SKRIPSI

ANALISIS PENERAPAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI GRAB PADA TRANSPORTASI ONLINE DI SEMARANG MENGGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND OF TECHNOLOGI (UTAUT)*

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

Betsy Azalia Sari

15.G1.0097

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2019

Skripsi Dengan Judul:

Analisis Penerapan Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi GRAB Pada Transportasi Online Di Semarang Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Of Technologi (UTAUT)*

Oleh:
Betsy Azalia Sari
15.G1.0097

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:
Semarang, 06 Februari 2019

Pembimbing

B. Linggar Yekti Nugraheni, M.Comm., PhD., CA.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Rabu, 6 Maret 2019 Skripsi dengan judul:

Analisis Penerapan Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi GRAB Pada Transportasi Online Di Semarang Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Of Technologi (UTAUT)*

Oleh:

Betsy Azalia Sari

15.G1.0097

Tim Penguji:

Drs. HudiPrawoto, MM.

G. Freddy Koeswoyo, SE, M.si, CPA

B. Linggar Yekti Nugraheni, M.Comm., PhD., CA.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Unika Soegijapranata

Dr. Oct. Diddo Hartomo, SE.,MSi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS PENERAPAN PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI GRAB PADA TRANSPORTASI ONLINE DI SEMARANG MENGGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND OF TECHNOLOGI (UTAUT)*

benar – benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah – olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut., maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 8 Maret 2019

Yang Menyatakan,

Betsy Azalia Sari

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Betsy Azalia Sari

NIM : 15.G1. 0097

Alamat lengkap di Semarang : Jl. Pawiyatan Luhur No 15 A Semarang

Nama orang tua : Karmani

Alamat orang tua : Desa Karanggondang Rt 04/05 Mlonggo Jepara

(Diisi bila berasal dari luar Semarang)

Nomor telepon orang tua : 085225595330

Nomor Handphone (mahasiswa) : 085226123708

Nomor Handphone anggota keluarga terdekat : 085226588914
(Kakak/adik/saudara)

Dengan ini saya nyatakan bahwa seluruh data penelitian yang tertulis dalam skripsi saya yang berjudul Analisis Penerapan Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi [illegible] Pada Transportasi Online Di Semarang Menggunakan Unified Theory Of [illegible]ance And Of Technologi (UTAUT)

Demikian saya,

Semarang, 6 Maret 2019

(Betsy Azalia Sari)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua ’’

(Aristoteles)

“Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba. Karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan membangun kesempatan untuk berhasil’’

(Mario Teguh)

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus karena berkat kasih dan karunia–Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Orang tua saya yaitu Daniel Karmani dan Rusliana beserta keluarga yang selalu memberikan semangat, masukan dan doa kepada saya.
3. Dosen pembimbing saya yaitu B. Linggar Yekti N.,SE.MCOMM yang telah membimbing saya dengan sabar dan sangat baik sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan saya tepat waktu.
4. Kekasih saya yang telah menemani saya sewaktu SMA hingga kejenjang perguruan tinggi, serta sahabat dan teman–teman terdekat yang telah ikut serta memberikan semangat, masukan, serta dukungan kepada saya selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia–Nya skripsi dengan judul "Analisis Penerapan Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi GRAB Pada Transportasi Online Di Semarang Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Of Technologi (UTAUT)* " dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penyusunan skripsi ini dalam penyusunan serta penyelesainnya tidak terlepas dari bimbingan, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak–pihak yang terkait dalam skripsi ini, khususnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan karunia–Nya peneliti dapat menyelesaikan pendidikan S1 Akuntansi dengan tepat waktu.
2. Orang tua penulis yaitu Daniel Karmani dan Rusliana serta kakak penulis Silvi Intan Wulandini dan adik penulis Nicho Wiji Pangestu yang telah memberikan doa, semangat, serta motivasi dalam proses penyusunan skripsi**.**
3. Seluruh keluarga yang telah ikut serta memberikan masukan dan doa kepada penulis selama proses penyusunan skripsi**.**
4. Bapak Dr**.** Oct. Digdo Hartomo, SE., MSi., Akt selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata.

5. Ibu B. Linggar Yekti N.,SE.MCOMM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing peneliti dengan sabar dan sangat baik hingga skripsi ini slesai.
6. Bapak Drs Hudi Prawoto,MM.Akt dan Bapak G. Freddy Koeswoyo,SE.MSi selaku dosen penguji yang telah membantu menguji dan memberikan saran kepada peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Dr. Sansaloni Butar–Butar.,SE.,M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama masa perkuliahan.
8. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata yang telah membantu mempermudah kepengurusan berkas dari awal sampai akhir perkuliahan, terutama Mba Dian yang membantu memberikan data yang dibutuhkan skripsi dan Mas Kris yang membantu mengurus berkas–berkas skripsi.
9. Kekasih saya Ardian Bangun Putranto yang telah menemani saya semenjak SMA hingga perguruan tinggi yang dengan sabar telah mendengarkan dan menasehati saya selama saya masuk dalam perkuliahan hingga proses penulisan skripsi.
10. Erika Dwi Septiana, Hani Maria, Onny Febryana, Ingrid Angelia, Vanesa Elvara, dan Fanny Natalia selaku teman penulis dari awal perkuliahan hingga akhir serta yang selalu memberikan masukan agar lebih baik.
11. Seluruh teman–teman akuntansi yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelian ini.

12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga penyusunan skripsi penulis dapat terselesaikan dengan baik**.**

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Penulis ingin menyampaikan permohonan maaf jika terdapat kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja, serta mohon kritik dan saran yang membangun sehingga dapat bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 8 Maret 2019

Betsy Azalia Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN PERSETUJUAN..... ii

HALAMAN PENGESAHAN..... iii

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... iv

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI..... v

MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... vi

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xv

DAFTAR GAMBAR..... xvii

ABSTRAK..... xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah..... 6

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian..... 7

1.4 Kerangka Pikir..... 8

1.5 Sistematika Penulisan 9

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Ojek Online 11

2.2 Aplikasi Android 12

2.3 Transportsi Online 13

2.4 Konsumen 13

2.5 Kepuasan Pelanggan 15

2.6 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* 16

2.7 Hipotesis 17

2.7.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Peminat Aplikasi GRAB 17

2.7.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Peminat Aplikasi GRAB 18

2.7.3 Pengaruh Sosial Terhadap Peminat Aplikasi GRAB 19

2.7.4 Pengaruh Kondisi Pemfasilitasi Terhadap Peminat Aplikasi GRAB 20

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian 21

3.2 Objek dan Lokasi Penelitian 21

3.3 Populasi dan Sampel 21

3.4 Sumber dan Jenis Data 22

3.4.1 Sumber Data 22

3.4.1.1 Data Primer 22

3.4.2 Jenis Data 23

3.4.2.1 Data Kuantitatif 23

3.5 Teknik Pengumpulan Data 23

3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 23

3.6.1 Minat Penggunaan 23

3.6.2 Ekspektasi Kinerja 24

3.6.3 Ekspektasi Usaha 25

3.6.4 Pengaruh Sosial 25

3.6.5 Kondisi Pemfasilitasi 26

3.7 Pengumpulan Data 26

3.8 Uji Validitas 27

3.9 Uji Reliabilitas 27

3.11 Uji Asumsi Klasik 28

3.12 Uji Hipotesis 30

3.12 Unstandardized β 30

3.13 Uji Koefisien Determinasi (R2) 31

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian 32

4.2 Statsitik Deskriptif 34

4.2.1 Hasil Pengujian Deskriptif Responden Terhadap Minat Penggunaan Aplikasi GRAB 35

4.2.2 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Ekspektasi Kinerja..... 36

4.2.3 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Ekspektasi Usaha..... 37

4.2.4 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Ekspektasi Pengaruh Sosial..... 38

4.2.5 Analisis Indeks Jawaban Responden Terhadap Variabel Ekspektasi Kondisi Pemfasilitasi.....39

4.3 Hasil Validitas dan Reliabilitas..... 40

4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik 44

4.4.1 Hasil Uji Normalitas 44

4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas..... 45

4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas 46

4.5 Analisis Regresi Linear Berganda..... 47

4.6 Pengujian Hipotesis..... 50

4.6.1 Uji F 50

4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)..... 51

4.6.3 Uji t 52

4.7 Pembahasan..... 55

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN IMPLIKASI

5.1 Kesimpulan 58

5.2 Keterbatasan 59

5.3 Saran 53

Daftar Pustaka 60

Lampiran 63

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden..... 32

Tabel 4.2 Pendidikan Redsponden..... 33

Tabel 4.3 Statistik Deskriptif..... 34

Tabel 4.4 Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif..... 35

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif..... 36

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif..... 37

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif..... 38

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Per Variabel Statisik Deskriptif..... 39

Tabel 4.9 Hasil Pengujian Minat Penggunaan..... 40

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Ekspektasi Kinerja..... 41

Tabel 4.11 Hasil Pengujian Ekspektasi Usaha..... 41

Tabel 4.12 Hasil Pengujian Pengaruh Sosial..... 42

Tabel 4.13 Hasil Pengujian Kondisi Pemfasilitasan..... 42

Tabel 4.14 Hasil Pengujian Reliabilitas Penelitian..... 43

Tabel 4.15 Hasil Pengujian Normalitas..... 44

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas..... 45

Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 46

Tabel 4.18 Analisis Regresi Linear Berganda..... 47

Tabel 4.19 Hasil Uji F..... 50

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... 51

Tabel 4.21 Uji t..... 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir..... 8

ABSTRAK

Analisis Penerapan Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi GRAB Pada Transportasi Online Di Semarang Menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Of Technologi (UTAUT)*

Layanan ojek online didukung dengan software aplikasi berbasis android, yang dapat menghubungkan driver ojek dengan customer yang membutuhkan jasa ojek. Aplikasi GRAB ini menjadi pintu masuk bagi pelanggan untuk mendapatkan layanan yang disediakan PT GRAB Indonesia. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan penerimaan dan penggunaan Aplikasi GRAB Di Semarang dengan menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT). Pengumpulan data yang diambil menggunakan kuesioner secara offline dengan mengambil 100 responden, yang terdiri dari 66 laki-laki dan 34 perempuan. Analisis perhitungan data dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS *(Statistical Product and Service Solutions)* pengguna aplikasi GRAB di Semarang, yang ditemui diberbagai lokasi seperti kampus, sekolah, tempat makan dan lingkungan sekitar perumahan di Semarang. Dalam penelitian yang dilakukan, secara simultan maupun parsial faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi pemfasilitasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan Aplikasi GRAB.

Kata kunci : Aplikasi GRAB, Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT), minat penggunaan