

**ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI KONEK
MARKET BY OPENACCESS MENGGUNAKAN
MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND
USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT 2)**

SKRIPSI



Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Sistem Informasi
Oleh
Kadek Gandi Taruna Wijaya
NIM 2215091011

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)

JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2026

SKRIPSI

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



Pembimbing I	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008
Pembimbing II	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Kadek Gandhi Taruna Wijaya ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 19 Mei 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Anggota	Putu Dhanu Driya, M.A. NIP.200002132025061007
Anggota	Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. NIP.199308042020122008
Anggota	Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. NIP.198603132024212001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSRé - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSRé
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.


PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market By Openaccess Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT2)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya 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 resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam skripsi saya ini atau ada klaim terhadap keaslian skripsi saya.



Singaraja, 28 Mei 2026

Yang membuat pernyataan


Kadek Gandi Taruna Wijaya
NIM. 2215091011

KATA PERSEMBAHAN

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada

Ida Sang Hyang Widhi Wasa

Berkat segala Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik melalui kelancaran dan kemudahan yang telah diberikan. Skripsi ini penulis dedikasikan kepada:

Segenap Keluarga Tercinta

Kedua Orang Tua Tersayang

(Bapak Made Wijaya Yasa dan Ibu Ni Luh Putu Suka Puriani)

Terima kasih atas doa yang tiada henti, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta segala pengorbanan yang telah diberikan selama perjalanan pendidikan penulis.

Saudara Terkasih

(Gede Herry Arum Wijaya dan Komang Primedya Kususmadana)

Terima kasih atas kebersamaan, semangat, serta dukungan yang selalu memberikan kekuatan bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan selama masa studi

Seluruh Staf Dosen Prodi Sistem Informasi

Terima kasih telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, arahan, serta motivasi sejak awal perkuliahan hingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Rekan-Rekan Seperjuangan

Terima kasih kepada rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Jurusan Teknik Informatika, khususnya mahasiswa SIFORS 2022, atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan sehingga perjalanan akademik ini dapat dilalui dengan penuh kenangan dan pembelajaran berharga.

MOTTO

**“COBA DULU MUNDUR KE BELAKANG PERBAIKI FUNDAMENTAL
DARIPADA TERUS MAJU PADAHAL ITU JURANG”**

“JHON”



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Esa, karena atas berkat, rahmat, karunia serta hidayahnya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penerimaan Aplikasi Konek Market By Openaccess Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology 2 (UTAUT2)”. Tujuan penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan program sarjana Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha. Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik itu bantuan berupa moral maupun spiritual. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Sistem Informasi, Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Kejuruan.
2. Prof. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Ibu Ir. Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Luh Putu Eka Damayanthi, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T dan Putu Dhanu Driya, M.A. selaku penguji yang telah memberikan banyak arahan, saran, dukungan, dan motivasi dalam proses penyusunan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staf dosen dan pegawai Fakultas Teknik dan Kejuruan yang telah banyak membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini.
7. Orangtua penulis yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.

8. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Informatika / Prodi Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual dalam penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan motivasi demi kelancaran proses penelitian ini.
10. Kedua orang tua tercinta, adik, serta seluruh keluarga yang telah memberikan doa, dukungan moral maupun material, serta pengorbanan selama perjalanan pendidikan penulis.
11. Pasangan penulis Rahma Luthfia yang telah memberikan dukungan emosional, semangat, serta pengertian selama proses penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman penulis, yaitu Satria, Cahya, Faldy, Danan, Devan, Ajik Krisna, Adi dan seluruh personil Grup Makan Baru Suka yang telah memberikan dukungan dan kebersamaan dalam menjalani perkuliahan. Serta seluruh rekan SIFORS angkatan 2022 dan teman-teman penulis lainnya, yang telah menjalin pertemanan yang baik selama masa perkuliahan.
13. Rekan-rekan di kolivo.ai atas segala dukungan dan bantuan tak terhingga yang diberikan kepada penulis selama masa studi di Universitas Pendidikan Ganesha.
14. Teman-teman dari Institut Teknologi Bandung yang senantiasa memberikan semangat serta pendampingan selama penulis menempuh pendidikan.
15. Keluarga besar program Pertukaran Mahasiswa Merdeka atas pengalaman dan dukungan luar biasa bagi perjalanan akademik penulis.
16. Teman-teman di GOJEK yang telah berkontribusi memberikan bantuan dan memfasilitasi kelancaran studi penulis.
17. Teman-teman di Avirama Foundation atas dorongan moral dan bantuan nyata yang sangat berarti bagi kelancaran pendidikan penulis.
18. Tim dan rekan-rekan di Konek Market yang selalu suportif serta menemani proses belajar penulis hingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Pendidikan Ganesha. Terima kasih kepada diri sendiri atas ketekunan, kerja

keras, dan perjuangan selama menempuh perkuliahan hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa apa yang disajikan masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan masukan dari pembaca, baik itu dalam bentuk saran ataupun kritik, demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pada umumnya untuk penulis.

Singaraja, Mei 2026

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.2 Landasan Teori.....	33
2.2.1 Analisis Penerimaan Pengguna.....	34
2.2.1.1 Definisi Analisis.....	34
2.2.1.2 Definisi Penerimaan Pengguna	35
2.2.1.3 Konsep Penerimaan Pengguna.....	35
2.2.2 Aplikasi.....	36
2.2.3 Aplikasi Konek Market.....	37
2.2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2).....	49

2.2.4.1 Performance Expectancy.....	49
2.2.4.3 Social Influence.....	52
2.2.4.4 Facilitating Conditions.....	53
2.2.4.5 Hedonic Motivations.....	55
2.2.4.6 Habit.....	56
2.2.4.7 Behavioral Intention.....	57
2.2.4.8 Use Behavior.....	58
2.2.5 Pengelompokan Jenis Data.....	62
2.2.5.1 Data Menurut Jenisnya.....	62
2.2.5.2 Data Menurut Sumbernya.....	62
2.2.5.3 Data Menurut Cara Memperolehnya.....	63
2.2.5.4 Data Menurut Waktu Pengumpulannya.....	63
2.2.6 Metode Pengumpulan Data.....	63
2.2.6.1 Studi Pustaka.....	63
2.2.6.2 Observasi.....	63
2.2.6.3 Wawancara.....	64
2.2.6.4 Kuesioner.....	64
2.2.7 Pertanyaan Kuisisioner.....	66
2.2.8 Populasi dan Sampel.....	67
2.2.8.1 Populasi.....	67
2.2.8.2 Sampel.....	67
2.2.9 Skala Likert.....	68
2.2.10 Structural Equation Model (SEM).....	69
2.2.11 <i>Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	70
2.2.12 SMART PLS.....	72
2.2.13 Uji Ahli atau Uji Gregory.....	72

2.2.14 Uji Validitas	75
2.2.15 Uji Reabilitas	76
2.2.16 Analisis SWOT	77
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	80
3.1 Jenis Penelitian	80
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian.....	81
3.2.1 Populasi Penelitian.....	81
3.2.2 Sampel Penelitian	84
3.3 Tahapan Penelitian	87
3.3.1 Identifikasi Masalah.....	89
3.3.2 Landasan Teori	90
3.3.3 Menentukan Metode dan Perumusan Hipotesis.....	91
3.3.4 Menyusun Instrumen	97
3.3.5 Uji Coba Instrumen.....	99
3.3.5.1 Uji Gregory	100
3.3.5.2 Uji Validitas	101
3.3.5.3 Uji Reliabilitas	102
3.3.6 Pengumpulan data.....	102
3.3.7 Analisis Data.....	107
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	116
4.1 Deskripsi Data Penelitian	116
4.1.1 Karakteristik Responden Pilot Test	118
4.1.2 Karakteristik Responden Utama	120
4.2 Uji Coba Instrumen	122
4.2.1 Uji isi.....	122
4.2.2 Uji Validitas.....	127

4.2.3 Uji Reliabilitas	130
4.3 Analisis Data	133
4.3.1 <i>Outer Model</i>	133
4.3.2 <i>Inner Model</i>	140
4.4 Pengujian Hipotesis	141
4.4.1. Pengujian Pengaruh Langsung Antar Variabel	142
4.4.2. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Pengujian Variabel Mediasi)	150
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	156
4.5.1 Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Niat Perilaku Penggunaan	156
4.5.2 Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Niat Perilaku Penggunaan	158
4.5.3 Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Niat Perilaku Penggunaan	160
4.5.4 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Niat Perilaku Penggunaan	162
4.5.5 Pengaruh Motivasi Hedonis terhadap Niat Perilaku Penggunaan	164
4.5.6 Pengaruh Kebiasaan terhadap Niat Perilaku Penggunaan	166
4.5.7 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan	167
4.5.8 Pengaruh Kebiasaan terhadap Perilaku Penggunaan	170
4.5.9 Pengaruh Niat Perilaku Penggunaan terhadap Perilaku Penggunaan .	172
4.5.10 Pengaruh Ekspektasi Usaha terhadap Perilaku Penggunaan melalui Niat Perilaku Penggunaan	175
4.5.11 Pengaruh Kondisi yang Memfasilitasi terhadap Perilaku Penggunaan melalui Niat Perilaku Penggunaan	177
4.5.12 Pengaruh Motivasi Hedonis terhadap Perilaku Penggunaan melalui Niat Perilaku Penggunaan	180
4.5.13 Pengaruh Kebiasaan terhadap Perilaku Penggunaan melalui Niat Perilaku Penggunaan	183

4.5.14 Pengaruh Ekspektasi Kinerja terhadap Perilaku Penggunaan melalui Niat Perilaku Penggunaan.....	185
4.5.15 Pengaruh Pengaruh Sosial terhadap Perilaku Penggunaan melalui Niat Perilaku Penggunaan.....	188
4.6 Rekomendasi	190
4.6.1 Rekomendasi Kondisi yang Diharapkan.....	191
4.6.2 Analisis SWOT Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Konek Market by OpenAccess	203
4.6.2.1 Kekuatan (Strengths) Aplikasi Konek Market	206
4.6.2.2 Kelemahan (Weaknesses) Aplikasi Konek Market.....	209
4.6.2.3 Peluang (Opportunities) Pengembangan Aplikasi	212
4.6.2.4 Ancaman (Threats) dalam Penggunaan Aplikasi	214
4.6.3 Strategi SWOT Aplikasi Konek Market by OpenAccess.....	216
4.6.3.1 Strategi Strengths-Opportunities (SO)	217
4.6.3.2 Strategi Weaknesses-Opportunities (WO)	219
4.6.3.3 Strategi Strengths-Threats (ST).....	220
4.6.3.4 Strategi Weaknesses-Threats (WT).....	222
BAB V PENUTUP.....	224
5.1 Simpulan.....	224
5.2 Saran.....	226
DAFTAR PUSTAKA	228
LAMPIRAN.....	239

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Kajian Pustaka.....	11
Tabel 2. 2 Klasifikasi Aplikasi (Grewal dkk., 2019).	37
Tabel 2. 3 Indikator Acuan Performance Expectancy	50
Tabel 2. 4 Indikator Acuan Effort Expectancy	51
Tabel 2. 5 Indikator Acuan Social Influence	53
Tabel 2. 6 Indikator Acuan Facilitating Conditions.....	54
Tabel 2. 7 Indikator Acuan Hedonic Motivation	55
Tabel 2. 8 Indikator Acuan Habit.....	56
Tabel 2. 9 Indikator Acuan Behavioral Intention.....	57
Tabel 2. 10 Indikator Acuan Use Behavior.....	58
Tabel 2. 11 Penilaian Para Ahli.....	73
Tabel 2. 12 Tabel Perhitungan Uji Ahli.....	74
Tabel 2. 13 Kriteria Validitas Uji Gregory	74
Tabel 2. 14 Kriteria Nilai Koefisien Reliabilitas	77
Tabel 3. 1 Rumus Ukuran Sampel Minimum	86
Tabel 3. 2 Kriteria Purposive Sampling	106
Tabel 4.1 Tabulasi Uji Ahli.....	123
Tabel 4.2 Perhitungan Uji Ahli	125
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas 77 Butir	128
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas 63 Butir.....	131
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Konvergen Tahap 1	134
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Konvengen Tahap 2	136
Tabel 4.7 Fornell-Larcker Criterion.....	137
Tabel 4.8 Tabel Hasil Cross Loading.....	138
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Internal Consistency Reliability	139
Tabel 4.10 Hasil Pengujian R-Square (R^2)	140
Tabel 4. 11 Uji Kolinearitas	141
Tabel 4. 12 Hasil Uji Pengaruh Langsung Antar Variabel	143
Tabel 4. 13 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	151
Tabel 4.14 Matriks SWOT pada Aplikasi Konek Market.....	205

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Proses Bisnis Berlangganan ISP Melalui Konek Market.....	38
Gambar 2. 2 Proses Bisnis Aktivasi Akun di Aplikasi Mobile Konek Market	38
Gambar 2. 3 Proses Bisnis Cek Jaringan WIFI	39
Gambar 2. 4 Proses Bisnis Pembayaran Tagihan.....	39
Gambar 2. 5 Proses Bisnis Laporan Gangguan di Aplikasi Mobile Konek Market ..	40
Gambar 2. 6 Proses Bisnis Edit Profil di Aplikasi Mobile Konek Market	40
Gambar 2. 7 Halaman Beranda	42
Gambar 2. 8 Halaman Tagihan	43
Gambar 2. 9 Halaman Riwayat Transaksi	43
Gambar 2. 10 Halaman Gangguan	44
Gambar 2. 11 Halaman Histori Gangguan	44
Gambar 2. 12 Halaman Profile	45
Gambar 2. 13 Halaman Edit Profil.....	45
Gambar 2. 14 Data Tabel Pengguna yang Melakukan Instalasi Aplikasi.....	47
Gambar 2. 15 Grow User Aplikasi Konek Market	48
Gambar 2. 16 Model UTAUT 2	49
Gambar 2. 17 Proses Pembuatan Kuesioner (Taherdoost, 2018).....	65
Gambar 3. 1 Tahapan penelitian	88
Gambar 3. 2 Model Usulan Penelitian	93
Gambar 4.1 Hasil Uji PLS SEM di Smart PLS.....	134
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping pada Smart PLS.....	142

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Riwayat Hidup.....	239
Lampiran 2. Hasil Pra-Survei.....	240
Lampiran 3. Observasi dengan 5 Pelanggan Konek Market.....	247
Lampiran 4. Wawancara Eksploratif dengan Direktur PT Mari Buka Akses.....	251
Lampiran 5. Wawancara Eksploratif dengan HRD PT Mari Buka Akses.....	255
Lampiran 6. Dokumentasi Tambahan.....	259
Lampiran 7. Detail Laporan Kendala Teknis di Aplikasi Konek Market.....	260
Lampiran 8. Kuesioner 77 Butir Pernyataan.....	261
Lampiran 9. Kuesioner 38 Butir Pernyataan.....	269
Lampiran 10. Data Rekap Uji Validitas dan Reabilitas pada Pilot Test.....	274
Lampiran 11. Data Rekap Uji Responden Utama.....	280
Lampiran 12. Jawaban Terbuka Responden pada Pilot Test.....	286
Lampiran 13. Jawaban Terbuka Responden pada Responden Utama.....	293
Lampiran 14. Data Uji pada SPSS 27.....	308
Lampiran 15. Data Uji pada Smart PLS 4.....	323
Lampiran 16. Dokumentasi Hasil Uji Ahli.....	329
Lampiran 17. Dokumentasi Penelitian.....	360
Lampiran 18. Jadwal Penelitian.....	364
Lampiran 19. Surat Izin Penelitian Konek Market.....	366
Lampiran 20. Surat Pernyataan Dokumentasi.....	367
Lampiran 21. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian.....	369
Lampiran 22. Dokumen Rekomendasi Perusahaan.....	379
Lampiran 23. Surat Serah Terima Rekomendasi Aplikasi.....	396