

**ANALISIS PENERIMAAN DAN KESUKSESAN  
PENERAPAN SISTEM INFORMASI E-SAMSAT  
BERDASARKAN PENDEKATAN *UNIFIED THEORY  
OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY*  
(UTAUT) DAN DELONE & MCLEAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Sistem Informasi**

**Oleh**

**Desak Komang Mila Arsini**

**NIM 1915091028**

**PROGRAM STRUDI SISTEM INFORMASI**

**JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA**

**FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2023**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER**

**Menyetujui**

Pembimbing I,



I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc.

NIP. 198501042010121004

Pembimbing II,



I Gusti Lanang Agung Kaditya Putra,  
S.Pd., M.T.

NIP. 198908272019031008

Skripsi oleh Desak Komang Mila Arsini ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 21 Juli 2023

Dewan Penguji,



I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.  
NIP. 198611182015041001

(Ketua)



I Made Edy Listartha, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 198608122019031005

(Anggota)



I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc.  
NIP. 198501042010121004

(Anggota)



I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T.  
NIP. 198908272019031008

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan  
Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Pada :

Hari : Jumat

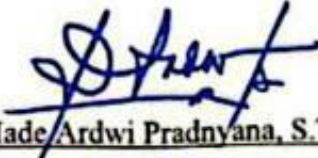
Tanggal : 21 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

  
Prof. Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si.  
NIP. 197408012000032001

  
I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T.  
NIP. 198611182015041001

Mengesahkan,

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kerjasama

  
Prof. Dr. Gede Rasben Dantes, S.T., M.T.I.  
NIP. 197502212003121001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Penerapan E-samsat Berdasarkan Pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan Delone & Mclean” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 21 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Desak Komang Mila Arsini

NIM. 1915091028

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa (Ida Sang Hyang Widhi Wasa) karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi E-samsat Berdasarkan Pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan Delone & Mclean**” Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana komputer pada Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha.

Proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak I Gede Mahendra Darmawiguna, S.Kom., M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang penuh tanggung jawab dan kesabaran dalam memberikan bimbingan, motivasi serta arahan yang bermanfaat bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd., M.T selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh pengertian memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis serta arahan yang bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada keluarga tercinta, Bapak I Dewa Nyoman Alit dan Ibu Desak Putu Suarsini, serta keempat saudari tercinta dan terkasih atas doa, semangat, dan motivasi penulis untuk tetap menyelesaikan skripsi ini.
4. Terimakasih penulis ucapkan kepada Made Agus Panji Sujaya atas segala kelapangannya selalu menerima segala keluh kesah penulis dan tetap terus membangkitkan semangat penulis, sampai akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Sahabat-sahabat, teman-teman seperjuangan Mahasiswa Program Studi S1 Sistem Informasi Angkatan 2019, sahabat DIMENSI Dsk Dita dan Nensi yang tetap terus memberikan semangat dan doa terbaiknya kepada penulis, seluruh

responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk melengkapi penelitian ini, dan pihak-pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan hasil yang tersaji dalam skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna dapat diperbaiki pada penelitian selanjutnya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembacanya.

Singaraja, 30 Maret 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN .....	vi
MOTTO.....	vii
PRAKATA .....	ix
ABSTRAK .....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. 1 Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2 Identifikasi Masalah .....	8
1. 3 Pembatasan Masalah .....	8
1. 4 Rumusan Masalah .....	9
1. 5 Tujuan Penelitian.....	9
1. 6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoritis .....	11
2.1.1 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	11
2.1.2 Penerimaan Pengguna .....	11
2.1.3 UTAUT .....	12
2.1.4 Kesuksesan Sistem.....	13
2.1.5 DeLone & McLean .....	13
2.1.6 Model Evaluasi Penerimaan dan Kesuksesan Sistem Informasi.....	16
2.1.7 E-Samsat .....	17
2.1.8 Variabel Independen .....	19
2.1.9 Variabel Dependen.....	23



2.2	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	25
2.3	Kerangka Berpikir .....	32
2.4	Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>35</b>
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	35
3.2	Rancangan Penelitian .....	35
3.2.1	Tahapan Penelitian .....	35
3.2.2	Kerangka Teori.....	38
3.2.3	Kerangka Konsep Penelitian .....	40
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	43
3.7.1	Statistik Deskriptif .....	47
3.7.2	Uji Instrumen Penelitian .....	48
3.7.3	Uji Asumsi Klasik .....	49
3.7.4	Uji Hipotesis.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>52</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1	Karakteristik Responden.....	52
4.1.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	55
4.1.2.1	<i>Convergent Validity</i> .....	55
4.1.2.2	<i>Discriminant Validity</i> .....	56
4.1.2.3	<i>Cronbach Alpha</i> .....	58
4.1.2.4	<i>Composite Reliability</i> .....	58
4.1.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	59
4.1.3.1	Uji Normalitas.....	59
4.1.3.2	Uji Multikolinearitas .....	62
4.1.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.1.4	Hasil Analisis Statistik Deskriptif dan Univariat.....	64
1.1.4.1	<i>Performance Expectancy</i> .....	64
1.1.4.2	<i>Effort Expectancy</i> .....	66
1.1.4.3	<i>Social Influence</i> .....	68
1.1.4.4	<i>Facilitating Condition</i> .....	70
1.1.4.5	<i>System Quality</i> .....	72

1.1.4.6	<i>Information Quality</i> .....	75
1.1.4.7	<i>Service Quality</i> .....	77
1.1.4.8	<i>Behavioral Intention</i> .....	79
1.1.4.9	<i>User Satisfaction</i> .....	81
1.1.4.10	<i>Net Impact</i> .....	83
4.1.5	Hasil Uji Hipotesis.....	85
4.1.5.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	85
4.1.5.2	Uji T (Parsial).....	86
4.1.5.3	Uji Determinasi.....	90
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	92
4.2.1	<i>Performance Expectancy</i> .....	92
4.2.2	<i>Effort Expectancy</i> .....	94
4.2.3	<i>Social Influence</i> .....	96
4.2.4	<i>Facilitating Condition</i> .....	97
4.2.5	<i>System Quality</i> .....	99
4.2.6	<i>Information Quality</i> .....	101
4.2.7	<i>Service Quality</i> .....	102
4.2.8	<i>Behavioral Intention</i> .....	103
4.2.9	<i>User Satisfaction</i> .....	104
4.2.10	<i>Net Impact</i> .....	104
4.3	Perancangan Strategi Hasil Penelitian.....	105
BAB V PENUTUP.....		110
5.1	Simpulan.....	110
5.2	Saran.....	112
DAFTAR RUJUKAN.....		113
LAMPIRAN.....		119

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Studi Literatur .....	25
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional .....	43
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Kuesioner.....	45
Tabel 3. 3 Kategori Nilai Variabel.....	48
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Pengalaman Responden .....	54
Tabel 4. 5 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	55
Tabel 4. 6 Nilai AVE .....	56
Tabel 4. 7 Nilai Akar Kuadrat AVE.....	56
Tabel 4. 8 <i>Latent Variable Correlations</i> .....	57
Tabel 4. 9 <i>Cronbach Alpha</i> .....	58
Tabel 4. 10 <i>Internal Composite Reliability</i> .....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas Regresi Pertama .....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Glejser Regresi Pertama .....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Glejser Regresi Kedua .....	64
Tabel 4. 14 Hasil Uji Glejser Regresi Ketiga.....	64
Tabel 4.15 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>Performance Expectancy</i> 64	
Tabel 4. 16 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>Effort Expectancy</i> .....	66
Tabel 4. 17 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>Social Influence</i> .....	68
Tabel 4. 18 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>Facilitating Condition</i> ... 70	
Tabel 4. 19 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>System Quality</i> .....	72
Tabel 4. 20 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>Information Quality</i> .....	75
Tabel 4. 21 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>Service Quality</i> .....	77
Tabel 4. 22 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>Behavioral Intention</i> .....	79
Tabel 4. 23 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>User Satisfaction</i> .....	81
Tabel 4. 24 Analisis Statistik dan Uji Univariat Indeks <i>Net Impact</i> .....	83
Tabel 4. 25 Analisa Regresi Berganda Berdasarkan <i>Behavioral Intention</i> .....	85

Tabel 4. 26 Hasil Analisa regresi Berganda Berdasarkan <i>User Satisfaction</i> E-Samsat .....	86
Tabel 4. 27 Hasil Analisa regresi Berganda Berdasarkan <i>Net Impact</i> .....	86
Tabel 4. 28 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Behavioral Intention</i> .....	91
Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	91
Tabel 4. 30 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel <i>Net Impact</i> .....	91
Tabel 4. 31 Hasil Analisis SWOT .....	106



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	12
Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (1992)..	13
Gambar 2. 3 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2003).....	15
Gambar 2. 4 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2016).....	16
Gambar 2. 5 Model Evaluasi Penerimaan dan Kesuksesan Sistem Informasi.....	16
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	35
Gambar 3. 2 Kerangka Teori.....	38
Gambar 3. 3 Kerangka Konsep Penelitian .....	40
Gambar 4. 1 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Pertama.....	60
Gambar 4. 2 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Kedua .....	60
Gambar 4. 3 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Regresi Ketiga .....	61
Gambar 4. 4 Regresi Pertama Setelah Pendeteksian Outlier .....	61
Gambar 4. 5 Regresi Kedua Setelah Pendeteksian Outlier .....	62
Gambar 4. 6 Regresi Ketiga Setelah Pendeteksian Outlier .....	62
Gambar 4. 7 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>Performance Expectancy</i> .....	66
Gambar 4. 8 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>Effort Expectancy</i> .....	68
Gambar 4. 9 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>Social Influence</i> .....	70
Gambar 4. 10 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>Facilitating Condition</i> .....	72
Gambar 4. 11 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>System Quality</i> .....	74
Gambar 4. 12 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>Information Quality</i> .....	76
Gambar 4. 13 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>Service Quality</i> .....	78
Gambar 4. 14 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>Behavioral Intention</i> .....	80
Gambar 4. 15 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	82
Gambar 4. 16 Grafik Persepsi Responden Terhadap <i>Net Impact</i> .....	84



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Surat Ijin Pengambilan Data.....	120
Lampiran 2. 1 Data Transaksi Pengesahan STNK Tahun 2021.....	121
Lampiran 2. 2 Data Pengguna e-channel Bali Tahun 2021 .....	122
Lampiran 2. 3 Data Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Buleleng.....	123
Lampiran 2. 4 Hasil Survei Penggunaan e-samsat di Kabupaten Buleleng.....	123
Lampiran 2. 5 Transkrip Wawancara.....	124
Lampiran 3. 1 Dokumentasi Wawancara.....	125
Lampiran 3. 2 Kuesioner Penelitian.....	126
Lampiran 4. 1 Tabulasi Data.....	132
Lampiran 5. 1 Hasil Statistik Deskriptif .....	149
Lampiran 6. 1 Dokumentasi Pengisian Kuesioner oleh Pengguna e-samsat .....	153
Lampiran 6. 2 Riwayat Hidup.....	176

