

**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 Tugas Akhir  
Pada 22 Januari 2024

Penguji I,

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

Penguji 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  
MENGUNAKAN *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,

  
D4822AKX765847137  
Azizah Baldah

## KATA PENGANTAR

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 terselesaikannya 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 PENGANTAR .....	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 (TAM)</i> .....	20
2.2.6 <i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i> .....	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