

TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
(STUDI KASUS: APLIKASI SINEGESJUARA DI
SMAN 1 GEGESIK)**



AZIZAH BALDAH

20103012

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
(STUDI KASUS: APLIKASI SINEGESJUARA DI
SMAN 1 GEGESIK)**

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER
SATISFACTION USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL (TAM) AND END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)
(CASE STUDY: SINEGESJUARA APPLICATION AT
SMAN 1 GEGESIK)***

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



AZIZAH BALDAH

20103012

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN
*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*
(STUDI KASUS: APLIKASI SINEGESJUARA DI
SMAN 1 GEGESIK)**

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER
SATISFACTION USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL (TAM) AND END USER COMPUTING
SATISFACTION (EUCS)*
(CASE STUDY: SINEGESJUARA APPLICATION AT
SMAN 1 GEGESIK)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

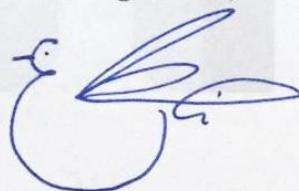
AZIZAH BALDAH

20103012

Fakultas Informatika
Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal: 10 Januari 2024

Pembimbing Utama,



(Nicolaus Euclides Wahyu Nugroho, S.Kom., M.Cs)

NIDN. 0605129401

LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) DAN *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) (STUDI KASUS: APLIKASI SINEGESJUARA DI SMAN 1 GEGESIK)

***ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION
USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) AND
END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)
(CASE STUDY: SINEGESJUARA APPLICATION AT SMAN 1
GEGESIK)***

Disusun Oleh

AZIZAH BALDAH

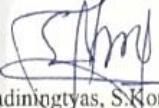
20103012

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian TugasAkhir
Pada 22 Januari 2024

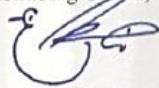
Pengaji I,


(Dwi Mustika, S.Kom., M.Kom)
NIDN. 0617019102

Pengaji II,


(Sukmadiningtyas, S.Kom., M.Kom)
NIDN. 0629119302

Pembimbing Utama,


(Nicolaus Euclides W. N, S.Kom, M.Cs)
NIDN. 0605129401

Dekan,


(Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom)
NIK. 19820008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini,
Nama mahasiswa : Azizah Baldah
NIM : 20103012
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) (STUDI KASUS: APLIKASI SINEGESJUARA DI SMAN 1 GEGESIK)

Dosen Pembimbing Utama : Nicolaus Euclides Wahyu N, S.Kom., M.Cs.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab Saya, bukan tanggungjawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian 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.

Purwokerto, 10 Januari 2024,

Yang Menyatakan,



KATA PENGATAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, dengan berkat, rahmat serta karunianya, Penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Aplikasi SinegesJuara di SMAN 1 Gegesik)” dapat diselesaikan dengan sangat baik.

Tugas Akhir dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi S1 Sistem Informasi di Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Penyusunan Tugas Akhir telah diselesaikan dengan lancar tidak terlepas dari do'a dan dukungan semua pihak yang telah memberikan bantuan baik berupa dukungan moral maupun material. Oleh karena itu, perkenankan mengucapkan terimakasih kepada:

1. Diri sendiri yang telah berjuang selama ini, telah melewati lika-liku dimasa perkuliahan. Telah bekerja keras pagi dan malam, lembur untuk mengerjakan Tugas Akhir. Semoga Tugas Akhir ini menjadi karya terbaik dan memotivasi penulis untuk lebih belajar lagi.
2. Alm Bapak, Mama, Yu Bella, Yu Tami, Dede Suro, serta keluarga yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan baik moral maupun material.
3. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S.Kom., M.T. selaku Rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Bapak Auliya Burhanuddin, S.Si., M.Kom., selaku Dekan Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Ibu Dwi Mustika Kusumawardani, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
6. Bapak Nicolaus Euclides W. N, S.Kom, M.Cs. selaku Dosen Pembimbing utama yang telah memberikan saran dan arahan yang sangat membantu selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Ibu Khairun Nisa Meiah Ngafidin, S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Wali yang

telah membimbing dengan sepenuh hati.

8. Teman-teman Kos Afgan, Pinka Yulia selaku sahabat terbaik yang selama ini sabar menemani perjuangan penulis, merawat penulis ketika sedang sakit, selalu mendengarkan keluh kesah, dan selalu memberikan semangat dan juga masukan. Kemudian Hetty Kristina Gultom sahabat terbaik yang selalu memberikan semangat, menjadi teman diskusi, membantu masa sulit perkuliahan, dan juga telah bersedia menemani penulis melakukan penelitian.
9. Muji, Esra, Felda, selaku teman laki-laki terbaik yang selama ini banyak membantu penulis dengan sepenuh hati hingga dapat terselesaiannya Tugas Akhir ini. Serta teman-teman kampus, Isna, kak tina, egi, akbar dan semua rekan dan teman yang penulis kenal baik
10. Teman-teman kelas SI04A yang telah memberikan do'a, dukungan dan motivasi selama belajar selama masa perkuliahan di Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
11. Keluarga besar UKM Merpati Putih Kolat Telkom khususnya angkatan 2020 sampai 2022 yang telah dianggap oleh penulis sebagai keluarga.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Atas bantuan dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih dan berdoa kepada Allah SWT semoga apa yang telah diberikan dapat bermanfaat dan mendapat balasan yang setimpal. Selain itu, Penulis menyadari Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang dapat membangun sangat diharapkan. Penulis berharap dengan adanya Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Purwokerto, 10 Januari 2024



Azizah Baldah

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGATAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1 Definisi analisis	16
2.2.2 Kepuasan Pengguna	17
2.2.3 Pengertian Aplikasi	17
2.2.4 Aplikasi SinegesJuara	18
2.2.5 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	20
2.2.6 <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	23
2.2.7 Populasi dan Sampling	26
2.2.8 <i>Skala Likert</i>	28

2.2.9 PLS-SEM	28
2.2.10 Hipotesis Penelitian.....	31
2.2.11 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN	35
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	35
3.2. Alat dan Bahan Penelitian	35
3.2.1. Alat Penelitian	35
3.2.2. Bahan Penelitian.....	35
3.3. Diagram Alir Penelitian.....	36
3.3.1 Identifikasi Masalah	37
3.3.2 Studi Pendahuluan.....	37
3.3.3 Observasi dan Wawancara	37
3.3.4 Penyusunan Kuesioner	37
3.3.5 Penyusunan Hipotesis	39
3.3.6 Penyebaran Kuesioner.....	40
3.3.7 Pengolahan Data.....	41
3.3.8 Pengujian Data SEM-PLS.....	41
3.3.9 Pengujian Hipotesis.....	43
3.3.10 Hasil Analisis Hipotesis	43
3.3.11 Hasil Rekomendasi.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Profil Responden	44
4.2 Pengolahan Data SEM-PLS	45
4.2.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	45
4.2.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
4.3 Analisis Hipotesis.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi Absensi Sinegesjuara.....	19
Gambar 2.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	21
Gambar 2.3 Model EUCS	24
Gambar 2.4 <i>Skala Likert</i>	28
Gambar 2.5 Model Menggabungkan TAM dan EUCS.....	33
Gambar 3.1 Diagram Alir	36
Gambar 3.2 Hipotesis Penelitian.....	39
Gambar 4.1 <i>Path Coefficient</i>	46
Gambar 4.2 Pengujian Ulang <i>Path Coefficient</i>	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2 Kategori Jawaban Responden	23
Tabel 2.3 Variabel dan Indikator TAM	23
Tabel 2.4 Interpretasi Persentase Kepuasan Pengguna	26
Tabel 2.5 Variabel dan Indikator Penelitian Metode EUCS	26
Tabel 2.6 Hipotesis Penelitian	32
Tabel 3.1 Parameter Pertanyaan TAM	38
Tabel 3.2 Parameter Kuesioner EUCS	38
Tabel 3.3 Penjelasan Hipotesis Penelitian	40
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Kelas	45
Tabel 4.4 Hasil <i>Outer Loading</i>	47
Tabel 4.5 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	48
Tabel 4.6 <i>Fornell-larcker</i>	49
Tabel 4.7 <i>Cross Loading</i>	50
Tabel 4.8 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	51
Tabel 4.9 Hasil <i>Composite Reliability</i>	52
Tabel 4.10 <i>R-square</i>	52
Tabel 4.11 <i>Path Coefficient</i>	53
Tabel 4.12 <i>T-Statistic</i>	54
Tabel 4.13 Predictive Relevant	54
Tabel 4.14 Hasil Hipotesis	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Perizinan Penelitian.....	70
Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Pihak IT SMAN 1 Gegesik.....	71
Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Pengguna.....	73
Lampiran 4 Pertanyaan Kuesioner	79
Lampiran 5 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	89
Lampiran 6 Parameter Algoritma PLS.....	93
Lampiran 7 Parameter <i>Bootstrapping</i> dan <i>Blindfolding</i>	95
Lampiran 8 Bukti Submit Jurnal	96