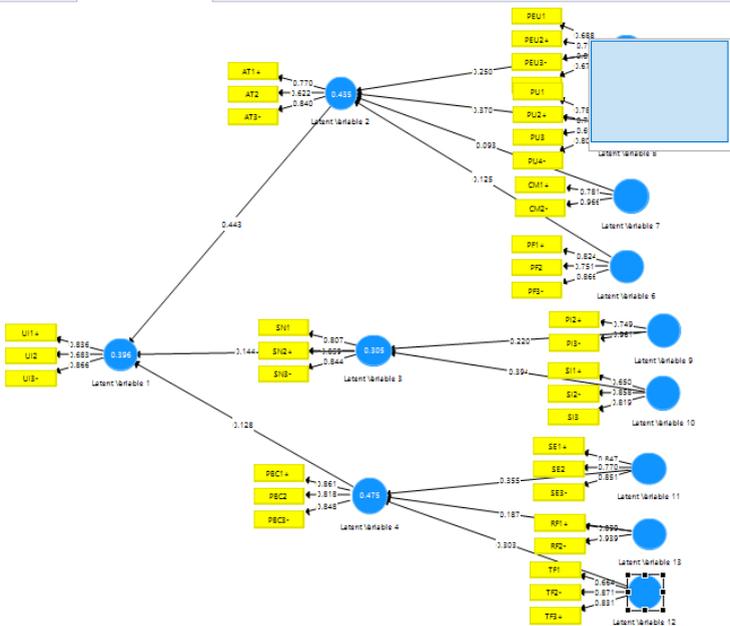
Identifikasi R square pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik model tersebut. Semakin besar nilai R Square maka semakin besar persentase variance yang dapat dijelaskan oleh model. Apabila nilai  $R \geq 0.70$  maka model tersebut berpengaruh kuat,  $R \geq 0.45$  maka model tersebut berpengaruh moderate dan  $R \leq 0.25$  maka model tersebut

berpengaruh lemah. Berikut adalah tabel identifikasi *R square* serta penjelasan sesuai model penelitian:

Table 59 - Hasil uji *r square*

R Square of Latent Variable		Keterangan
Intention to Use	0,39	Moderate
Attitude	0,43	Moderate
Subject Norm	0,30	Moderate
Perceived Behavioral Control	0,47	Kuat

Apabila digambarkan menggunakan model empiris, berikut merupakan hasil *r square* antar variable:



Gambar 20 - Model empiris hasil uji *r square*

Berikut merupakan hasil dari tabel dan model empiris r square diatas:

1. Persentase sumbangan pengaruh (variance) variable *attitude*, *subject norm* dan *perceived behavioral control* terhadap variable *intention to use* sebesar 0,39 atau 39% (moderate). Sedangkan sisanya sebesar 61% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
2. Persentase sumbangan pengaruh (variance) variable *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *playfulness* dan *compatibility* terhadap variable *attitude* sebesar 0,43 atau 43% (moderate). Sedangkan sisanya sebesar 57% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
3. Persentase sumbangan pengaruh (variance) variable *peer influence dan superior's influence* terhadap variable *subject norm* sebesar 0,30 atau 30% (moderate). Sedangkan sisanya sebesar 70% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
4. Persentase sumbangan pengaruh (variance) variable *self-efficacy*, *resource facilitating condition* dan *technology facilitating condition* terhadap variable *perceived behavioral control* sebesar 0,47 atau 47% (kuat). Sedangkan sisanya sebesar 53% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa variable yang terdapat pada model penelitian ini memiliki nilai moderate untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dari penelitian ini (*intention to use*).

### **5.2.3.1.3 Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini dengan melihat nilai dari *path coefficient* pada model

struktural. Pengujian dengan menggunakan *tools* SmartPLS ini bertujuan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya pada model konseptual penelitian. Berikut hasil *path coefficient* dengan menggunakan SmartPLS:

*Table 60 - Hasil pengujian hipotesis*

No	Variabel	T-Statistic	P Values
1	Superior Influence → Subject Norm	5.626	0.000
2	Self-Efficacy → Perceived Behavioral Control	4.984	0.000
3	Technology Facilitating Condition → Perceived Behavioral Control	3.997	0.000
4	Resource Faacilitating Condition → Perceived Behavioral Control	2.867	0.002
5	Attitude → Intention to Use	5.238	0.000
6	Subject Norm → Intention to Use	1.747	0.096
7	Perceived Behavioral Control → Intention to Use	1.448	0.155
8	Perceived Behavioral Control → Attitude	3.342	0.003
9	Playfulness → Attitude	1.625	0.112
10	Compatibility → Attitude	1.425	0.135

No	Variabel	T- Statistik	P Values
11	Perceived Usefulness → Attitude	5.208	0.000
12	Peer Influence → Subject Norm	2.889	0.008

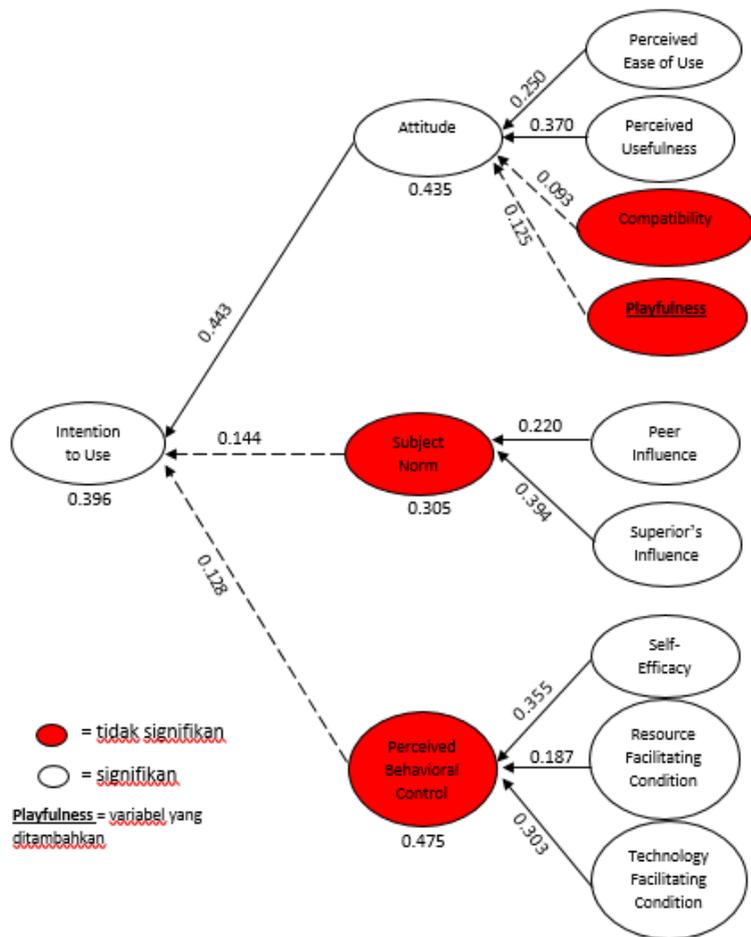
Berdasarkan tabel hasil path coefficient diatas dapat diketahui hasil uji hipotesa adalah sebagai berikut:

No	Hipotesis	Keterangan
1.	<b>Hipotesis 1 (H1)</b> : Variabel <i>superior's influence</i> secara positif signifikan mempengaruhi variable <i>subject norm</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Diterima</b>
2.	<b>Hipotesis 2 (H2)</b> : Variabel <i>self efficacy</i> secara positif signifikan mempengaruhi variable <i>perceived behavioral control</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Diterima</b>
3.	<b>Hipotesis 3 (H3)</b> : Variabel <i>technology facilitating condition</i> secara positif signifikan mempengaruhi variable <i>perceived behavioral control</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Diterima</b>
4.	<b>Hipotesis 4 (H4)</b> : Variabel <i>resource facilitating condition</i> secara positif signifikan mempengaruhi variable <i>perceived behavioral control</i> dalam	<b>Diterima</b>

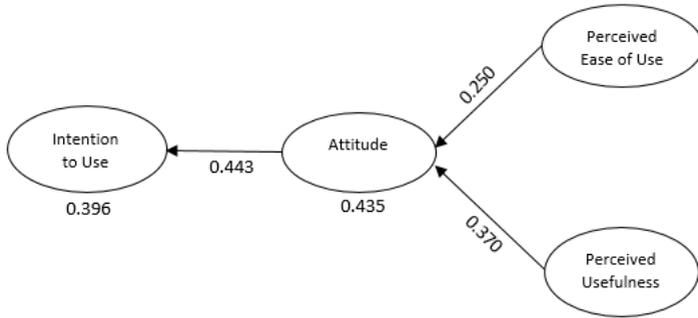
	menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	
5.	<b>Hipotesis 5 (H5)</b> : Variabel <i>attitude</i> secara positif signifikan mempengaruhi variable <i>intention to use</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Diterima</b>
6.	<b>Hipotesis 6 (H6)</b> : Variabel <i>subject norm</i> secara negative tidak signifikan mempengaruhi variable <i>intention to use</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Ditolak</b>
7.	<b>Hipotesis 7 (H7)</b> : Variabel <i>perceived behavioral control</i> secara negative tidak signifikan mempengaruhi variable <i>intention to use</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Ditolak</b>
8.	<b>Hipotesis 8 (H8)</b> : Variabel <i>perceived ease of use</i> secara positif signifikan mempengaruhi variable <i>attitude</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Diterima</b>
9.	<b>Hipotesis 9 (H9)</b> : Variabel <i>playfulness</i> secara negatif tidak signifikan mempengaruhi variable <i>attitude</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Ditolak</b>
10.	<b>Hipotesis 10 (H10)</b> : Variabel <i>compatibility</i> secara negative tidak signifikan mempengaruhi variable <i>attitude</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Ditolak</b>

11.	<b>Hipotesis 11 (H11) :</b> Variabel <i>perceived usefulness</i> secara positif signifikan mempengaruhi variable <i>attitude</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Diterima</b>
12.	<b>Hipotesis 12 (H12) :</b> Variabel <i>peer influence</i> secara positif signifikan mempengaruhi variable <i>subject norm</i> dalam menilai niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi City113	<b>Diterima</b>

Berdasarkan hasil hipotesis diatas, apabila digambarkan menggunakan model empiris, berikut merupakan hasil model awal dan model akhir yang digunakan pada penelitian ini:



Gambar 21 - Model awal dalam penelitian aplikasi city113



Gambar 22 - Model akhir dalam penelitian aplikasi city113

### 5.3 Hambatan

Dalam implementasi perancangan studi kasus pada penelitian ini terdapat beberapa hambatan yang dilalui oleh peneliti diantaranya:

1. Animo responden yang cukup rendah untuk mau *download* aplikasi City113 sehingga kuesioner tidak dapat diisi sebelum responden *men-download* dan mencoba aplikasi city113 terlebih dahulu. Oleh karena itu, peneliti melakukan pendekatan lebih personal lagi dan melibatkan tiga rekan peneliti untuk membantu proses penyebaran kuesioner ini guna mempersingkat waktu.
2. Terdapat kecamatan yang belum pernah peneliti kunjungi ataupun ketahui dan letaknya cukup jauh sehingga butuh waktu yang cukup lam apula untuk mencapai target jumlah responden yang telah ditentukan sebelumnya per kecamatan. Oleh karena itu, untuk kecamatan yang seperti ini, dalam beberapa hari empat resource penyebar kuesioner (termasuk peneliti) difokuskan pada kecamatan tersebut saja tanpa membagi ke kecamatan lain dihari yang sama.
3. Masih banyak masyarakat khususnya Surabaya Timur yang belum mengenal aplikasi city113 namun sebelumnya sudah pernah mengetahui aplikasi yang serupa sehingga sedikit tidaknya dapat membantu

memberikan gambaran umum mengenai aplikasi city113.

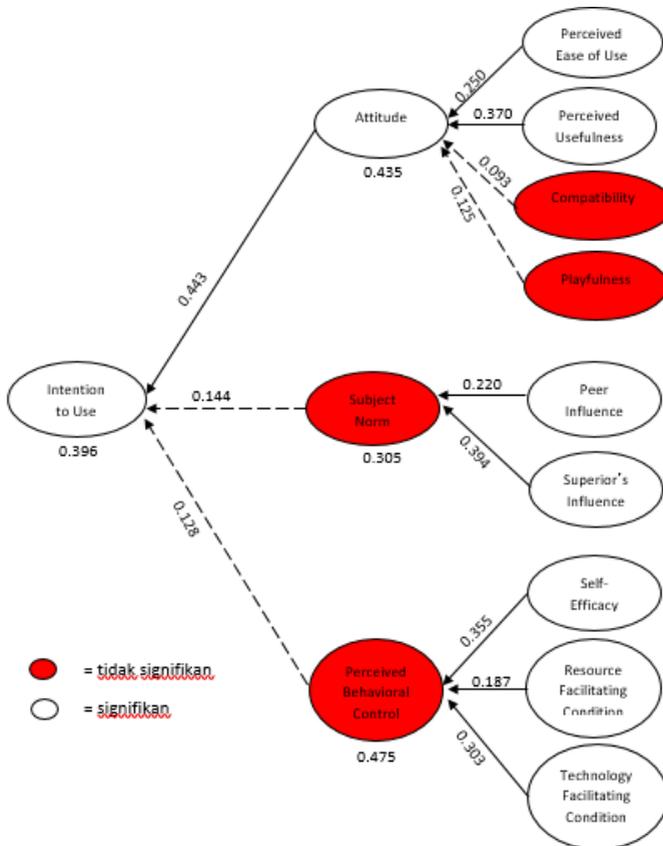
## **BAB VI**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan dari keseluruhan implementasi penelitian studi kasus yang ada pada bab sebelumnya. Berikut hasil analisa dan pembahasannya dalam analisis niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113:

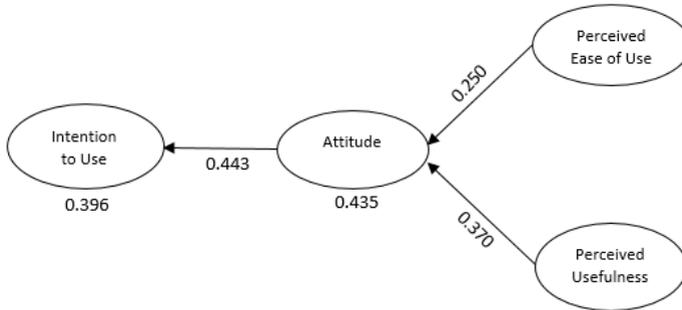
#### **6.1 Hasil Intepretasi Analisis Hubungan Variabel-Variabel dalam Penelitian terhadap *Intention to Use***

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan hasil analisis inferensial didapatkan bahwa terdapat sebagian dari hipotesis dalam penelitian ini yang diterima dan sebagian diantaranya ditolak. Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil uji hipotesis dan pengaruh dari masing-masing variabel yang didapatkan dari hasil analisis inferensial dan analisis statistic deskriptif. Berikut merupakan model DTPB pada city113 berdasarkan hasil analisis inferensial:



Gambar 23 - model DTPB pada city113 berdasarkan hasil analisis inferensial

Berdasarkan gambar diatas, terdapat variabel yang berpengaruh signifikan dan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *intention to use*. Variabel *attitude*, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*, sedangkan variabel lainnya tidak. Berikut merupakan model akhir pada variabel yang postif signifikan dengan *intention to use* dan penjelasan pada setiap variabelnya:



Gambar 24 - Model akhir pada variabel yang positif signifikan

### 6.1.1 Pengaruh Faktor *Attitude* terhadap *Intention to Use*

Untuk mengetahui pengaruh faktor *attitude* terhadap *intention to use* dari pengguna pada aplikasi city113 dapat dilihat pada hasil analisis inferensial yang telah dilakukan dengan menggunakan *tool* SmartPLS. Berdasarkan analisis inferensial didapatkan bahwa faktor *attitude* berpengaruh signifikan positif terhadap *intention to use*. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Shirley Taylor dan Peter A. Todd yang menyatakan bahwa *attitude* dari pengguna memiliki pengaruh terhadap *intention to use* dalam menilai sebuah teknologi informasi. Selain itu menurut Bimo Walgito (1977), salah satu karakteristik yang dapat memicu suatu niat seseorang adalah dengan timbul sikap positif ataupun negatif terhadap suatu objek. Hal ini didukung pula berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 5 orang responden yang sebelumnya pernah mengisi kuesioner niat pengguna terhadap aplikasi city113 ini yang dipilih secara acak dan secara keseluruhan, pendapat para responden mengatakan bahwa niat atau niat mereka untuk menggunakan aplikasi city113 didorong oleh sikap positif mereka terhadap kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan penggunaan yang mudah (*perceived ease of use*) dari aplikasi city113.

Variabel *attitude* yang dimaksud yakni perasaan positif atau negatif pengguna terhadap aplikasi city113 (apakah pengguna menerima atau menolak untuk menggunakan aplikasi city113).

Sedangkan variabel *intention to use* yang dimaksud yakni keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113. Dapat dilihat dari hasil nilai *P Values* dari hubungan kedua variabel tersebut mencapai angka 0.000 (kurang dari 0.05) dan nilai T-statistik sebesar 5.238 (lebih dari 1.96) yang dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara dua variabel tersebut. Hal ini berarti keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113 dapat dipengaruhi oleh perasaan positif atau negatif pengguna terhadap aplikasi city113 (apakah pengguna menerima atau menolak untuk menggunakan aplikasi city113).

### **6.1.2 Pengaruh Faktor *Subject Norm* terhadap *Intention to Use***

Untuk mengetahui pengaruh faktor *subject norm* terhadap *intention to use* dari pengguna pada aplikasi city113 dapat dilihat pada hasil analisis inferensial yang telah dilakukan dengan menggunakan *tool* SmartPLS. Berdasarkan analisis inferensial didapatkan bahwa faktor *subject norm* tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 5 orang responden yang sebelumnya pernah mengisi kuesioner niat pengguna terhadap aplikasi city113 ini yang dipilih secara acak dan secara keseluruhan, pendapat para responden mengatakan bahwa faktor yang mendukung tidak adanya pengaruh *subject norm* terhadap *intention to use* yakni pengguna dari aplikasi city113 khususnya di kota Surabaya yang masih sangat minim. Hal ini disebabkan karena kurangnya informasi bahwa kota Surabaya memiliki sarana teknologi informasi yang dikembangkan dengan tujuan menjembatani masyarakat dengan pemerintahnya dalam hal melaporkan segala informasi maupun kejadian yang ada di wilayah kota Surabaya yakni aplikasi city113. Hingga bulan April 2017, tercatat pengguna yang telah menunduh aplikasi city113 hanya 100 orang di wilayah Surabaya. Oleh sebab itu, sangat jarang terjadi pertukaran informasi antara individu yang satu dengan

individu yang lain untuk mempengaruhi menggunakan aplikasi city113.

Variabel *subject norm* yang dimaksud yakni persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niatnya untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi city113. Sedangkan variabel *intention to use* yang dimaksud yakni keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113. Dapat dilihat dari hasil nilai *P Values* dari hubungan kedua variabel tersebut mencapai angka 0.096 (lebih dari 0.05) dan nilai T-statistik sebesar 1.747 (kurang dari 1.96) yang dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara dua variabel tersebut. Hal ini berarti keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113 tidak dipengaruhi oleh persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niatnya untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi city113.

### **6.1.3 Pengaruh Faktor *Perceived Behavioral Control* terhadap *Intention to Use***

Untuk mengetahui pengaruh faktor *perceived behavioral control* terhadap *intention to use* dari pengguna pada aplikasi city113 dapat dilihat pada hasil analisis inferensial yang telah dilakukan dengan menggunakan *tool* SmartPLS. Berdasarkan analisis inferensial didapatkan bahwa faktor *perceived behavioral control* tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 5 orang responden yang sebelumnya pernah mengisi kuesioner niat pengguna terhadap aplikasi city113 ini yang dipilih secara acak dan secara keseluruhan, pendapat para responden mengatakan bahwa faktor yang mendukung tidak adanya pengaruh *perceived behavioral control* terhadap *intention to use* yakni pada aspek teknologi yang memfasilitasiya, bahwa aplikasi city113 ini masih belum dapat digunakan diberbagai *platform* yang berbeda, aplikasi ini hanya dapat digunakan pada android dan hal ini dapat berpengaruh bagi penggunaan aplikasi itu sendiri

karena dari waktu ke waktu masyarakat tidak hanya terfokus banyak menggunakan pada satu jenis platform saja melainkan banyak. Selain itu, masih terdapat error saat aplikasi city113 dioperasikan oleh pengguna, seperti gambar yang tidak dapat ditampilkan ketika membuat laporan, komen yang tidak muncul ketika user memberikan komen pada laporan user lain dan sebagainya. Hal ini tentu dapat mengurangi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113 ketika sebenarnya mereka sudah siap atau sudah memilikikontrol untuk menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Waleed A. Al-Ghaith yang menyatakan bahwa *perceived behavioral control* tidak dapat memprediksi niat seseorang.

Variabel *perceived behavioral control* yang dimaksud yakni pengontrol keyakinan seseorang, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113 persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niatnya untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi city113. Sedangkan variabel *intention to use* yang dimaksud yakni keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113. Dapat dilihat dari hasil nilai *P Values* dari hubungan kedua variabel tersebut mencapai angka 0.155 (lebih dari 0.05) dan nilai T-statistik sebesar 1.448 (kurang dari 1.96) yang dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara dua variabel tersebut. Hal ini berarti keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113 tidak dipengaruhi oleh kontrol keyakinan seseorang, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113.

#### **6.1.4 Pengukuran Faktor *Attitude* terhadap *Intention to Use***

Variabel *attitude* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa dapat mengukur perasaan positif atau negative pengguna terhadap aplikasi city13 (apakah pengguna menerima atau menolak untuk menggunakan aplikasi city113). Variabel *attitude*

dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 3.68 (setuju). Variabel tersebut berupa *intention to use*, dimana dapat mengukur bahwa pengguna memiliki keinginan atau niat untuk menggunakan aplikasi city113. Oleh karena itu, *attitude* memiliki pengaruh dalam mendorong keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi *intention to use* terhadap aplikasi city113, rata-rata pengguna menyatakan setuju terhadap pengaruh *attitude*.

#### **6.1.4.1 Variabel *Perceived Ease of Use***

Variabel *perceived ease of use* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa pengguna merasa mudah dan tidak memerlukan usaha yang besar dalam menggunakan aplikasi city113. Variabel *perceived ease of use* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 3.82 (setuju). Variabel tersebut berupa *attitude*, dimana dapat mengukur perasaan positif atau negative pengguna terhadap aplikasi city13 (apakah pengguna menerima atau menolak untuk menggunakan aplikasi city113). Oleh karena itu, *perceived ease of use* memiliki pengaruh dalam mendorong sikap menerima ataupun menelok terhadap penggunaan aplikasi city113 oleh pengguna. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap aplikasi city113, rata-rata pengguna menyatakan setuju aplikasi city113 mudah untuk digunakan.

#### **6.1.4.2 Variabel *Perceived Usefulness***

Variabel *perceived usefulness* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa aplikasi city113 memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh penggunanya. Variabel *perceived usefulness* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 3.69 (setuju). Variabel tersebut berupa *attitude*, dimana dapat mengukur perasaan positif atau negative pengguna terhadap aplikasi city13 (apakah pengguna menerima atau menolak untuk menggunakan aplikasi city113). Oleh karena itu, *perceived usefulness* memiliki pengaruh dalam mendorong sikap menerima ataupun menelok terhadap penggunaan aplikasi

city113 oleh pengguna. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi kebermanfaatan dari aplikasi city113 (*perceived usefulness*), rata-rata pengguna menyatakan setuju aplikasi city113 ini memberikan manfaat yang dapat dirasakan langsung oleh penggunanya.

#### **6.1.4.3 Variabel *Playfulness***

Variabel *playfulness* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa menggunakan aplikasi city113 dipersepsikan menjadi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumen teknologi yang ada didalam aplikasi tersebut. Variabel *playfulness* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 2.99 (cukup setuju). Variabel tersebut berupa *attitude*, dimana dapat mengukur perasaan positif atau negative pengguna terhadap aplikasi city13 (apakah pengguna menerima atau menolak untuk menggunakan aplikasi city113). Oleh karena itu, *playfulness* kurang memiliki pengaruh dalam mendorong sikap menerima ataupun menelok terhadap penggunaan aplikasi city113 oleh pengguna. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumen teknologi yang ada didalam aplikasi (*playfulness*), rata-rata pengguna hanya menyatakan cukup setuju.

#### **6.1.4.4 Variabel *Compatibility***

Variabel *compatibility* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa aplikasi city113 memiliki nilai-nilai atau bentuk fisik yang sama dengan praktek-praktek kerja professional sehari-hari (contoh: cara penggunaan aplikasi city113 sama dengan twitter). Variabel *compatibility* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 3.00 (cukup setuju). Variabel tersebut berupa *attitude*, dimana dapat mengukur perasaan positif atau negative pengguna terhadap aplikasi city13 (apakah pengguna menerima atau menolak untuk menggunakan aplikasi city113). Oleh karena itu, *compatibility* kurang memiliki pengaruh dalam mendorong sikap menerima ataupun menelok terhadap penggunaan aplikasi city113 oleh pengguna. Dapat disimpulkan

bahwa dari sisi karakteristik ataupun nilai-nilai dari city113 yang sama dengan aplikasi lain (*compatibility*), rata-rata pengguna hanya menyatakan cukup setuju.

### **6.1.5 Pengukuran Faktor *Subject Norm* terhadap *Intention to Use***

Variabel *subject norm* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa dapat mengukur persepsi atau pandangan pengguna terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain (tekanan sosial) yang akan mempengaruhi niatnya untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi city113. Variabel *subject norm* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 3.25 (cukup setuju). Variabel tersebut berupa *intention to use*, dimana dapat mengukur bahwa pengguna memiliki keinginan atau niat untuk menggunakan aplikasi city113. Oleh karena itu, *subject norm* kurang memiliki pengaruh dalam mendorong keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi *intention to use* terhadap aplikasi city113, rata-rata pengguna menyatakan cukup setuju terhadap pengaruh *subject norm*.

#### **6.1.5.1 Variabel *Peer Influence***

Variabel *peer influence* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa kesediaan pengguna untuk menggunakan aplikasi city113 karena diajak atau dipengaruhi oleh rekannya. Variabel *peer influence* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 2.81 (cukup setuju). Variabel tersebut berupa *subject norm*, dimana dapat mengukur persepsi atau pandangan pengguna terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain (tekanan sosial) yang akan mempengaruhi niatnya untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi city113. Oleh karena itu, *peer influence* kurang memiliki pengaruh persepsi atau pandangan pengguna terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niatnya untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi city113. Dari paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh terhadap

sisi *subject norm*, rata-rata pengguna hanya menyatakan cukup setuju terhadap *peer influence*.

#### **6.1.4.2 Variabel *Superior's Influence***

Variabel *superior's influence* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa kesediaan pengguna untuk menggunakan aplikasi city113 karena diajak atau dipengaruhi oleh orang-orang disekitarnya yang memiliki pengaruh penting (contoh: dosen, guru atau atasan dikantor). Variabel *superior's influence* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 3.07 (cukup setuju). Variabel tersebut berupa *subject norm*, dimana dapat mengukur persepsi atau pandangan pengguna terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain (tekanan sosial) yang akan mempengaruhi niatnya untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi city113. Oleh karena itu, *superior's influence* kurang memiliki pengaruh persepsi atau pandangan pengguna terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niatnya untuk menggunakan atau tidak menggunakan aplikasi city113. Dari paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh terhadap sisi *subject norm*, rata-rata pengguna hanya menyatakan cukup setuju terhadap *superior's influence*.

#### **6.1.6 Pengukuran Faktor *Perceived Behavioral Control* terhadap *Intention to Use***

Variabel *perceived behavioral control* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa dapat mengukur keyakinan pengguna, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113. Variabel *perceived behavioral control* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 3.27 (cukup setuju). Variabel tersebut berupa *intention to use*, dimana dapat mengukur bahwa pengguna memiliki keinginan atau niat untuk menggunakan aplikasi city113. Oleh karena itu, *perceived behavioral control* kurang memiliki pengaruh dalam mendorong keinginan atau niat pengguna untuk menggunakan

aplikasi city113. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi *intention to use* terhadap aplikasi city113, rata-rata pengguna menyatakan cukup setuju terhadap pengaruh *perceived behavioral control*.

#### **6.1.6.1 Variabel Self-Efficacy**

Variabel *self-efficacy* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa pengguna percaya pada kemampuannya untuk dapat menggunakan dan mengoperasikan aplikasi city113. Variabel *self-efficacy* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 2.94 (cukup setuju). Variabel tersebut berupa *perceived behavioral control*, dimana dapat mengukur keyakinan pengguna, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113. Oleh karena itu, *self-efficacy* kurang memiliki pengaruh dalam mengukur keyakinan pengguna, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi *perceived behavioral control*, rata-rata pengguna hanya menyatakan cukup setuju terhadap pengaruh *self-efficacy*.

#### **6.1.6.2 Variabel Resource Facilitating Condition**

Variabel *resource facilitating condition* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa pengguna bersedia menggunakan aplikasi city113 tanpa mempermasalahkan atau memperhitungkan sumber daya yang ia miliki (waktu, uang). Variabel *resource facilitating condition* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 2.91 (cukup setuju). Variabel tersebut berupa *perceived behavioral control*, dimana dapat mengukur keyakinan pengguna, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113. Oleh karena itu, *resource facilitating condition* kurang memiliki pengaruh dalam mengukur keyakinan pengguna, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi *perceived*

*behavioral control*, rata-rata pengguna hanya menyatakan cukup setuju terhadap pengaruh *resource facilitating condition*.

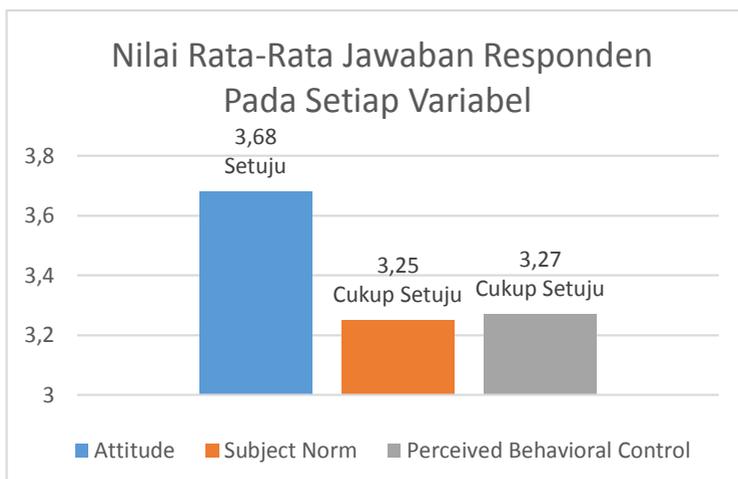
### **6.1.6.3 Variabel *Technology Facilitating Condition***

Variabel *technology facilitating condition* ini adalah suatu pengukuran nilai bahwa aplikasi city113 didukung dari segi infrastruktur TI-nya agar menjadi lebih mudah untuk digunakan (contoh: aplikasi city113 dapat dibuka atau diakses melalui *handphone* khususnya android). Variabel *technology facilitating condition* dibentuk oleh 1 variabel dan mendapatkan nilai mean 3.70 (setuju). Variabel tersebut berupa *perceived behavioral control*, dimana dapat mengukur keyakinan pengguna, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113. Oleh karena itu, *technology facilitating condition* memiliki pengaruh dalam mengukur keyakinan pengguna, yang mengacu pada keyakinan tentang adanya faktor yang dapat memfasilitasi (mendukung) atau menghambat penggunaan aplikasi city113. Dapat disimpulkan bahwa dari sisi *perceived behavioral control*, rata-rata pengguna hanya menyatakan setuju terhadap pengaruh *technology facilitating condition*.

## **6.2 Perumusan Rekomendasi**

Pada tahapan ini, pembuat rekomendasi terbaik ditujukan kepada pihak pengembang aplikasi city113 yang didapatkan berdasarkan hasil analisa data yang telah diuji sebelumnya dan saran dari responden yang telah mengisi kuesioner sebelumnya. Pembuatan rekomendasi ini akan dilakukan pada masing-masing variabel. Sehingga pihak pengembang aplikasi city113 sebagai penyedia layanan mendapatkan saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan nilai yang diberikan dari layanan aplikasi city113 kepada pengguna yang ada di wilayah Surabaya serta pihak pemerintah terkait.

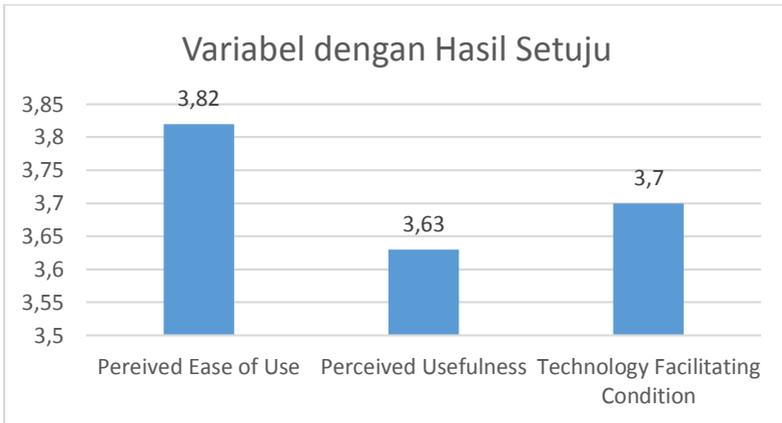
Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai tingkat niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113, ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan niat pengguna tersebut. Pada bagian ini akan dipaparkan mengenai beberapa usulan rekomendasi berdasarkan penilaian responden yang menyatakan cukup setuju per variabel, penilaian setuju per variabel, dan masukan dari responden dan peneliti. Berikut merupakan grafik nilai rata-rata jawaban responden pada setiap variabel pembentuk *intention to use*:



Gambar 25 - Grafik nilai rata-rata jawaban responden pada tiap variabel

Berdasarkan grafik diatas, diketahui bahwa responden menyatakan setuju dengan pernyataan-pernyataan yang ada pada variabel *attitude* dan menyatakan cukup setuju pada variabel *subject norm* dan *perceived behavioral control*.

## 6.2.1 Perumusan Rekomendasi berdasarkan Variabel dengan Hasil Setuju



Gambar 26 - Grafik variabel dengan hasil setuju

Grafik diatas merupakan variabel-variabel yang mendapatkan nilai setuju tertinggi oleh responden. Pada bagian ini akan dipaparkan terkait strategi apa yang dapat dilakukan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 yang dilihat dari sisi *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *technology facilitating condition*, berikut diantaranya:

### 6.2.1.1 Rekomendasi berdasarkan Variabel *Perceived Ease of Use*

Dalam variable *perceived ease of use*, semua item pada variabel memiliki penilaian setuju dengan melihat hasil *mean* pada setiap item. Berikut pemaparan rekomendasi berdasarkan penilaian setuju pada item.

Berdasarkan hasil penelitian ini, untuk seluruh item pada variabel *perceived ease of use* yakni PEU1, PEU2, PEU3 dan PEU4 mendapatkan nilai *mean* yang baik yakni responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa setuju dengan

kemudahan atau tidak diperlukannya usaha yang besar dalam menggunakan aplikasi city113. Berdasarkan penjelasan tersebut, beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi dari aspek variabel *perceived ease of use* adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan kemudahan bagi user untuk memahami setiap fitur yang ada pada aplikasi city113.
2. Jika ingin menambah fitur baru usahakan tidak lebih sulit untuk memahami dan menggunakan dibandingkan dengan fitur-fitur yang telah ada sebelumnya.

### **6.2.1.2 Rekomendasi berdasarkan Variabel *Perceived Usefulness***

Dalam variable *perceived usefulness*, semua item pada variabel memiliki penilaian setuju dengan melihat hasil *mean* pada setiap item. Berikut pemaparan rekomendasi berdasarkan penilaian setuju pada item.

Berdasarkan hasil penelitian ini, untuk seluruh item pada variabel *perceived usefulness* yakni PU1, PU2, PU3 dan PU4 mendapatkan nilai *mean* yang baik yakni responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa setuju dengan kebermanfaatan yang diberikan oleh aplikasi city113 ketika kita menggunakannya. Berdasarkan penjelasan tersebut, beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi dari aspek variabel *perceived usefulness* adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan kerjasama yang telah dilakukan dengan pemerintah kota Surabaya dan media yang mendukung guna tersalurnya laporan-laporan dari masyarakat.
2. Memastikan bahwa laporan yang telah di-*post* oleh user dan berada pada server telah diterima oleh pihak terkait yang bekerjasama dengan pengembang city113 (pemerintahan kota Surabaya).

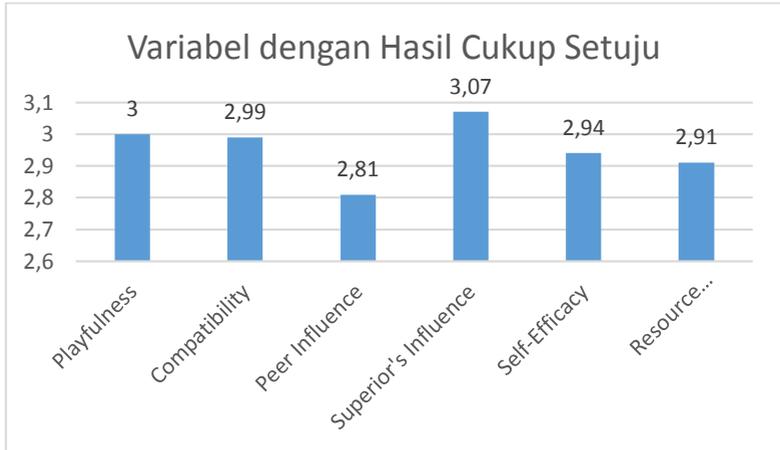
### 6.2.1.3 Rekomendasi berdasarkan Variabel *Technology Facilitating Condition*

Dalam variable *technology facilitating condition*, semua item pada variabel memiliki penilaian setuju kecuali satu variabel bernilai cukup setuju dengan melihat hasil *mean* pada setiap item. Berikut pemaparan rekomendasi berdasarkan penilaian cukup setuju pada item.

Berdasarkan hasil penelitian ini, untuk seluruh item pada variabel *technology facilitating condition* yakni TF1 dan TF3 mendapatkan nilai *mean* yang baik yakni responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut. Sedangkan satu item yakni TF2 mendapatkan nilai *mean* yang cukup baik yakni responden menyatakan cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa pengguna merasa setuju dengan adanya dukungan dari segi infrastruktur teknologi informasi agar aplikasi city113 menjadi lebih mudah untuk digunakan. Berdasarkan penjelasan tersebut, beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi dari aspek variabel *technology facilitating condition* adalah sebagai berikut:

1. Untuk lebih meningkatkan niat penggunaan aplikasi city113 oleh pengguna, sebaiknya dapat dilakukan *upgrade* agar aplikasi ini dapat diakses diberbagai *platform* seperti iOS dan windows.
2. *Maintenance* terhadap aplikasi dilakukan secara rutin dan berkala, salah satunya agar minimnya terjadi error pada aplikasi.

## 6.2.2 Perumusan Rekomendasi berdasarkan Variabel dengan Hasil Cukup Setuju



Gambar 27 - Grafik dengan hasil cukup setuju

Grafik diatas merupakan variabel-variabel yang mendapatkan sebagian besar nilai cukup setuju oleh responden. Pada bagian ini akan dipaparkan terkait strategi apa yang dapat dilakukan agar dapat meningkatkan niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 yang dilihat dari sisi *playfulness*, *compatibility*, *peer influence*, *superior's influence*, *self-efficacy* dan *technology facilitating condition* berikut diantaranya:

### 6.2.2.1 Rekomendasi berdasarkan Variabel *Compatibility*

Dalam variable *compatibility*, semua item pada variabel memiliki penilaian cukup baik dengan melihat hasil *mean* pada setiap item. Berikut pemaparan rekomendasi berdasarkan penilaian cukup baik pada item.

Berdasarkan hasil penelitian ini, untuk item CM1 dan CM2 mendapatkan nilai *mean* yang cukup rendah yakni responden hanya menyatakan cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi merasa cukup

setuju dalam kesamaan dari segi karakteristik baik itu fisik maupun nilai-nilai yang dimiliki aplikasi atau praktek kerja profesional lainnya dengan aplikasi city113. Dilihat dari item pernyataan tersebut maka dapat diketahui bahwa ketika membuka dan menggunakan aplikasi city113 pengguna sebagian besar merasa beberapa karakteristik dari segi fisik maupun nilai-nilai yang ada pada aplikasi city113 terdapat kesamaan dengan aplikasi lain seperti dengan twitter. Berdasarkan penjelasan tersebut, beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dari aspek variabel *compatibility* adalah sebagai berikut:

1. Pengembang dapat mengadopsi bentuk-bentuk fisik ataupun nilai yang ada pada aplikasi atau praktek kerja profesional lainnya yang bernilai positif dan sifatnya membangun agar konten pada aplikasi city113 menjadi lebih baik. Pengembang dapat mencari tren aplikasi yang sedang diniati oleh masyarakat pada periode tertentu.
2. Selalu mengikuti perkembangan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan aplikasi.

#### **6.2.2.2 Rekomendasi berdasarkan Variabel *Playfulness***

Dalam variable *playfulness*, semua item pada variabel memiliki penilaian cukup baik dengan melihat hasil *mean* pada setiap item. Berikut pemaparan rekomendasi berdasarkan penilaian cukup baik pada item.

Berdasarkan hasil penelitian ini, item PF1, PF2 dan PF3 mendapatkan nilai *mean* yang cukup rendah yakni responden menyatakan cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi merasa cukup setuju bahwa pada saat menggunakan aplikasi city113 ini pengguna merasa senang dan tertarik karena terdapat aspek permainan yakni diluar instrument teknologinya berupa pengumpulan poin setiap kali pengguna melaporkan sesuatu di aplikasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, terdapat rekomendasi untuk meningkatkan aspek permainan yang ada pada aplikasi city113

sebagai salah satu strategi menarik dan meningkatkan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113, diantaranya:

1. Selain dengan mengumpulkan poin, pengembang dapat menyempurnakan aspek tersebut dengan memberikan efek atau desain pada aplikasi yang membawa para pengguna pada situasi bahwa mereka sedang membuka suatu *game* pada ponselnya sehingga benar-benar menarik dan berbeda dengan aplikasi sejenis city113 pada umumnya.
2. Pengembang sebaiknya memperjelas kembali *term and condition* mengenai penukaran poin yang telah dimiliki oleh pengguna dan bagaimana alur penukarannya.
3. Ketika seorang user telah mencapai terget poin untuk mendapatkan *reward*, sebaiknya dari pihak pegembang benar-benar memberikan *reward* tersebut sebagai pembuktian sekaligus pendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi city113 diluar tujuan mereka menggunakan aplikasi ini untuk berbagi dan mendapatkan informasi.

### **6.2.2.3 Rekomendasi berdasarkan Variabel *Peer Influence***

Dalam variable *peer influence*, diantara dua item pada variabel tersebut memiliki penilaian yang cukup baik dan buruk dengan melihat hasil *mean* pada setiap item. Berikut pemaparan rekomendasi berdasarkan penilaian buruk pada item.

Berdasarkan hasil penelitian ini, item PI2 dan PI3 mendapatkan nilai *mean* yang cukup rendah yakni responden menyatakan cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi merasa cukup setuju bahwa penggunaan aplikasi city113 dilakukan atas dasar pengaruh atau ajakan dari rekannya. Berdasarkan penjelasan tersebut, terdapat rekomendasi untuk meningkatkan aspek ajakan atau pengaruh yang dapat datang dari rekan dilingkungan sekitar untuk menggunakan aplikasi city113, diantaranya:

1. Pengenalan aplikasi city113 ke masyarakat khususnya kota Surabaya yang harus lebih digencarkan, seperti

dengan mengadakan sosialisasi, turut serta dalam *event-event* yang ada, iklan, atau dapat dimulia dari hal yang kecil yakni pengenalan dari individu satu ke individu yang lain. Dan hal ini tidak hanya dilakukan sekali namun secara berkelanjutan.

2. Sebaiknya membuat suatu strategi yakni meninjau kembali mengapa aplikasi city113 kurang diketahui atau digunakan oleh masyarakat dengan melakukan riset, selanjutnya memperbaiki atau meningkatkan hasil dari riset tersebut seperti dari aspek layanan ataupun kualitasnya.

#### **6.2.2.4 Rekomendasi berdasarkan Variabel *Superior's Influence***

Dalam variable *superior's influence*, semua item pada variabel tersebut memiliki penilaian yang cukup baik dengan melihat hasil *mean* pada setiap item. Berikut pemaparan rekomendasi berdasarkan penilaian cukup baik pada item.

Berdasarkan hasil penelitian ini, item SI1, SI2 dan SI3 mendapatkan nilai *mean* yang cukup rendah yakni responden menyatakan cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bersedia menggunakan aplikasi city113 karena dipengaruhi oleh orang-orang yang berada disekitarnya yang memiliki pengaruh penting (contoh: atasan dikantor, dosen, guru, dll). Berdasarkan penjelasan tersebut, terdapat rekomendasi untuk meningkatkan aspek ajakan atau pengaruh yang dapat datang dari orang-orang berpengaruh dilingkungan sekitar mereka untuk menggunakan aplikasi city113, diantaranya:

1. Salah satu strategi yang baik dilakukan adalah dengan memilih objek yang tepat terlebih dahulu. Pengenalan atau promosi terkait aplikasi city113 dapat dilakukan kepada orang-orang yang memiliki pengaruh dalam suatu organisasi ataupun kelompok sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi atau memaksa orang-orang yang berada dala satu organisasi atau

kelompok tersebut untuk menggunakan aplikasi city113.

2. Karena saat proses pengembangan aplikasi city113 ini dibina oleh salah satu orang berpengaruh disuatu jurusan maka dapat tetap menjaga kerjasama dengan memfasilitasi segala kebutuhan yang diperlukan untuk mempromosikan aplikasi ini.

#### **6.2.2.5 Rekomendasi berdasarkan Variabel *Self Efficacy***

Dalam variable *self-efficacy*, diantara tiga item pada variabel tersebut memiliki penilaian yang baik dan buruk dengan melihat hasil *mean* pada setiap item. Berikut pemaparan rekomendasi berdasarkan penilaian buruk pada item.

Berdasarkan hasil penelitian ini, item SE1 SE2 dan SE3 mendapatkan nilai *mean* yang cukup baik yakni responden menyatakan cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup percaya pada kemampuannya bahwa ia mampu menggunakan atau mengoperasikan aplikasi city113. Berdasarkan penjelasan tersebut, terdapat rekomendasi untuk meningkatkan aspek kepercayaan diri pengguna terkait kemampuan mereka dalam menggunakan dan mengoperasikan aplikasi c ity113, diantaranya:

1. Memberikan atau membuat *user guide* pada aplikasi city113 sehingga ketika user sedang mengoperasikan aplikasi dan kebingungan terkait penggunaannya, user dapat langsung membaca *user guide* tersebut.
2. Memberikan kesan bahwa ketika pengguna baru telah selesai melakukan proses *download* dan membuka aplikasi city113, tampilan awal aplikasi tersebut terlihat sederhana (*simple*) dan membuat pengguna percaya bahwa ia mampu untuk mengoperasikan aplikasi ini. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan peninjauan ulang terhadap aplikasi.

### 6.2.2.6 Rekomendasi berdasarkan Variabel *Resource Facilitating Condition*

Dalam variable *resource facilitating condition*, semua item pada variabel tersebut memiliki penilaian yang cukup baik dengan melihat hasil *mean* pada setiap item. Berikut pemaparan rekomendasi berdasarkan penilaian cukup baik pada item.

Berdasarkan hasil penelitian ini, item RF1 dan RF2 mendapatkan nilai *mean* yang cukup rendah yakni responden menyatakan cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bersedia menggunakan aplikasi city113 tanpa memperlmasalahkan atau memperhitungkan sumber daya yang ia miliki (waktu, uang). Berdasarkan penjelasan tersebut, terdapat rekomendasi untuk meningkatkan aspek kesediaan pengguna untuk dapat atau mau menggunakan aplikasi city113 dengan tanpa memperhitungkan sumber daya yang ia miliki, diantaranya:

1. Membuat aplikasi city113 ini benar-benar berguna dan berjalan sesuai dengan fungsi dan tujuannya sehingga pengguna tidak memperlmasalahkan waktunya untuk menggunakan aplikasi city113 ini. Seperti, dengan menjaga alur proses pelaporan kejadian melalui aplikasi ini dan memastikan atau membuat tolak ukur kinerja bahwa dari sekian banyak laporan yang masuk, berapa persen laporan yang telah dapat ditangani dan terselesaikan dengan bantuan aplikasi ini. Sehingga pengguna dan masyarakat pada umumnya dapat merasakan manfaat yang nyata dari aplikasi ini.
2. Empertahankan agar aplikasi city113 ini tidak berbayar meskipun jika suatu saat nanti aplikasi ini dapat digunakan pula pada beberapa *platform* yang berbeda, seperti iOS dan windows.

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari hasil keseluruhan pengerjaan penelitian studi kasus ini dan juga akan menjelaskan beberapa keterbatasan penelitian sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.

#### **7.1 Kesimpulan**

Pada bagian ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian. Kesimpulan yang didapatkan berasal dari jawaban atas semua rumusan masalah penelitian. Berikut kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian:

1. Deskriptif
  - a. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dari 13 variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya variabel *attitude*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan *technology facilitating condition* yang memiliki nilai baik bahwa responden setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Sedangkan yang lainnya yakni *intention to use*, *compatibility*, *playfulness*, *peer influence*, *superior's influence*, *self-efficacy* dan *resource facilitating condition* memiliki nilai cukup baik bahwa responden cukup setuju dengan pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dan variabel yang mendapatkan nilai cukup setuju inilah yang perlu ditingkatkan lagi dan mendapatkan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian ini.
  - b. Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penelitian ini diketahui bahwa .pengguna dari aplikasi city113 sebagian besar berada pada rentan usia 21-25 tahun.

## 2. Inferensial

- a. Berdasarkan hasil analisis inferensial, diketahui bahwa dari tiga variabel inti yang digunakan pada penelitian ini yaitu *attitude*, *subject norm* dan *perceived behavioral control* hanya terdapat satu variabel yang berpengaruh positif terhadap niat pengguna untuk menggunakan aplikasi city113 (*intention to use*), yakni *attitude*. Dan dari empat variabel yang mendukung terbentuknya *attitude* tersebut terdapat dua variabel yang paling berpengaruh yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Oleh karena itu, variabel tersebut dapat menjadi fokus utama bagi pihak pengembang untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi city113 agar menjadi lebih baik.
  - b. Berdasarkan hasil analisis inferensial, untuk mempengaruhi peningkatan niat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113, pihak pengembang harus meningkatkan sikap positif dari pengguna (*attitude*), dengan cara mempermudah pengguna dalam memahami fitur-fitur yang ada pada aplikasi dengan cara membuat *user guide*, memastikan bahwa laporan yang dilaporkan oleh masyarakat telah diterima, dll.
3. Rekomendasi untuk aplikasi city113 telah dipaparkan pada BAB VI. Berdasarkan hasil pemaparan terdapat total 20 rekomendasi. Dari keseluruhan rekomendasi terdapat dua hal yang harus diperhatikan oleh pihak pengembang aplikasi city113 yaitu rekomendasi dengan jumlah paling banyak namun hasil penilaian menyatakan bahwa pengguna telah setuju dengan pernyataan tersebut dan rekomendasi untuk aspek yang dirasa paling bermasalah (*urgent*).

- a. Rekomendasi dengan jumlah paling banyak terdapat pada aspek *technology facilitating condition* dan *playfulness*.
- b. Rekomendasi untuk aspek yang dirasa paling bermasalah (*urgent*), terdapat pada *peer influence*.

## 7.2 Saran

Berdasarkan pelaksanaan penelitian studi kasus ini dapat memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya, diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini terbatas pada variabel yang telah diidentifikasi pada model yaitu *intention to use*, *attitude*, *subject norm*, *perceived behavioral control*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *compatibility*, *playfulness*, *peer influence*, *superior's influence*, *self-efficacy*, *resource facilitating condition* dan *technology facilitating condition*. Untuk *attitude*, *subject norm*, dan *perceived behavioral control*, variabel tersebut dapat menjelaskan *intention to use* (niat penggunaan pengguna terhadap aplikasi city113) sebesar 39% berdasarkan hasil penghitungan SmartPLS, sementara 61% lainnya merupakan variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini. Oleh karena itu, untuk penelitian berikutnya dapat memfokuskan penggalan variabel tersebut.

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Rimawati, "Keberhasilan Implementasi Electronic Government Berdasarkan Persepsi Pengguna," 2012.
- [2] D. K. d. P. Sipil, 2015. [Online].
- [3] I. Sby, 2014. [Online]. Available: <http://www.infosby.asia/2014/06/daftar-69-universitas-kota-surabaya.html>.
- [4] D. Dada, "The failure of e-government in developing countries," 2006.
- [5] Dimas, "Kegagalan Implementasi ERP pada Fox Meyer," [Online]. Available: <http://danasmoro.blogspot.co.id/2008/09/kegagalan-implementasi-erp-pada-fox.html>.
- [6] A. M. P. Prof. Jogiyanto HM., in *Sistem Informasi Keperilakuan*.
- [7] M. Leonita Ayu Sinta Dewi, "Analisis Penerapan Aplikasi Surabaya Single Windows Pemerintah Kota Surabaya Menggunakan Government Adoption Model (GAM)," 2014.
- [8] S. M. a. G. W. M. Hughes, "The Role of Business Process Redesign in Creating E-Government in Ireland," 2006.
- [9] S. a. P. Al-Adawi, "Conceptual Model of Adoption of E-Government," 2005.

- [10] M. F. Haq, "Rancang Bangun Aplikasi Android Penyampaian Laporan Masyarakat Menerapkan Crowdsourcing dan Gamifikasi (Studi Kasus: Kota Surabaya)," 2016.
- [11] eMarketer, "Asia-Pacific Boasts More Than 1 Billion Smartphone User," September 2015.
- [12] I. D. Corporation, "Android and iOs Squeeze the Competition, Swelling to 96.3% of the Smartphone Operating System Market for Both 4Q14 and CY14, According to IDC," Februari 2015.
- [13] S. T. a. P. A. Todd, "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models," 2001.
- [14] I. M. a. P. D. Pelmack, "An Extended Decomposed Theory of Planned Behavior to Predict the Usage Intention of Electric Car: A Multi-Group Comparison," 2015.
- [15] Y.-Y. S. a. K. Fang, "The Use of a Decomposed Theory of Planned Behavior to Study Internet Banking in Taiwan," 2004.
- [16] f. Zuhrah, "Pentingnya Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan," *Jurnal Iqra' Volume 5 No.01*, pp. 1-10, 2011.
- [17] H. Latan, Teori, Konsep dan Apikasi Menggunakan GeSCA, Satu Nusa, 2014.

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*



## BIODATA PENULIS



Penulis bernama Made Mira Diani yang lahir di Singaraja pada tanggal 18 November 1995. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SD Mutiara Singaraja, SMPN 1 Singaraja, SMAN 1 Singaraja, dan sekarang sedang menempuh pendidikan perkuliahan di Jurusan Sistem Informasi ITS, Surabaya. Penulis masuk ITS menjadi angkatan 2013 melalui jalur undangan atau SNMPTN

dengan nomor induk (NRP) 5213100047. Selama masa perkuliahan, penulis aktif di berbagai organisasi dan kepanitiaan, antara lain menjadi staff Pengabdian Masyarakat BEM Fakultas Teknologi Informasi selama satu periode, staff Pengabdian Masyarakat TPKH-ITS selama dua periode, sebagai sekretaris panitia Donor Darah yang rutin dilaksanakan oleh TPKH-ITS. Selain itu, penulis juga mengikuti berbagai pelatihan antara lain LKMM Pra-TD untuk pelatihan kemampuan diri serta PJTD untuk jurnalistik. Dan di akhir masa perkuliahan, penulis memilih topik Tugas Akhir pada bidang niat lab MSI (Manajemen Sistem Informasi). Jika terdapat pertanyaan mengenai Tugas Akhir ini, penulis dapat dihubungi melalui e-mail [mademiradiani@gmail.com](mailto:mademiradiani@gmail.com)

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## LAMPIRAN A – KUESIONER PENELITIAN

Berikut merupakan lampiran horm kuesioner:



### KUESIONER SURVEI MINAT PENGGUNA TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI CITY113 DI WILAYAH KOTA SURABAYA (STUDI KASUS: SURABAYA TIMUR)

*\*kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui dan meningkatkan minat pengguna terhadap penggunaan aplikasi city113 di wilayah kota Surabaya, khususnya Surabaya Timur.*

#### IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk pengisian: 1. Beri tanda centang pada kolom jawaban yang Anda pilih  
2. (\*) centang salah satu

Nama : \_\_\_\_\_

Jenis Kelamin (\*) :  Pria  Wanita

Alamat : \_\_\_\_\_

Kecamatan (\*) :  Gubeng  Gunung Anyar  
 Mulyorejo  Tenggiling Mejoyo  
 Sukolilo  Tambaksari  Rungkut

Usia : \_\_\_\_\_

#### SURVEI MINAT PENGGUNA

Beri tanda centang (✓) untuk jawaban Anda. Untuk menjawab pernyataan variabel penelitian, anda cukup memilih salah satu diantara lima pilihan yang disediakan. Untuk angka 1 menunjukkan Anda sangat tidak setuju dan semakin besar angka yang Anda pilih, maka Anda semakin setuju dengan pernyataan tersebut.

- 1 : Sangat tidak setuju  
2 : Tidak setuju  
3 : Netral  
4 : Setuju  
5 : Sangat setuju

NO	MINAT PENGGUNA	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1.	Saya bersedia men-download aplikasi city113					
2.	Saya akan menggunakan aplikasi city113					
3.	Saya tidak bersedia men-download aplikasi city113					
NO	SIKAP PENGGUNA	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
4.	Menggunakan aplikasi city113 untuk <i>sharing</i> informasi di kota Surabaya, merupakan salah satu hal yang positif bagi saya					
5.	Men-download aplikasi city113 hanya akan memenuhi memori <i>handphone</i> saya					
6.	Menggunakan aplikasi city113 merupakan tindakan yang kurang baik bagi saya					
NO	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
7.	Saya merasa mudah melakukan aktivitas <i>sharing</i> informasi atau kejadian yang saya temui di wilayah kota Surabaya menggunakan aplikasi city113					
8.	Saya merasa mudah mempelajari cara menggunakan aplikasi city113					
9.	Saya merasa sulit mempelajari cara menggunakan aplikasi city113					
10.	Saya dapat dengan mudah mengakses aplikasi city113 dimana saja dan kapan saja					

Lampiran A 1 - Form Kuesioner (1)

NO	MANFAAT PENGGUNAAN	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
11.	Menggunakan aplikasi city113 mempercepat saya memperoleh informasi atau kejadian yang ada di wilayah kota Surabaya					
12.	Menggunakan aplikasi city113 membantu saya untuk saling bertukar informasi atau kejadian yang ada di kota Surabaya					
13.	Menggunakan aplikasi city113 meningkatkan kepedulian saya terhadap kota Surabaya					
14.	Menggunakan aplikasi city113 sama sekali tidak membantu saya untuk saling bertukar informasi atau kejadian yang ada di kota Surabaya					
NO	KESAMAAN NILAI PADA APLIKASI	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
15.	Fitur-fitur yang ada pada aplikasi city113 hampir sama dengan aplikasi yang saya pakai					
16.	Fitur-fitur yang ada pada aplikasi city113 berbeda dengan aplikasi yang saya pakai					
17.	Aplikasi city113 memiliki nilai atau keyakinan yang saya anut atau percayai					
NO	ASPEK PERMAINAN PADA APLIKASI	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
18.	Saya merasa senang menggunakan aplikasi city113					
19.	Saya merasa <i>excited</i> untuk mengumpulkan poin saat menggunakan aplikasi city113					
20.	Saya merasa tidak senang menggunakan aplikasi city113					

NO	NORMA SUBJEKTIF	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
21.	Menggunakan aplikasi city113 merupakan hal yang baik bagi pengguna lain					
22.	Menggunakan aplikasi city113 merupakan hal yang baik menurut lingkungan saya					
23.	Menggunakan aplikasi city113 merupakan hal yang tidak penting bagi lingkungan saya					
NO	PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
24.	Saya menggunakan aplikasi city113 karena diajak teman					
25.	Saya merasa tertarik untuk menggunakan aplikasi city113 karena melihat teman saya menggunakannya					
26.	Saya merasa tidak tertarik untuk menggunakan aplikasi city113 walaupun teman saya menggunakannya					
27.	Saya menggunakan aplikasi city113 karena diajak oleh orang yang memiliki pengaruh penting dilingkungan saya (contoh: senior, orangtua, atasan dikantor, dll)					
28.	Saya tidak menggunakan aplikasi city113 walaupun diperintahkan oleh orang yang memiliki pengaruh penting dilingkungan saya (contoh: senior, orangtua, atasan dikantor, dll)					
29.	Saya menggunakan aplikasi city113 karena saya menghargai orang yang memiliki pengaruh penting dilingkungan saya (contoh: senior, orangtua, atasan dikantor, dll)					

Lampiran A 2 - Form Kuesioner (2)

NO	KONTROL SIKAP PENERIMAAN AFLIKASI	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
30.	Saya bisa menggunakan aplikasi city113 kapanpun saya mau					
31.	Saya bisa mengontrol penggunaan saya terhadap aplikasi city113					
32.	Saya tidak bisa menggunakan aplikasi city113 kapanpun saya mau					
NO	KEMAMPUAN PENGGUNA	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
33.	Saya merasa yakin saya dapat menggunakan atau mengoperasikan aplikasi city113					
34.	Saya merasa yakin saya dapat sharing informasi atau kejadian menggunakan aplikasi city113					
35.	Aplikasi city113 terlalu rumit, saya tidak yakin dapat menggunakan atau mengoperasikannya					
NO	KONDISI YANG MEMFASILITASI PENGGUNA	SKALA PENILAIAN				
	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
36.	Saya memiliki uang untuk menggunakan aplikasi city113					
37.	Saya tidak memiliki uang untuk menggunakan aplikasi city113					
38.	Saat memiliki waktu untuk menggunakan aplikasi city113					
39.	Aplikasi city113 dapat dibuka melalui <i>handphone</i> android saya					
40.	Jika saya tidak memiliki akses internet, saya tidak dapat menggunakan aplikasi city113					
41.	Saya memiliki akses internet untuk menggunakan aplikasi city113					

*Terima kasih telah bersedia mengisi kuesioner ini.*

*Lampiran A 3 - Form Kuesioner (3)*

*(halaman ini sengaja dikosongkan)*

## LAMPIRAN B - HASIL UJI SPSS

### HASIL UJI VALIDITAS SETIAP VARIABEL

#### → Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,234**	,478**	,726**
	Sig. (2-tailed)		,003	,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,234**	1	,300**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,478**	,300**	1	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,726**	,729**	,781**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 1 - Hasil uji validitas variabel attitude*

➔ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,593**	,197*	,818**
	Sig. (2-tailed)		,000	,014	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,593**	1	,139	,788**
	Sig. (2-tailed)	,000		,084	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,197*	,139	1	,597**
	Sig. (2-tailed)	,014	,084		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,818**	,788**	,597**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

*Lampiran B 2 - Hasil uji validitas variabel compatibility*

→ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,601**	,592**	,866**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,601**	1	,505**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,592**	,505**	1	,830**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,866**	,833**	,830**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 3 - Hasil uji validitas variabel perceived behavioral control*

→ **Correlations**

		Correlations				
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,345**	,350**	,361**	,689**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	156	156	155	156	155
VAR00002	Pearson Correlation	,345**	1	,622**	,382**	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	156	156	155	156	155
VAR00003	Pearson Correlation	,350**	,622**	1	,315**	,783**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	155	155	155	155	155
VAR00004	Pearson Correlation	,361**	,382**	,315**	1	,687**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	156	156	155	156	155
Total	Pearson Correlation	,689**	,799**	,783**	,687**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	155	155	155	155	155

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 4 - Hasil uji validitas variabel perceived ease of use*

→ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,490**	,560**	,814**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,490**	1	,450**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,560**	,450**	1	,827**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,814**	,806**	,827**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

*Lampiran B 5 - Hasil uji validitas variabel playfulness*

➔ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,133	,058	,524**
	Sig. (2-tailed)		,097	,472	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,133	1	,537**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,097		,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,058	,537**	1	,785**
	Sig. (2-tailed)	,472	,000		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,524**	,800**	,785**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 6 - Hasil uji validitas variabel peer influence*

→ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,639**	,390**	,433**	,788**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	156	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,639**	1	,355**	,498**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	156	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,390**	,355**	1	,397**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	156	156	156	156	156
VAR00004	Pearson Correlation	,433**	,498**	,397**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	156	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,788**	,793**	,718**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156	156

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 7 - Hasil uji validitas variabel perceived usefulness*

→ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,693**	,277**	,865**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,693**	1	,218**	,843**
	Sig. (2-tailed)	,000		,006	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,277**	,218**	1	,609**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,865**	,843**	,609**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 8 - Hasil uji validitas variabel resource facilitating condition*

➔ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,659**	,543**	,872**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,659**	1	,392**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,543**	,392**	1	,799**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,872**	,815**	,799**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 9 - Hasil uji validitas variabel self-efficacy*

➔ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,315**	,541**	,764**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,315**	1	,468**	,763**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,541**	,468**	1	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,764**	,763**	,849**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 10 - Hasil uji validitas variabel superior's influence*

→ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,644**	,470**	,819**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,644**	1	,555**	,867**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,470**	,555**	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,819**	,867**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 11 - Hasil uji validitas variabel subject norm*

➔ **Correlations**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,400**	,343**	,718**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,400**	1	,584**	,848**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,343**	,584**	1	,811**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,718**	,848**	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 12 - Hasil uji validitas variabel technology facilitating condition*

## → Correlations

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	Total
VAR00001	Pearson Correlation	1	,332**	,611**	,802**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00002	Pearson Correlation	,332**	1	,413**	,743**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	156	156	156	156
VAR00003	Pearson Correlation	,611**	,413**	1	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	156	156	156	156
Total	Pearson Correlation	,802**	,743**	,845**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	156	156	156	156

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Lampiran B 13 - Hasil uji validitas variabel intention to use*

## HASIL UJI RELIABILITAS SETIAP VARIABEL

### → Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,591	3

*Lampiran B 14 - Hasil uji reliabilitas variabel attitude*

## → Reliability

[DataSet6]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,577	3

---

*Lampiran B 15 - Hasil uji reliabilitas variabel compatibility*

## → Reliability

[DataSet24]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,796	3

*Lampiran B 16 - Hasil uji reliabilitas variabel perceived behavioral control*

## ➔ Reliability

[DataSet4]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	155	99,4
	Excluded <sup>a</sup>	1	,6
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,725	4

*Lampiran B 17 - Hasil uji reliabilitas variabel perceived ease of use*

## ➔ Reliability

[DataSet7]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,744	3

*Lampiran B 18 - Hasil uji reliabilitas variabel playfulness*

## → Reliability

[DataSet22]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,503	3

---

*Lampiran B 19 - Hasil uji reliabilitas variabel peer influence*

## ➔ Reliability

[DataSet5]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	4

---

*Lampiran B 20 - Hasil uji reliabilitas variabel perceived usefulness*

## ➔ Reliability

[DataSet26]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,674	3

---

*Lampiran B 21 - Hasil uji reliabilitas variabel resource facilitating condition*

## ➔ Reliability

[DataSet25]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	3

*Lampiran B 22 - Hasil uji reliabilitas variabel self-efficacy*

## ➔ Reliability

[DataSet23]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	3

---

*Lampiran B 23 - Hasil uji reliabilitas variabel superior's influence*

## → Reliability

[DataSet8]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,783	3

*Lampiran B 24 - Hasil uji reliabilitas variabel subject norm*

## → Reliability

[DataSet27]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,706	3

---

*Lampiran B 25 - Hasil uji reliabilitas variabel technology facilitating condition*

## ➔ Reliability

[DataSet2]

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	156	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	156	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	3

*Lampiran B 26 - Hasil uji reliabilitas variabel intention to use*

## LAMPIRAN C – HASIL SmartPLS

### Composite Reliability

	Mean, STDEV, T-Values, P-Va...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias C...	Samples	
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O...	P Values
Latent Variable 1	0.840	0.837	0.021	40.122	0.000
Latent Variable 10	0.822	0.818	0.030	27.003	0.000
Latent Variable 11	0.863	0.861	0.021	40.823	0.000
Latent Variable 12	0.835	0.831	0.024	34.787	0.000
Latent Variable 13	0.916	0.916	0.017	55.065	0.000
Latent Variable 2	0.791	0.788	0.027	29.492	0.000
Latent Variable 3	0.875	0.872	0.019	46.898	0.000
Latent Variable 4	0.880	0.878	0.017	50.511	0.000
Latent Variable 5	0.828	0.825	0.020	41.063	0.000
Latent Variable 6	0.855	0.851	0.020	42.825	0.000
Latent Variable 7	0.870	0.858	0.065	13.390	0.000

*Lampiran C 1 - Hasil composite reliability*

### Average Variance Extracted (AVE)

	Mean, STDEV, T-Values, P-Value	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias C...	Samples	
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics (JO...	P Values
Latent Variable 1	0.638	0.635	0.035	18.377	0.000
Latent Variable 10	0.610	0.606	0.044	13.836	0.000
Latent Variable 11	0.678	0.676	0.038	17.873	0.000
Latent Variable 12	0.630	0.626	0.037	16.825	0.000
Latent Variable 13	0.845	0.845	0.028	30.148	0.000
Latent Variable 2	0.562	0.561	0.037	15.116	0.000
Latent Variable 3	0.701	0.696	0.035	20.098	0.000
Latent Variable 4	0.710	0.708	0.033	21.208	0.000
Latent Variable 5	0.548	0.546	0.034	16.317	0.000
Latent Variable 6	0.664	0.658	0.034	19.541	0.000
Latent Variable 7	0.772	0.760	0.066	11.630	0.000

*Lampiran C 2 - Hasil AVE*

## Path Coefficients

	Mean, STDEV, T-Values, P-Va...	Confidence Intervals	Confidence Intervals Bias C...	Samples	Copy to Clipboard:
	Original Sampl...	Sample Mean (...)	Standard Devia...	T Statistics ( O...	P Values
Latent Variable 10 -> Latent Variable 3	0.394	0.396	0.070	5.626	0.000
Latent Variable 11 -> Latent Variable 4	0.355	0.361	0.071	4.984	0.000
Latent Variable 12 -> Latent Variable 4	0.303	0.307	0.076	3.997	0.000
Latent Variable 13 -> Latent Variable 4	0.187	0.182	0.065	2.867	0.004
Latent Variable 2 -> Latent Variable 1	0.443	0.445	0.085	5.238	0.000
Latent Variable 3 -> Latent Variable 1	0.144	0.145	0.083	1.747	0.081
Latent Variable 4 -> Latent Variable 1	0.128	0.130	0.088	1.448	0.148
Latent Variable 5 -> Latent Variable 2	0.250	0.250	0.075	3.342	0.001
Latent Variable 6 -> Latent Variable 2	0.125	0.125	0.077	1.625	0.105
Latent Variable 7 -> Latent Variable 2	0.093	0.096	0.065	1.425	0.155
Latent Variable 8 -> Latent Variable 2	0.370	0.378	0.071	5.208	0.000
Latent Variable 9 -> Latent Variable 3	0.220	0.227	0.076	2.889	0.004

Lampiran C 3 - Hasil path coefficient

## R Square

	Original Sampl...	T Statistics ( O...
Latent Variable 1	0.396	6.807
Latent Variable 2	0.435	7.561
Latent Variable 3	0.305	5.646
Latent Variable 4	0.475	8.513

*Lampiran C 4 - Hasil r square*

