

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “ANALISIS PERILAKU PENGGUNA APLIKASI ZOOM DENGAN METODE PERMODELAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)*” sesuai dengan harapan saya.

Laporan skripsi ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari bulan Agustus 2020 hingga Januari 2021. Skripsi disusun sebagai syarat wajib bagi mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Pelita Harapan. Diharapkan dengan adanya penulisan laporan ini, dapat memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai permodelan penerimaan teknologi *video conference* dengan metode UTAUT.

Penulisan dari laporan skripsi ini dapat terlaksana berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, yaitu:

1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan.
2. Ibu Dr. Nuri Arum Anugrahati selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan.
3. Bapak Laurence, M.T. selaku Direktur Administrasi dan Kemahasiswaan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan dan pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan bimbingan serta saran sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
4. Ibu Priskila Christine R., S.Si., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri, Universitas Pelita Harapan.
5. Ibu Agustina Christiani, M.Eng.Sc. selaku co-pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan serta saran sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.

6. Keluarga dan rekan-rekan yang telah mendukung saya selama pengerjaan laporan skripsi ini.
7. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang digunakan sebagai dasar dari pengolahan data penelitian ini.
8. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis mengetahui bahwa laporan skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis meminta maaf atas segala kesalahan maupun tutur kata yang kurang berkenan bagi para pembaca. Penulis juga sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu pengembangan laporan skripsi ini menjadi lebih baik. Diharapkan laporan ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas perhatian pembaca.

Tangerang, 18 Februari 2021

(Calvin Jonathan)

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Pembatasan Masalah.....	7
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1. <i>Video Conference</i>	10
2.1.1. Definisi <i>Video conferencing</i>	10
2.1.2. Jenis <i>video conferencing</i>	11
2.1.3. Persyaratan Melakukan <i>Video Conferencing</i>	13
2.1.4. Kelebihan dan Kekurangan <i>Video Conferencing</i>	17
2.1.5. <i>Video Conferencing Zoom</i>	18
2.2. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	21
2.2.1. Ekspektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>).....	27
2.2.2. Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>).....	29
2.2.3. Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>).....	30
2.2.4. Kondisi yang Memfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>).....	31
2.2.5. Motivasi Ekstrinsik (<i>Extrinsic Motivation</i>).....	32
2.2.6. Minat Perilaku (<i>Behavioral Intention</i>).....	32
2.2.7. Perilaku Penggunaan (<i>Use Behavior</i>).....	33
2.2.8. Penelitian Terdahulu pada Studi Kasus <i>Video Conference</i>	33
2.3. <i>Structural Equation Modeling</i>	36
2.3.1. Pengertian <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	36
2.3.2. Manfaat <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	38

2.3.3. Jenis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	39
2.4. <i>Partial Least Square</i>	40
2.4.1. Keterangan Model SEM-PLS	45
2.4.2. Model Indikator SEM-PLS	46
2.4.3. Model Pengukuran SEM-PLS.....	48
2.4.4. Tahapan Analisis SEM-PLS	49
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1. Studi Pendahuluan	58
3.2. Identifikasi Masalah.....	59
3.3. Tujuan Penelitian	59
3.4. Studi Literatur	60
3.5. Pengumpulan Data	60
3.6. Pengolahan Data	62
3.6.1. Uji Instrumen	63
3.6.2. Analisis Statistik Deskriptif	64
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	64
3.6.4. Uji Model Konseptual.....	65
3.6.5. Uji Variabel Perantara (<i>Intervening/Mediating</i>)	65
3.6.6. <i>Importance Performance Map Analysis</i>	66
3.7. Analisis dan Pembahasan.....	66
3.8. Kesimpulan dan Saran	67
3.9. <i>Flowchart</i> Metode Penelitian.....	68
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	71
4.1. Zoom	71
4.2. Penentuan Variabel Model.....	72
4.3. Pembuatan Kuesioner	73
4.4. Permodelan Variabel.....	77
4.5. Pembuatan Hipotesis.....	78
4.6. Hasil Kuesioner.....	79
4.7. Pengolahan Data Kuesioner	82
4.7.1. Uji Instrumen	82
4.7.2. Analisis Statistik Deskriptif	85
4.7.3. Uji Asumsi Klasik.....	99
4.7.4. Analisis Inferensial/Uji Model Konseptual	103
4.7.5. Variabel Perantara (<i>Intervening Variabel</i>).....	125
4.7.6. <i>Importance-Performance Map Analysis</i> (IPMA).....	127
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	133
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian	133

5.1.1. Analisis Variabel <i>Performance Expectancy</i> dengan Variabel Dependen.....	133
5.1.2. Analisis Variabel <i>Effort Expectancy</i> dengan Variabel Dependen	138
5.1.3. Analisis Variabel <i>Social Influence</i> dengan Variabel Dependen	142
5.1.4. Analisis Variabel <i>Extrinsic Motivation</i> dengan Variabel Dependen	146
5.1.5. Analisis Variabel <i>Facilitating Conditions</i> dengan Variabel Dependen.....	151
5.1.6. Analisis Variabel <i>Behavioral Intention</i> dengan Variabel <i>Use Behavior</i>	156
5.1.7. Analisis Model Penelitian	159
5.2. Pembahasan Usulan Peningkatan	160
5.2.1. <i>Extrinsic motivation (Importance)</i>	161
5.2.2. <i>Performance expectancy (Performance)</i>	164
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	 167
6.1. Kesimpulan	167
6.2. Saran	169
 DAFTAR PUSTAKA	 172
 LAMPIRAN.....	 181

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Tampilan Awal Aplikasi Zoom.....	19
Gambar 2.2 Tampilan New Meeting Aplikasi Zoom	20
Gambar 2.3 Tampilan Fitur Schedule Aplikasi Zoom.....	21
Gambar 2.4 Model Penelitian UTAUT.....	27
Gambar 2.5 Contoh Model Struktural	37
Gambar 2.6 Model SEM-PLS.....	41
Gambar 2.7 Hubungan Variabel pada Model SEM-PLS.....	45
Gambar 2.8 Model Indikator Reflektif	47
Gambar 2.9 Model Indikator Formatif.....	48
Gambar 3.1 Flowchart Metode Penelitian	70
Gambar 4.1 Zoom Video Communications, Inc	72
Gambar 4.2 Model Variabel Penelitian.....	78
Gambar 4.3 Grafik Hasil Kuesioner Pengalaman Responden	86
Gambar 4.4 Grafik Hasil Kuesioner Pekerjaan Responden.....	87
Gambar 4.5 Grafik Hasil Kuesioner Jenis Kelamin Responden.....	88
Gambar 4.6 Grafik Hasil Kuesioner Usia Responden	89
Gambar 4.7 Grafik Hasil Kuesioner Pendidikan Terakhir Responden.....	90
Gambar 4.8 Grafik Hasil Kuesioner Penggunaan Perangkat Elektronik Responden ..	91
Gambar 4.9 Grafik Hasil Kuesioner Tujuan Responden Menggunakan Zoom.....	92
Gambar 4.10 Grafik Hasil Kuesioner Durasi Penggunaan Zoom Responden.....	93
Gambar 4.11 Grafik Hasil Kuesioner Pengalaman Responden Menggunakan Aplikasi Sejenis Zoom	94
Gambar 4.12 Model Hipotesis Penelitian	119
Gambar 4.13 Importance-Performance Map Variabel Use Behavior.....	129
Gambar 4.14 Importance-Performance Map Variabel Behavioral Intention.....	131

DAFTAR TABEL

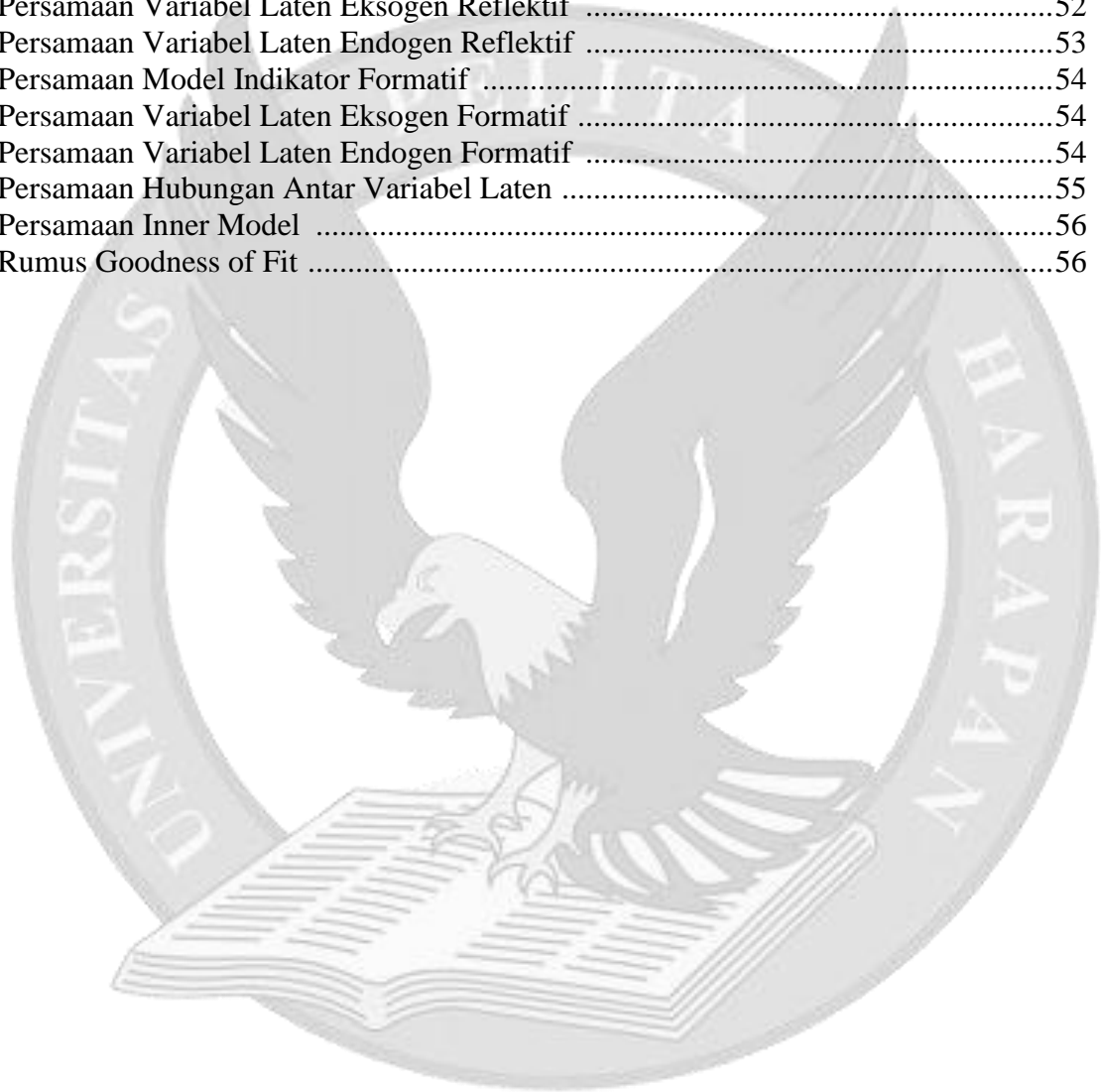
	halaman
Tabel 2.1 Delapan Teori Adopsi Teknologi.....	22
Tabel 2.2 Konstruk Variabel Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy).....	28
Tabel 2.3 Konstruk Variabel Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy).....	29
Tabel 2.4 Konstruk Variabel Pengaruh Sosial (Social Influence)	30
Tabel 2.5 Konstruk Variabel Kondisi yang Memfasilitasi (Facilitating Conditions). 31	31
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu Pada Studi Kasus Video Conference	34
Tabel 2.7 Kriteria Penilaian Model Reflektif SEM-PLS	52
Tabel 2.8 Kriteria Penilaian Model Formatif SEM-PLS	53
Tabel 2.9 Kriteria Inner Model pada SEM-PLS	55
Tabel 4.1 Variabel Penelitian.....	73
Tabel 4.2 Indikator Pertanyaan Kuesioner Penelitian.....	74
Tabel 4.3 Indikator Pertanyaan Profil Responden	76
Tabel 4.4 Hipotesis Penelitian	79
Tabel 4.5 Jumlah Responden Tidak Lulus Uji Kelayakan Responden.....	81
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Software Statistik.....	83
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Software Statistik	84
Tabel 4.8 Tabel Skala Interval Rata-Rata Hasil Kuesioner	95
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terkait Konstruk Performance Expectancy	95
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Terkait Konstruk Effort Expectancy.....	96
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Terkait Konstruk Social Influence.....	96
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Terkait Konstruk Extrinsic Motivation... 97	97
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terkait Konstruk Facilitating Conditions 97	97
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Terkait Konstruk Behavioral Intention... 98	98
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Terkait Konstruk Use Behavior	98
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	101
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	102
Tabel 4.19 Hasil Uji Evaluasi Convergent Validity	104
Tabel 4.20 Hasil Convergent Validity Setelah Dilakukan Penghapusan Indikator .. 107	107
Tabel 4.21 Hasil Pengolahan Nilai Average Variance Extracted (AVE)	109
Tabel 4.22 Hasil Uji Evaluasi Discriminant Validity	110
Tabel 4.23 Hasil Pengolahan Metode Fornell-Larcker.....	111
Tabel 4.24 Hasil Uji Evaluasi Composite Reliability	112
Tabel 4.25 Hasil Pengukuran Evaluasi Inner Model	113
Tabel 4.26 Hasil Pengukuran R-Square	118
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis.....	119
Tabel 4.28 Specific Indirect Effect Hasil Penelitian.....	125

Tabel 4.29 Jenis Mediasi.....	126
Tabel 4.30 Performance Level dari Variabel Independen	128
Tabel 4.31 Total Effect Variabel Independen Use Behavior	128
Tabel 4.32 Total Effect Variabel Independen Behavioral Intention.....	130
Tabel 5.1 Ulasan Pengguna Zoom Mengenai Privasi dan Keamanan	161
Tabel 5.2 Ulasan Pengguna Zoom Mengenai Masalah Bug atau Error.....	164



DAFTAR RUMUS

	halaman
Rumus <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	51
Persamaan Model Indikator Reflektif	52
Persamaan Variabel Laten Eksogen Reflektif	52
Persamaan Variabel Laten Endogen Reflektif	53
Persamaan Model Indikator Formatif	54
Persamaan Variabel Laten Eksogen Formatif	54
Persamaan Variabel Laten Endogen Formatif	54
Persamaan Hubungan Antar Variabel Laten	55
Persamaan Inner Model	56
Rumus Goodness of Fit	56



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A	
Kuesioner Penelitian (Profiling Responden)	A-1
Kuesioner Penelitian (Indikator Pernyataan)	A-2
Rekapitulasi Hasil Kuesioner Responden	A-3
Lampiran B	
Hasil Uji SmartPLS	B-1
Lampiran C	
Ulasan Zoom pada Google Play Store	C-1

