



SKRIPSI

ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN PENGUNAAN APLIKASI ULA (UNTUNG LANCAR AMAN) DENGAN METODE UTAUT PADA PELAKU UMKM DI JOMBANG



Oleh:

DAROJAT KAASTO

NIM: 4120028

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2023**



**ANALISIS PENGUKURAN KEPUASAN
PENGUNAAN APLIKASI ULA (UNTUNG LANCAR
AMAN) DENGAN METODE UTAUT PADA PELAKU
UMKM DI JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Komputer

Oleh:

**DAROJAT KAASTO
NIM: 4120028**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2023**



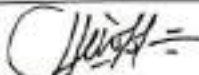
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Analisis Pengukuran Kepuasan Pengguna Aplikasi ULA (Untung Lancar Aman) Dengan Metode UTAUT Pada Pelaku UMKM Di Jombang

Telah diperiksa, diuji, dan disetujui pada

Hari : Ahad
Tanggal : 21 Januari 2024
Oleh :

Dewan Penguji	Tanda Tangan
<u>M. Miftakhul Syaikhudin, M.Kom</u> Ketua Penguji	
<u>Chandra Sukma A, M.Kom</u> Anggota Penguji 1	
<u>Moh. Shohibul Wafa, M.Kom</u> Anggota Penguji 2	

Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
<u>Mohamad Ali Murtadho, M.Kom</u> Dosen Pembimbing 1	
<u>Moh. Shohibul Wafa, M.Kom</u> Dosen Pembimbing 2	



Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

Muhammad Masrur, S.Kom., M.Kom.



HALAMAN MOTTO

**JANGAN BERMALAS-MALASAN MENERJAKAN
SKRIPSI, LIHATLAH ORANG TUAMU YANG KERJA
KERAS DEMI ANAKNYA BISA SUKSES.**

#DAROJAT KAASTO



HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT. Terimakasih atas karunia-Mu yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan berusaha selama ini. Terimakasih atas kerja kerasnya. Mari tetap berdoa dan berusaha serta jangan menyerah untuk kedepannya.

Halaman persembahan ini juga ditujukan sebagai ungkapan terimakasih kepada keluarga saya yang telah mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan.

Terimakasih juga kepada Bapak Muhamad Ali Murtadho, M.Kom. dan Bapak Moh. Shohibul Wafa, M.Kom. selaku dosen pembimbing saya yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan tugas skripsi saya hingga selesai.

Terimakasih banyak untuk semuanya yang telah mendukung dan meyemangati dalam perjuangan ini.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Dinyatakan di Jombang
Tanggal

{Ttd & materai 6000}

Nama Tanpa Gelar
NIM



KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Maksud dan tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Strata I pada Jurusan Sistem Informasi di Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Jombang.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr.dr. HM. Zulfikar As'ad, M.MR, selaku Rektor Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.
2. Bapak Mukhamad Masrur, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.
3. Bapak Eddy Kurniawan, S.Kom., M.M, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.
4. Bapak Muhamad Ali Murtadho, M.Kom. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, mengarahkan dan memberi masukan dalam pengerjaan sekripsi ini hingga akhir.
5. Bapak Moh. Shohibul Wafa, M.Kom. selaku dosen pembimbing 2 yang juga senantiasa memberi masukan, nasihat, petunjuk serta bantuan yang cukup banyak dalam membimbing sekripsi ini dengan sangat sabar.
6. Kedua orang tua saya yang bernama Bapak Kaisar Asadi dan Ibu Luluk Maisaroh tercinta yang tidak pernah putus asa untuk membimbing anaknya tersayang agar jadi orang berguna dimasa depan.



7. Kakak kandung , kakak ipar yang selalu memotifasi saya agar semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Tak lupa juga Om dan Tante saya yang memberikan sranan dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan dalam mengerjakan skripsi.
9. Teruntuk Nim 4120074, 4120035, 4120040, 4120061 yang telah menjadi teman seperjuangan penulis dalam menyusun sekripsi ini hingga akhir.
10. Serta rekan-rekan Program Studi Informasi angkatan 2020 yang banyak membantu dalam perjalanan belajar penulis.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jombang, 14 Desember 2023

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR RUMUS	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
ABSTRAK.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metode Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 LANDASAN TEORI	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Pustaka.....	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Model Penelitian	42
3.3 Populasi Dan Sampel	43
3.4 Penyusunan Kuesoner.....	44
3.5 Pengumpulan Data	48



3.6	Gracitification Sought dan Gracifitacion Obtainet	49
3.7	Uji Instrumen	50
3.8	Uji T	50
3.9	Hipotesis Penelitian	51
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Hasil Analisis Demografi.....	53
4.2	Uji Validitasi.....	55
4.3	Uji Reliabilitas.....	61
4.4	Pembandingan Nilai <i>Gratification Sought</i> (GS) dan Nilai <i>Gratification Obtained</i> (GO).....	64
4.5	Uji T	70
4.6	Penjelasan Google From Tiap Variabel.....	73
BAB 5 PENUTUP		83
5. 1 Kesimpulan	83
5.2	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 2.2 Data UMKM Jombang	17
Tabel 2.3 Perbandingan Metode Utaut dan Tam.....	31
Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i>	46
Tabel 3.2 Kuisoner Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Uji Validitas (Kepuasan Yang Dicari).....	59
Tabel 4.2 Uji Validas (Kepuasan Yang Di Peroleh)	60
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Keseluruhan	63
Tabel 4.4 Hasil Reliabilitas <i>Performance Expetancy</i>	63
Tabel 4.5 Hasil Reliabilitas <i>Effort Expectancy</i>	63
Tabel 4.6 Hasil Reliabilitas <i>Social Influence</i>	64
Tabel 4.7 Hasil Reliabilitas <i>Facilitating Conditions</i>	64
Tabel 4.8 Perbandingan Nilai GS, Nilai GO Dan Nilai GAP ..	65
Tabel 4.9 Perbandingan Nilai GS, Nilai GO Dan Nilai Gap (Variabel Ekspetasi Kinerja)	66
Tabel 4.10 Perbandingan Nilai GS, Nilai GO Dan Nilai Gap (Variabel Ekspetasi Usaha)	67
Tabel 4.11 Perbandingan Nilai GS, Nilai GO Dan Nilai Gap (Variabel Pengaruh Sosial).....	68
Tabel 4.12 Perbandingan Nilai GS, Nilai GO Dan Nilai Gap (Variabel Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi).....	69
Tabel 4.13 Hasil Dari Perbandingan T-Hitung Dan T-Tabel Pada Pengujian Uji T	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Daftar Aplikasi Ula	21
Gambar 2.2 Tampilan Awal Aplikasi Ula.....	21
Gambar 2.3 Menu Beranda	22
Gambar 2.4 Fitur Pesanan Baru	22
Gambar 2.5 Fitur Terima Pesanan	23
Gambar 2.6 Fitur Pembayaran	23
Gambar 2.7 Pesanan Sudah Diterima	24
Gambar 2.8 Model Utaut.....	30
Gambar 3.1 Model Konseptual	42
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Umur	54
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Kecamatan.....	54
Gambar 4.4 Tampilan Aplikasi SPSS Variabel View	56
Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi SPSS Data View.....	57
Gambar 4.6 Cara Uji Validasi Pada Menu <i>Analyze</i>	57
Gambar 4.7 Tampilan Jendela Baru (<i>Frequencies</i>).....	58
Gambar 4.8 Hasil Pengujian Dari Aplikasi SPSS	58
Gambar 4.9 Cara Uji Reliabilitas Pada Menu <i>Analyze</i>	62
Gambar 4.10 Tampilan Menu Reliability Analysis	62
Gambar 4.11 Cara Uji T Pada Menu <i>Analyze</i>	70
Gambar 4.12 Tampilan Menu <i>Linear Regression</i>	71
Gambar 4.13 Tampilan Hasil Dari Nilai Variabel <i>Performance Expectancy</i>	71
Gambar 4.14 Diagram Batang Pernyataan 1PE.....	74
Gambar 4.15 Diagram Batang Pernyataan 2PE	74
Gambar 4.16 Diagram Batang Pernyataan 3PE	75



Gambar 4.17 Diagram Batang Pernyataan 4PE	75
Gambar 4.18 Diagram Batang Pernyataan 1EE	76
Gambar 4.19 Diagram Batang Pernyataan 2EE	76
Gambar 4.20 Diagram Batang Pernyataan 3EE	77
Gambar 4.21 Diagram Batang Pernyataan 1SI.....	77
Gambar 4.22 Diagram Batang Pernyataan 2SI.....	78
Gambar 4.23 Diagram Batang Pernyataan 1BI.....	78
Gambar 4.24 Diagram Batang Pernyataan 2BI.....	79
Gambar 4.25 Diagram Batang Pernyataan 1FC	79
Gambar 4.26 Diagram Batang Pernyataan 2FC	80
Gambar 4.27 Diagram Batang Pernyataan 3FC	80



DAFTAR RUMUS

Rumus <i>Multivariate</i>	43
Rumus Uji Validasi	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto Bersama Pengguna Aplikasi ULA	87
Lampiran 2 Daftar Data Responden	87
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Kuisoner	89
Lampiran 4 Form Bimbingan Sekripsi Dospem 1	91
Lampiran 5 Form Bimbingan Dospem 2	92
Lampiran 6 Form A Hasil Desk Evaluasi.....	93
Lampiran 7 Form B Pengajuan Seminar Terbuka	94
Lampiran 8 Berita Acara Seminar Terbuka	95
Lampiran 9 Daftar Hadir Peserta Seminar Terbuka	96
Lampiran 10 Form C Pengajuan Seminar Tertutup.....	97
Lampiran 11 Form Revisi Ujian Tertutup Ketua Penguji	98
Lampiran 12 Form Revisi Ujian Tertutup Penguji 1	99
Lampiran 13 Form Revisi Ujian Tertutup Penguji 2	100

ABSTRAK

Sistem informasi sudah menjadi kebutuhan mendesak bagi masyarakat, termasuk pelaku usaha mikro, kecil, serta menengah (UMKM). Penerapan teknologi ini berdampak di setiap aspek kehidupan, termasuk usaha, yang saat ini terlihat dari maraknya perdagangan *online* atau *e-commerce*. Aplikasi ULA (Untung Lancar Aman) yang dikelola PT Jembatan Akar Teknologi merupakan *e-commerce* yang memudahkan UMKM melalui teknologi. Aplikasi ULA ialah *pasar e-commerce B2B multi-kategori* yang menggabungkan teknologi, keterampilan, dan peralatan ritel terkini menggunakan struktur UMKM yang ekonomis biaya. Namun buat mempertinggi kinerja sistem/*software*, maka sistem tersebut perlu dilakukan penilaian buat menaikkan kinerja sistem. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode UTAUT buat mengetahui reaksi serta persepsi pengguna terhadap keberhasilan dan kepuasan sistem saat diterapkan di pengguna Aplikasi ULA yang ditujukan di pelaku UMKM di Kota Jombang. Metodologi penelitian ini ialah kuantitatif, menggunakan dan mengembangkan survey pada 80 responden secara online dan offline serta diolah memakai *software* SPSS16. Melalui pengolahan data diperoleh yang akan terjadi bahwa kepuasan pengguna Aplikasi ULA Jombang hanya tercapai pada variabel "*Facilitating Conditions*", tetapi belum tercapai pada variabel "*Performance Expetancy*" "*Effort Expetancy*" dan "*Social Influence*". Tingkat kepuasan pengguna pada faktor "*Facilitating Conditions*" sinkron dengan indeks kenyamanan kondisi yang memudahkan pekerjaan pengguna dan memenuhi kebutuhan pengguna Aplikasi ULA Jombang. Pengujian hipotesis membagikan bahwa masing-masing variabel UTAUT menghipnotis kepuasan pengguna terhadap aplikasi ULA.

Kata Kunci: Sistem Informasi, UMKM, Kepuasan Pengguna, Aplikasi ULA, UTAUT, PT Jembatan Akar Teknologi.