

**BAB II**  
**KAJIAN TEORI**

**2.1. Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, dan dijadikan acuan dalam penelitian ini dituangkan dalam tabel 2.1.

Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu

No	Judul	Deskripsi
1	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Djp Online Pelaporan Spt Pajak (2017)	Penelitian tersebut dilakukan oleh Adi Supriyatna dan Vivi Maria membahas tentang kepuasan pengguna pada Sistem Informasi DJP Online untuk pelaporan Pajak SPT telah dievaluasi menggunakan metode analisis kerangka kerja PIECES, yang terdiri dari Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service. Hasil evaluasi menunjukkan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi DJP Online dalam masing-masing domain. Domain Performance mendapatkan skor 3,96 dengan predikat PUAS, domain Information and Data memperoleh skor 3,86 dengan predikat PUAS, domain Economics memperoleh skor 3,80 dengan predikat PUAS, domain Control and Security memperoleh skor 3,85 dengan predikat PUAS, domain Efficiency memperoleh skor 4,14 dengan predikat PUAS, dan domain Service memperoleh skor 3,89 dengan predikat PUAS. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian positif terhadap performa dan fitur-fitur yang disediakan oleh Sistem Informasi DJP Online dalam berbagai aspek evaluasi.
2	Analisis Kepuasan Pengguna SIMPUS	Penelitian yang dilakukan oleh Imaniar Sevtiyani dan Findy Fatikasari

	<p>Menggunakan Metode EUCS di Puskesmas Banguntapan II (2020)</p>	<p>membahas kepuasan pengguna terhadap SIMPUS dengan menggunakan Model EUCS di Puskesmas Banguntapan II. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima variabel EUCS, hanya dua variabel yang berpengaruh pada kepuasan pengguna sistem DGS. Variabel tersebut adalah format, dengan nilai T sebesar 2,504, dan timeliness, dengan nilai T sebesar 2,265. Hasil ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka pengguna sistem DGS yang menarik dan kecepatan sistem DGS dalam menyediakan kebutuhan pengguna sesuai harapan dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem DGS di Puskesmas Banguntapan II. Diharapkan bahwa hal ini dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi Puskesmas Banguntapan II, khususnya dalam pencapaian visi dan misi mereka.</p>
3	<p>Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS (2021)</p>	<p>Penelitian tersebut dilakukan oleh Hendrik Setiawan dan Dien Novita membahas tentang kepuasan pengguna Aplikasi KAI Access dimana dalam penelitian tersebut mendapatkan hasil penelitian sebagai berikut. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dari lima hipotesis yang diuji, melibatkan variabel content (X1), accuracy (X2), format (X3), ease of use (X4), dan timeliness (X5), secara keseluruhan memberikan dampak terhadap variabel kepuasan (Y) sebesar 0,679 atau 67,9%. Artinya, dari 100 responden, sebanyak 68 responden menyatakan kepuasan terhadap aplikasi KAI Access. Meski begitu, melalui uji t, terungkap bahwa hanya dua variabel, yaitu content dan ease of use, yang tidak berpengaruh, sementara tiga</p>

		<p>variabel lainnya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan (Y). Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna mengekspresikan ketidakpuasan terkait konten dan kemudahan penggunaan dalam aplikasi KAI Access. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan pada kualitas dan kelengkapan aspek-aspek tersebut guna meningkatkan manfaat dan kepuasan pengguna.</p>
4	<p>Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Dan <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) (2021)</p>	<p>Penelitian tersebut dilakukan oleh Dien Novita dan Fareza Helena membahas tentang kepuasan pengguna Aplikasi Traveloka dengan menggunakan metode EUCS dan mendapatkan hasil Dari 10 hipotesis yang diajukan, terjadi variasi dalam penerimaan dan penolakan hipotesis. Berdasarkan rumusan permasalahan di awal, hasil analisis secara parsial menggunakan metode EUCS menunjukkan bahwa variabel Content (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,615, variabel Format (X3) dengan nilai t hitung 2,087, dan variabel Ease of Use (X4) dengan nilai t hitung 4,614. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa variabel Content (X1), Format (X3), dan kemudahan penggunaan (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka (Y). Sementara itu, dengan menggunakan metode TAM, seluruh hipotesis diterima atau berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik, seperti <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>perceived usefulness</i> sebesar 6,632, <i>perceived ease of use</i> terhadap <i>attitude toward using</i> sebesar 7,617, <i>perceived usefulness</i> terhadap <i>attitude toward using</i> sebesar 2,475, <i>attitude toward using</i> terhadap <i>behavioral intention</i> sebesar 9,729, dan <i>behavioral intention</i></p>

		terhadap actual usage sebesar 6,778. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kelima hipotesis tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Traveloka.
5	Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.id menggunakan <i>Metode Technology Acceptance Model (TAM)</i> dan <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> Tahun 2021	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Rezki Dwy Putra dan Dedy Rahman Prehanto mengenai kepuasan pengguna Aplikasi Flip.id dengan Model TAM dan EUCS mendapatkan hasil sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi Flip.id memiliki tingkat kepuasan sebesar 92%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Flip.id berhasil beroperasi secara efektif dan efisien, memberikan kepuasan yang tinggi kepada penggunanya.</li> <li>2. Berdasarkan analisis EUCS dan Technology Acceptance Model (TAM), aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan kinerjanya dalam aplikasi Flip.id mencakup kemudahan penggunaan, kesesuaian respon aplikasi, tampilan yang sesuai, dan keandalan respon aplikasi.</li> <li>3. Sebaliknya, aspek pelayanan yang perlu dipertahankan kinerjanya dalam aplikasi Flip.id, berdasarkan analisis EUCS dan TAM, mencakup kelengkapan informasi, kebermanfaatan informasi sebagai penyedia proses transfer antar rekening, kemudahan penggunaan aplikasi, aplikasi yang ramah pengguna, dan ketepatan kegunaan.</li> </ol>

		<p>Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi Flip.id mendapatkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna, namun tetap ada beberapa aspek pelayanan yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan performa dan pengalaman pengguna.</p>
--	--	---

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, maka yang menjadi keunikan dari penelitian ini terletak pada kasus dan hasil penelitian yang berbeda. Dimana pada penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Pijar Sekolah.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Pengertian Analisis**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti “keseluruhan“. Analisis merupakan kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu[7].

Analisis merupakan usaha untuk mengamati suatu objek secara mendalam dan rinci dengan menggambarkan komponen-komponen yang terdapat dalam objek tersebut, tidak hanya itu analisis juga menggambarkan komponen-komponen penyusun atau dengan menyusun komponen-komponen agar bisa di pelajari lebih lanjut. Analisis adalah tindakan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil. [7].

### **2.2.2. Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sebuah program. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.[8] Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap sistem informasi. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap pelayanan jasa. Kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang dapat memenuhi harapan pengguna. Kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan suatu sistem atau sebuah program.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan karena sistem program itu membantu mempermudah, menyederhanakan pekerjaan para penggunanya. Jika pengguna program puas dan percaya akan program tersebut, maka mereka akan menggunakan program tersebut dalam melaksanakan aktivitasnya.[9]

### **2.2.3. Analisis Pengukuran tingkat kepuasan Pengguna**

Tingkat kepuasan pengguna bertujuan untuk mengetahui apakah program yang dibuat telah cukup memuaskan bagi pengguna selain itu juga dapat digunakan untuk mengetahui umpan balik dari pengguna yang bisa dijadikan sebagai bahan perbaikan dari sebuah program yang sudah di buat. Untuk menentukan rata-rata tingkat kepuasan pengguna menurut metode *Likert* dalam [10] dengan menggunakan rumus:

$$\text{rata - rata kepuasan pengguna} = \frac{\text{Jumlah skor jawaban kuesioner}}{\text{Total jumlah kuesioner}}$$

Sedangkan untuk menentukan rata-rata kepuasan menggunakan teori Kaplan yaitu:

**Table 2.2.** Tabel teori kaplan

Range Nilai	Keterangan
1 – 1.79	Sangat Tidak Puas
1.8 – 2.59	Tidak Puas
2.6 – 3.39	Cukup Puas
3.4 – 4.91	Puas
4.2 - 5	Sangat Puas

#### 2.2.4. Pijar Sekolah

Pijar Sekolah adalah sebuah platform pendidikan dibawah naungan Telkom Indonesia yang dapat membantu sistem pembelajaran digital terpadu dan mendukung pihak sekolah dalam menciptakan pembelajaran digital yang seru dan tentu saja menyenangkan.[1] Pijar Sekolah memiliki banyak fitur, yakni Manajemen Sekolah, Buku Digital Interaktif, Video Pembelajaran, Ujian Sekolah Berbasis Aplikasi, Bank Soal, Lab Maya, Buku Digital, Latihan Soal, dan Absensi.

Selain menciptakan suasana pembelajaran yang efektif dan menyenangkan, Pijar Sekolah hadir untuk membantu pihak sekolah dalam melakukan pelaksanaan ujian. Melalui Pijar Sekolah, pihak sekolah dengan mudah melaksanakan Ujian Sekolah Berbasis Aplikasi (USBA), dan memudahkan para guru dalam membuat soal, melakukan penjadwalan ujian, mengawasi ujian, dan memeriksa hasil ujian. Selain itu, pihak sekolah dapat terbantu dalam

pengelolaan administrasi dan juga operasional, serta manajemen sekolah melalui fitur Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah.

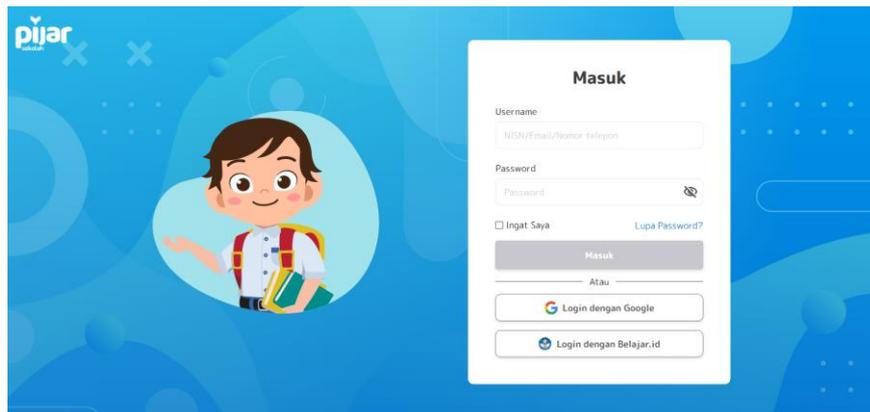
Melalui fitur ini tentu akan memudahkan pihak sekolah, khususnya guru dalam melakukan reporting data yang dibutuhkan. Report absensi, hingga nilai siswa semuanya bisa dengan mudah diolah melalui fitur ini.[1]

Berikut adalah tampilan pada aplikasi pijar sekolah :



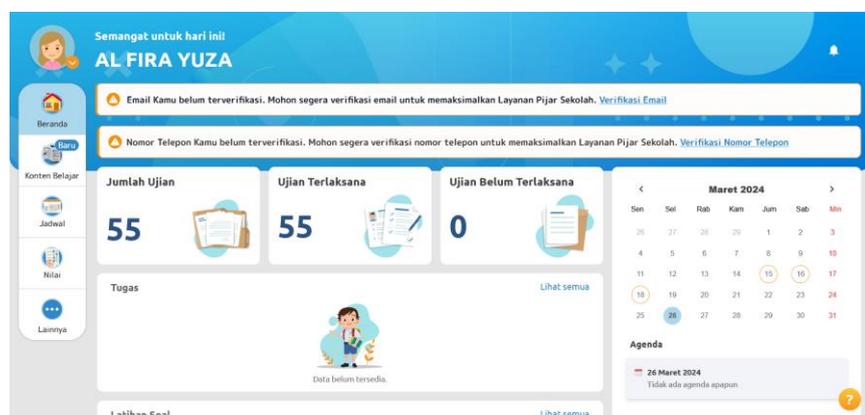
Gambar 2.1. Tampilan Awal

Pada tampilan awal Aplikasi Pijar sekolah akan memuat informasi tentang cara atau langkah yang diambil saat kita akan melakukan login kedalam aplikasi pijar sekolah. Terdapat dua pilihan login yaitu sekolah dan siswa. Untuk login sekolah digunakan bagi admin sekolah dan pihak guru sedangkan login siswa khusus hanya untuk siswa.



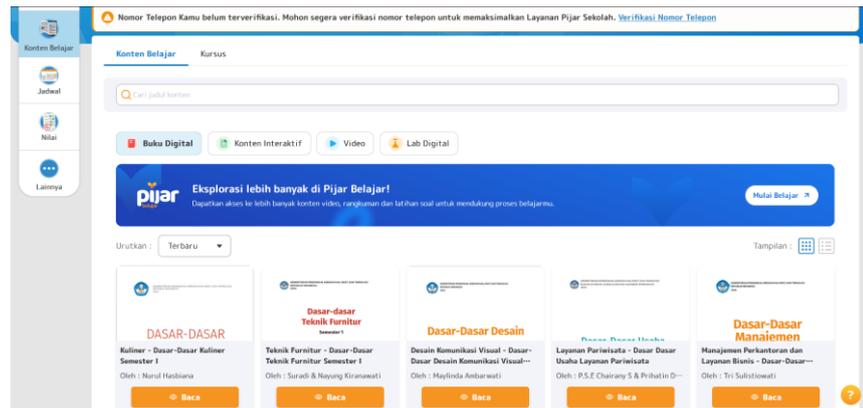
Gambar 2.2. Tampilan Login Siswa

Tampilan ini siswa diminta untuk memasukkan Username dan Password yang telah didaftarkan oleh admin sekolah.



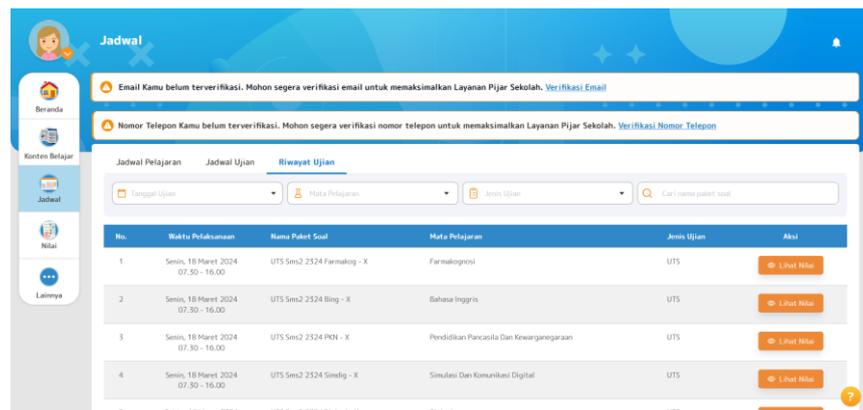
Gambar 2.3. Menu Beranda

Menu Beranda berisi informasi tentang notifikasi profil pengguna, informasi ujian, informasi tugas dan latihan siswa serta kalender kegiatan dan agendanya.



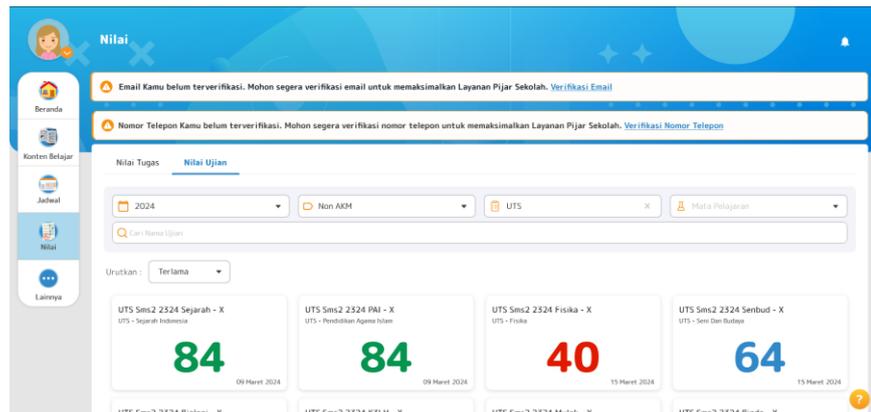
Gambar 2.4. Menu Konten Belajar

Menu Konten Belajar berisi banyak sekali buku digital, konten-konten interaktif, video dan lab digital yang dapat dibaca dan ditonton oleh siswa sebagai tambahan ilmu pengetahuan baik materi tentang mata pelajaran disekolah ataupun materi-materi umum diluar sekolah.



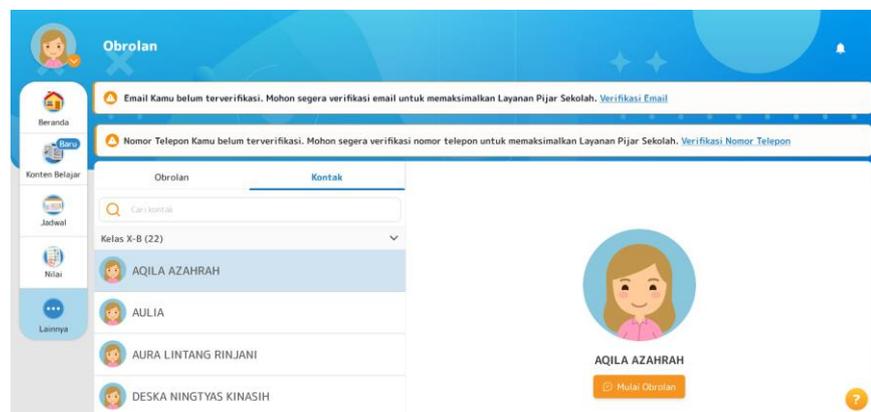
Gambar 2.5. Menu Jadwal

Menu Jadwal berisi tentang Jadwal Pelajaran, Jadwal Ujian serta Riwayat ujian yang sudah terlaksana. Untuk melihat hasil nilai ujian maka dapat mengklik tombol lihat nila pada kolom aksi.



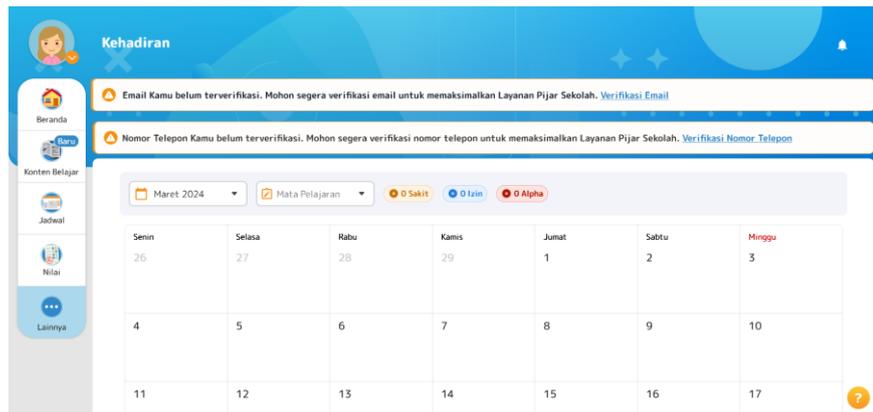
Gambar 2.6. Menu Nilai

Menu Nilai berisi tentang informasi tentang hasil nilai yang didapat siswa setelah melaksanakan tugas dan ujian disekolah.



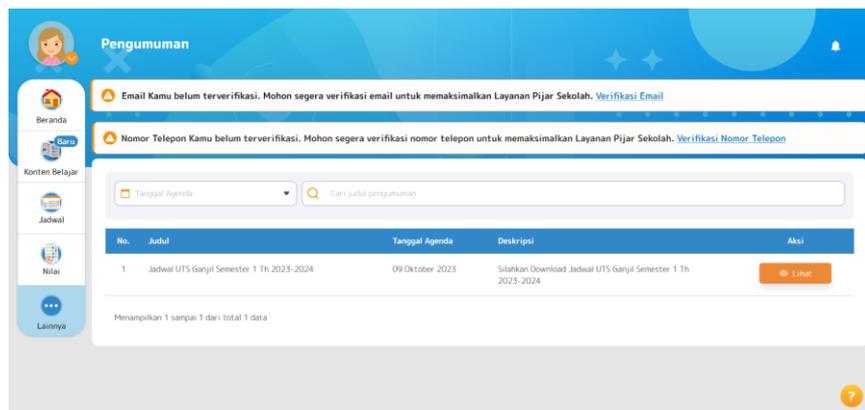
Gambar 2.7. Menu Obrolan

Menu Obrolan merupakan fitur lainnya yang disediakan oleh developer yang berguna untuk berkomunikasi berbasis chat sesama siswa.



Gambar 2.8. Menu Kehadiran.

Menu lainnya yaitu Menu Kehadiran atau Presensi. Menu ini berguna sebagai absensi digital bagi siswa apakah siswa tersebut aktif mengikuti kegiatan belajar setiap hari nya dan akan bisa dipantau oleh guru dan orang tua.



Gambar 2.9. Menu Pengumuman

Menu Pengumuman ini berisi informasi yang telah dibagikan oleh guru atau admin pijar sekolah dalam memberikan informasi terkait kegiatan belajar mengajar.

Selain itu masih terdapat beberapa fitur lainnya yang tidak bisa penulis jelaskan disini karena keterbatasan waktu dan tempat seperti menu latihan, menu tugas dan menu kelas virtual.

### **2.3. Metode Pengumpulan data**

Menurut Sudaryono (2017) dalam [11], metode pengumpulan data merupakan suatu strategi/teknik untuk mengumpulkan data yang digunakan/diperlukan oleh peneliti dalam penelitiannya. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan-keterangan dan informasi yang dapat dipecahkan. Terdapat beberapa metode pengumpulan data penelitian yaitu:

a) **Studi Pendahuluan**

Menurut Sangadji (2008) dalam Sudaryono (2017), adapun studi pendahuluan ialah suatu eksploratoris dari 2 langkah, yaitu pengalaman dan penemuan. Langkah awal suatu kegiatan penelitian yaitu memilih masalah. Kemudian, sebelum mengadakan penelitian sesungguhnya, calon peneliti perlu mengadakan suatu studi pendahuluan. Hal ini dilakukan guna menelusuri lebih jauh mengenai masalah. Dengan penemuan dan pengalaman mengenai masalah yang akan diteliti, selanjutnya peneliti dapat menentukan kemungkinan diteruskannya pekerjaan meneliti. Jadi, studi pendahuluan bertujuan pula mencari informasi yang diperlukan oleh peneliti agar kedudukan masalahnya lebih jelas.

b) **Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan suatu teknik atau cara survei terhadap data yang sudah ada dengan menggali teori-teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang berkepentingan, mencari metode- metode serta teknik penelitian baik dalam mengumpulkan data atau dalam menganalisis data yang telah pernah digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu.

c) **Wawancara**

Wawancara merupakan bentuk percakapan yang dilakukan guna mendapat informasi yang dibutuhkan. Selain itu, menurut Hadeli (2006), disebutkan bahwa wawancara adalah suatu cara/teknik dalam mendapatkan informasi langsung dari sumbernya. Adapun

faktor-faktor yang memberikan pengaruh arus informasi wawancara, seperti pedoman wawancara, pewawancara, responden dan situasi wawancara.

d) **Kuisisioner**

kuesioner merupakan suatu cara/teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung (tidak bertanya-jawab secara langsung kepada responden) berupa seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang harus direspon atau dijawab oleh responden. Sama halnya dengan pedoman wawancara, bentuk pertanyaan bisa bermacam-macam, yaitu pertanyaan terbuka, pertanyaan tertutup dan pertanyaan berstruktur. Dengan kata lain, angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.

#### **2.4. Skala Likert**

Skala ini merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang terhadap peristiwa yang paling banyak digunakan pada kuesioner dan sudah umum digunakan dalam penelitian. Pengukuran ini berasal dari Rensis Likert, yang mendistribusikan laporan yang mengungkapkan cara menggunakannya. Dia adalah seorang guru dan terapis dan telah mengembangkan skala untuk mengukur mentalitas individu mulai sekitar tahun 1932. Saat responden menjawab pertanyaan, mereka memutuskan tingkat pemahaman mereka dengan menentukan pilihan yang tersedia. Lima keputusan skala biasanya diberikan dalam struktur: (5) sangat setuju, (4) setuju, (3) netral, (2) tidak setuju, (1) sangat tidak setuju.[12].

Selain memilih 5 skala seperti pada contoh di atas, 7 atau 9 skala level dapat digunakan. Berdasarkan penjelasan tersebut, kita dapat menganggap bahwa skala Likert adalah tindakan untuk mensurvei mentalitas, sentimen, dan pandangan orang atau kumpulan individu terhadap suatu peristiwa atau kekhasan sosial.

**Tabel.2.3** Bobot Penilaian Skala Likert

<b>Bobot</b>	<b>Keterangan</b>
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

**2.5. PLS-SEM (*Partial Least Square-Structural Equation Modeling*)**

PLS merupakan klasifikasi metode structural equation modeling (SEM), dan analisis SEM merupakan perpaduan antara dari analisis regresi, analisis faktor, dan analisis jalur. PLS dikembangkan pada tahun 1960-an oleh Herman O. A. Wold di bidang ekonometrika. Menurut Wold, PLS adalah teknik berwawasan yang solid karena tidak bergantung pada banyak praduga dan kondisi, misalnya, uji ordinari dan multikolinearitas. Keuntungan dari PLS adalah bahwa sebagian besar informasi tidak harus multivariat dan ukuran contoh tidak boleh terlalu besar. Pemanfaatan PLS tidak hanya dapat digunakan untuk menguji hipotesis, tetapi juga untuk memutuskan apakah ada hubungan antara faktor-faktor inaktif [13].

(Ghozali & Latan, 2015) PLS merupakan metode analisis yang luar biasa, sering disebut sebagai tampilan yang halus karena menghilangkan asumsi regresi. Analisis PLSSEM terbagi menjadi dua submodel, yaitu model pengukuran dari model eksternal dan model struktural dari model internal. Model menggunakan persetujuan konstruksi yang tidak aktif dan pengujian ketergantungan untuk menilai efek samping dari model estimasi, kemudian, pada saat itu, menilai model yang mendasarinya dan menguji signifikansinya untuk memeriksa dampak antara desain atau faktor. [14]

Peneliti menggunakan PLS karena penelitian ini menggunakan variabel laten yang dapat diukur berdasarkan indikator dan juga mencantumkan tingkat kesalahan pengukuran (error). Memungkinkan peneliti menganalisis

secara detail indikator variabel laten terkuat dan terlemah, termasuk margin of error.

Menurut (Ghozali & Latan, 2015) analisis model PLS terdiri dari dua tahapan yaitu evaluasi model pengukuran dan evaluasi model struktural sebagai berikut:

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi model pengukuran adalah model yang menghubungkan variabel laten dengan variabel manifes. Evaluasi model pengukuran memiliki empat tahapan pengujian yaitu pemeriksaan *individual item reliability*, *internal consistency reliability*, *average variance extracted*, dan *discriminant validity*. Tiga pengukuran pertama adalah *convergent validity*.

a. *Individual Item Reliability*

Pemeriksaan *Individual Item Reliability* dapat diverifikasi dari nilai *standardized loading factor*. Nilai tersebut menunjukkan tingkat hubungan antar setiap elemen pengukuran dan komponennya. Idealnya, nilai dari *loading factor* memiliki nilai di atas 0,7. Dengan kata lain, indikator ini dianggap sebagai ukuran struktur. Namun, nilai antara 0,5 sampai dengan 0,6 masih dapat diterima dan dikatakan cukup.

b. *Internal Consistency Reliability*

Pemeriksaan *internal consistency reliability* dapat ditemukan dari nilai *composite reliability*. Sehingga Nilai *composite reliability* lebih baik saat dalam mengukur *internal consistency* jika dibanding dengan *Cronbach's alpha* dikarenakan *composite reliability* tidak mengharapkan *boot* yang sama dari setiap indikator. Nilai ambang batas yaitu di atas 0,7 mengartikan diterima dan apabila di atas 0,8 berarti sangat baik.

c. *Average Variance Extracted*

Pengukuran lain dari *convergent validity* adalah *average variance extracted* (AVE). Nilai AVE mewakili besaran varian atau keberagaman variabel manifes yang dapat dimasukkan ke dalam variabel laten. Nilai minimum 0,5 menunjukkan nilai *convergent validity* yang baik. Hal tersebut berarti bahwa variabel laten dapat menjelaskan *mean* lebih dari setengah *variance* dari indikator-indikatornya.

d. *Discriminant Validity*

Pemeriksaan *discriminant validity* diperiksa melalui *cross loading*, dengan melihat hubungan antara penanda dan perkembangannya. Jika hubungan antara penunjuk dan pengembangannya lebih tinggi daripada hubungan bangunan persegi lainnya, ini menunjukkan bahwa bangunan menunjukkan ukuran persegi yang lebih disukai daripada kotak yang berbeda. Juga, pemikiran untuk memeriksa nilai akar AVE harus lebih tinggi daripada hubungan antara pengembangan dengan build yang berbeda.

2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural adalah model yang menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada hipotesis yang bermakna Terdapat enam tahap untuk evaluasi model struktural sebagai berikut :

a. *Path Coefficient* ( $\beta$ )

Menunjukkan seberapa kuat pengaruh variabel independen dan juga variabel dependen. Hal tersebut terlihat dari koefisien jalur yang mempresentasikan kekuatan hubungan antara konstruk. *Path coefficient* ( $\beta$ ) dicoba melihat nilai ambang batas apabila di atas 0,1 untuk memutuskan apakah jalur tersebut memiliki pengaruh.

b. *Coefficient Of Determination ( $R^2$ )*

Digunakan untuk menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen apakah terdapat pengaruh yang substantif melalui estimasi pengukuran jika 0,67 dinyatakan solid, 0,33 dinyatakan sedang, dan 0,19 ke bawah menunjukkan tingkat perubahan yang lemah.

c. *T-test*

Menguji hipotesis dilihat melalui nilai *t-test* menggunakan metode *bootstrapping* dengan uji *two-tailed* dengan tingkat signifikan 5%. Hipotesis bisa diterima apabila nilai uji *t-test* lebih dari 1,96.

## 2.6. Variabel Penelitian

Penelitian ini membagi variabel menjadi dua jenis yaitu, variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen adalah variabel yang menjadi sebab perubahan atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen[15]. Sedangkan variabel dependen adalah variabel yang menjadi akibat adanya variabel independent atau variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen .Penelitian ini menggunakan enam variabel independen atau variabel bebas yaitu kemanfaatan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), format (*format*), kemudahan penggunaan (*ease*), ketepatan waktu (*timeless*), dan menggunakan satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

## 2.7. Populasi dan sample

Populasi terdiri dari subjek atau objek yang memiliki kuantitas dan karakteristik yang sudah ditentukan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono. 2005 : 90). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002:108). Populasi adalah keseluruhan dari variabel yang menyangkut masalah yang diteliti (Nursalam. 2003). Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas (Husaini Usman. 2006: 181) Populasi adalah seluruh individu yang menjadi wilayah penelitian akan dikenai generalisasi” (I.B. Netra, 1974 hal 10).

Sampel adalah sebagian untuk diambil dari keseluruhan obyek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Soekidjo. 2005: 79). Kemudian menurut Issac dan Michael didapatkan dari tabel penentuan jumlah sampel dengan taraf signifikan 5%, bila populasinya sebanyak 25 maka sampel sebanyak 23 orang. (Sugiyono. 2005: 98). Sampel adalah sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. (Notoatmojo, 2003). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto. 2002: 109).

### **2.7.1. Penentuan Jumlah Sample**

Menurut Sangadji & Sopiah (2010), bahwa jumlah anggota sampel adalah ukuran dari sampel. Jika semakin kecil jumlah populasi yang ada, maka semakin besar kesalahan generalisasi. Kemudian, jika semakin besar jumlah sampel dari populasi maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi. Selain itu, jumlah sampel yang tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki, dimana tingkat kepercayaan yang dikehendaki tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Semakin besar tingkat kesalahan, semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan. Begitupun sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan, semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan. Adapun contoh pedoman dalam menentukan jumlah sampel. [16]

Teknik sampling merujuk pada proses pengambilan sampel dari suatu populasi yang lebih besar untuk mewakili atau menganalisis keseluruhan populasi tersebut. Berbagai jenis teknik sampling digunakan tergantung pada tujuan penelitian, sifat populasi, dan metode yang diinginkan. Ada beberapa teknik sampling yang bisa digunakan diantaranya adalah :

- a. *Random Sampling*: Memilih sampel secara acak dari populasi, memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Ini dapat dilakukan dengan atau tanpa pengembalian.
- b. *Stratified Sampling*: Populasi dibagi menjadi subkelompok yang homogen (strata) berdasarkan karakteristik tertentu. Sampel kemudian diambil dari setiap strata ini untuk memastikan representasi yang lebih baik dari variasi dalam populasi.
- c. *Systematic Sampling*: Menyaring setiap  $n$  ke- $s$  dari populasi. Misalnya, jika ingin mengambil sampel dari 1000 orang, bisa diambil sampel setiap 10 orang untuk memilih sampel sebanyak 100.
- d. *Cluster Sampling*: Populasi dibagi menjadi kelompok atau cluster, dan beberapa cluster dipilih secara acak untuk dijadikan sampel. Kemudian, data dari seluruh anggota di dalam cluster yang dipilih akan diambil.
- e. *Convenience Sampling*: Mengambil sampel yang paling mudah diakses. Meskipun tidak mewakili populasi dengan baik, teknik ini sering digunakan karena kepraktisan dan biaya yang rendah.
- f. *Purposive Sampling*: Memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian, seperti pemilihan ahli dalam bidang tertentu.

Penentuan data sampel merupakan langkah penting dalam penelitian atau analisis data. Berikut adalah beberapa metode untuk menentukan data sampel:

a. Tujuan Penelitian atau Analisis

Jelaskan tujuan utama dari penelitian atau analisis yang akan dilakukan. Pahami pertanyaan penelitian dan tujuan analisis data secara keseluruhan.

b. Pilih Teknik Sampling yang Tepat

Seperti yang disebutkan sebelumnya, pilih teknik sampling yang sesuai dengan karakteristik populasi dan tujuan penelitian. Misalnya, apakah itu stratified sampling untuk memastikan representasi yang baik dari setiap kelompok dalam populasi atau random sampling untuk meminimalkan bias.

c. Tentukan Ukuran Sampel yang Dibutuhkan

Hitung ukuran sampel yang diperlukan untuk mencapai tingkat kepercayaan yang diinginkan dan margin of error yang dapat diterima. Ada rumus statistik yang dapat membantu menentukan ukuran sampel berdasarkan populasi yang ada dan tingkat kepercayaan yang diinginkan.

d. Identifikasi Populasi

Pastikan untuk mengidentifikasi populasi dengan tepat yang akan direpresentasikan oleh sampel. Populasi harus terdefinisikan dengan jelas agar sampel dapat dipilih dengan benar.

e. Pilih Unit Sampel

Apakah unit sampelnya individu, rumah tangga, perusahaan, atau entitas lainnya? Pilih unit yang paling sesuai dengan pertanyaan penelitian atau analisis yang Anda lakukan.

f. Implementasikan Teknik Sampling

Terapkan teknik sampling yang dipilih dengan benar. Pastikan bahwa proses pengambilan sampel dilakukan dengan benar sesuai dengan teknik yang Anda pilih.

g. Pengumpulan Data

Setelah sampel dipilih, lakukan pengumpulan data dengan hati-hati dan sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya. Pastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dengan tujuan penelitian.

h. Analisis Data

Setelah pengumpulan data, lakukan analisis statistik atau analisis yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian atau analisis yang telah ditetapkan.

Memastikan bahwa metode penentuan data sampel dilakukan dengan benar sangat penting untuk memastikan bahwa hasil analisis atau penelitian yang dihasilkan memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

### 2.7.2. Rumus Slovin

Rumus Slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960. Rumus slovin ini biasa digunakan dalam penelitian survey dimana biasanya jumlah sampel besar sekali, sehingga diperlukan sebuah formula untuk mendapatkan sampel yang sedikit tetapi dapat mewakili keseluruhan populasi seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad (2.1)$$

dimana:

- n = besarnya sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = *margin error*

### 2.7.3. Isaac and Michael

Dengan tabel Isaac dan Michael, besar sampel dapat ditentukan langsung berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang dikehendaki. Tabel Isaac and Michael mencantumkan jumlah populasi (N) dan sampel (n) yang jadi pasangannya, berikut table Isaac dan Michael

N	Sampel			N	Sampel			N	Sampel			N	Sampel		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	240	176	142	127	1.600	469	286	232	450.000	663	348	270
15	15	14	14	250	182	146	130	1.700	477	289	234	500.000	663	348	270
20	19	19	19	260	187	149	133	1.800	485	292	235	550.000	663	348	270
25	24	23	23	270	192	152	135	1.900	492	294	237	600.000	663	348	270
30	29	28	27	280	197	155	138	2.000	498	297	238	650.000	663	348	270
35	33	32	31	290	202	158	140	2.200	510	301	241	700.000	663	348	270
40	38	36	35	300	207	161	143	2.400	520	304	243	750.000	663	348	270
45	42	40	39	320	216	167	147	2.600	529	307	245	800.000	663	348	271
50	47	44	42	340	225	172	151	2.800	537	310	247	850.000	663	348	271
55	51	48	46	360	234	177	155	3.000	543	312	248	900.000	663	348	271
60	55	51	49	380	242	182	158	3.500	558	317	251	950.000	663	348	271
65	59	55	53	400	250	186	162	4.000	569	320	254	1.000.000	663	348	271
70	63	58	56	420	257	191	165	4.500	578	323	255				
75	67	62	59	440	265	195	168	5.000	586	326	257				
80	71	65	62	460	272	198	171	6.000	598	329	259				
85	75	68	65	480	279	202	173	7.000	606	332	261				
90	79	72	68	500	285	205	176	8.000	613	334	263				
95	83	75	71	550	301	213	182	9.000	618	335	263				
100	87	78	73	600	315	221	187	10.000	622	336	263				
110	94	84	78	650	329	227	191	15.000	635	340	266				
120	102	89	83	700	341	233	195	20.000	642	342	267				
130	109	95	88	750	352	238	199	30.000	649	344	268				
140	116	100	92	800	363	243	202	40.000	653	345	269				
150	122	105	97	850	373	247	205	50.000	655	346	269				
160	129	110	101	900	382	251	208	75.000	658	346	270				
170	135	114	105	950	391	255	211	100.000	659	347	270				
180	142	119	108	1.000	399	258	213	150.000	661	347	270				
190	148	123	112	1.100	414	265	217	200.000	661	347	270				
200	154	127	115	1.200	427	270	221	250.000	662	348	270				
210	160	131	118	1.300	440	275	224	300.000	662	348	270				
220	165	135	122	1.400	450	279	227	350.000	662	348	270				

Gambar 2.10. Tabel Isaac dan Michael

Tabel isaac dan Michael digunakan untuk menghitung Jumlah Sampel Isaac dan Michael untuk Tingkat Kesalahan 1%, 5%, dan

10%. Untuk menggunakan rumus Isaac dan Michael ini, langkah pertama ialah menentukan batas toleransi kesalahan (error tolerance). Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dalam persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, maka semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya dilakukan penelitian dengan batas toleransi kesalahan 10% (0,1), berarti memiliki tingkat akurasi sebesar 90%. [17]

#### **2.7.4. Batas Kesalahan (margin error)**

Margin error, dalam statistik, adalah tingkat kesalahan dalam hasil yang diterima dari survei sampling acak. Margin error yang lebih tinggi dalam statistik menunjukkan kemungkinan yang lebih kecil untuk mengandalkan hasil survei atau jajak pendapat, yaitu kepercayaan pada hasil akan lebih rendah untuk mewakili populasi. Ini adalah alat yang sangat penting dalam riset pasar karena menggambarkan tingkat kepercayaan yang harus dimiliki peneliti dalam data yang diperoleh dari survei.

Interval kepercayaan adalah tingkat ketidak pastian dengan statistik tertentu. Biasanya, digunakan dalam kaitannya dengan margin of error untuk mengungkapkan kepercayaan seorang ahli statistik dalam menilai hasil survei online atau jajak pendapat online layak untuk mewakili seluruh populasi atau tidak.

Penaksiran dilakukan diantara 2 nilai estimasi, ada batas bawah & batas atas berdasarkan interval kepercayaan

Semakin tinggi interval kepercayaan yg digunakan, maka interval semakin baik

Interval kepercayaan 90%  $\rightarrow Z = 1,64 \rightarrow \alpha = 0,1$

Interval kepercayaan 95%  $\rightarrow Z = 1,96 \rightarrow \alpha = 0,05$

Interval kepercayaan 99%  $\rightarrow Z = 2,58 \rightarrow \alpha = 0,01$

Semakin sempit interval yg dihasilkan dlm estimasi, maka penaksiran presisi (semakin tepat).

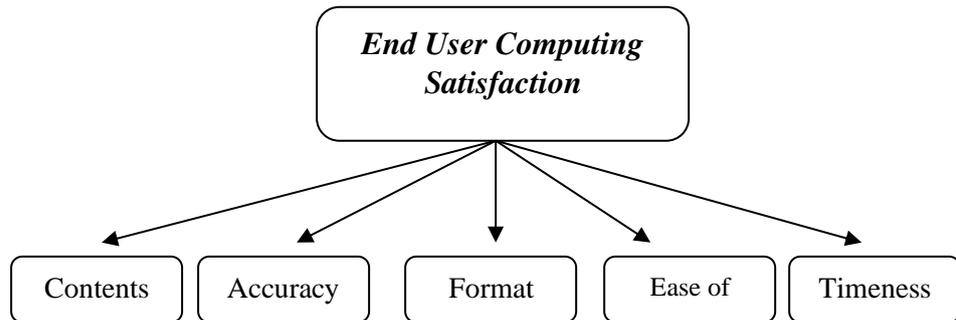
## 2.8. Pengembangan Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sesuai dengan referensi Doll and Torkzadeh (1988) dan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan pada tahun 1986. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sebuah metode yang dapat mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari suatu sistem informasi. *End User Computing Satisfaction* atau kepuasan pengguna akhir ini menjadi penilaian keseluruhan dari pengguna berdasarkan pengalaman ketika menggunakan sistem (Agustina & Abdillah, 2022).

*Technology Acceptance Model* (TAM) dikenal sebagai model penerimaan teknologi, dirancang untuk mempelajari dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi computer [18]

Berikut penjelasan model EUCS dari perkembangan penelitian terdahulu:

1. *End User Computing Satisfaction* Model (Doll & Torkzadeh, 1988)  
*End User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh 1988. Pengukuran kepuasan sudah menjadi sejarah panjang terhadap disiplin ilmu sistem informasi. Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator dari sebuah keberhasilan pengembangan sistem. Doll & Torkzadeh mengembangkan EUCS yang terdiri atas 5 komponen yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Ramadhan, 2019).



**Gambar 2.11** variable pada EUCS

Doll & Torkzadeh mengembangkan EUCS terdapat lima komponen atau dimensi, berikut penjelasan tiap dimensinya (Ramadhan, 2019):

1. Isi (*content*) : mengukur kepuasan pengguna *content* sebuah sistem. Biasanya sistem berupa informasi dan fitur-fitur yang digunakan oleh pengguna.
2. Akurasi (*accuracy*) : mengukur kepuasan pengguna melihat tingkat akurasi sebuah sistem. Akurasi dinilai dengan melihat apakah sebuah sistem menghasilkan *output* yang salah atau *error* yang biasa terjadi ketika proses pengolahan data.
3. Bentuk (*format*) : mengukur kepuasan pengguna berdasarkan sisi tampilan dan estetika maupun keindahan dari antarmuka sistem tersebut. Selain tampilan yang dinilai dari keindahan, format juga dinilai dari mudah atau tidak tampilan dari sistem yang diakses oleh pengguna akhir yang bertujuan pada efektifitas pengguna.
4. Kemudahan (*ease of use*) : mengukur kepuasan pengguna dengan mengukur apakah sistem memberikan kemudahan bagi pengguna ketika menggunakan setiap fitur yang ada. Kemudahan juga dinilai ketika pengguna memasukan data, pengolahan data, mencari informasi apakah dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5. Ketepatan waktu (*timeliness*) : dimensi ini dinilai dengan meninjau kepuasan pengguna terhadap sistem akuitas yang tinggi. Dimana ketika sistem permintaan diajukan oleh pengguna maka hasil pengolahan data ditampilkan dengan cepat dan tepat.

2. *End User Computing Satisfaction Model* (Chin & Lee, 2000)

Model *End User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh Chin & Lee 2000 menambahkan variabel *system speed*. *System speed* merupakan variabel yang melihat sejauh mana pengguna merasa puas terhadap kecepatan operasional sistem. Penggunaan *system speed* juga menjadi faktor yang dapat memengaruhi respon emosional pengguna (Prabandaru, 2019).

Chin & Lee 2000 memberikan saran untuk kepuasan pengguna harus memiliki dampak yang kuat terhadap kepuasan pengguna secara menyeluruh. Hal tersebut dilakukan dengan penggunaan sistem serta selain atribut fungsional (Prabandaru, 2019).

*End User Computing Satisfaction* memiliki keunggulan lebih dari metode lain, dikarenakan dalam [19] Metode *EUCS* mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi yang menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna, dengan cara menganalisa sistem berdasarkan isi (*konten*), keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu (H.Haerudin 2017). Demikian dijelaskan bahwa, metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, dimana metode ini dapat mengukur kepuasan pengguna dengan lima variabel yang meliputi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* [20]. Menurut [21] metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* memiliki kelebihan yaitu lebih menekankan kepuasan kepada pengguna akhir

dari sistem. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* memiliki kelebihan yang menekankan pada kepuasan pengguna berdasarkan variabel yang dimilikinya.

## **2.9. Smart PLS 3.2.9**

Statistik adalah kumpulan data yang bisa memberikan gambaran tentang suatu keadaan yang ditekankan pada angka [22] Sedangkan statistika adalah Ilmu yang mempelajari cara-cara pengumpulan, penyajian, analisis, interpretasi dan pengambilan kesimpulan dari data yang didapat. Dalam pengertian yang lebih luas, statistik artinya kumpulan data dalam bentuk angka maupun bukan angka yang disusun dalam bentuk tabel (daftar) dan atau diagram yang menggambarkan (berkaitan) dengan suatu masalah tertentu. Biasanya suatu data diikuti atau dilengkapi dengan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau keadaan tertentu. Secara umum fungsi statistik adalah sebagai alat bantu dalam mengolah hasil penelitian. Banyak ragam analisis yang dilakukan dalam penelitian, salah satunya yaitu SEM (Structural Equation Modeling).

SEM merupakan suatu metode analisis statistik multivariat pengembangan dari regresi dan analisis jalur. Olah data SEM lebih rumit, karena SEM dibangun oleh model pengukuran dan model struktural. Di dalam SEM terdapat 3 kegiatan secara bersamaan, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (confirmatory factor analysis), pengujian model hubungan antara variabel (path analysis), dan mendapatkan model yang cocok untuk predeksi (analisis model struktural dan analisis regresi). Sebuah pemodelan lengkap pada dasarnya terdiri dari model pengukuran (measurement model) dan structural model atau causal model. Model pengukuran dilakukan untuk menghasilkan penilaian mengenai validitas dan validitas diskriminan, sedangkan model struktural, yaitu pemodelan yang menggambarkan hubungan-hubungan yang dihipotesakan. Untuk melakukan olah data SEM dengan lebih mudah dapat menggunakan bantuan

software statistik. Saat ini sudah tersedia berbagai macam software untuk olah data SEM diantaranya adalah Lisrel, AMOS dan Smart PLS.

Penggunaan analisis SEM berbasis covariat semacam Lisrel dan AMOS, menuntut berbagai macam persyaratan yang sangat ketat mulai dari kecukupan jumlah sampel, skala pengukuran data, model fit, dan pemenuhan asumsi lain seperti normality, linearity, dan multikolinearity. Untuk mendapatkan data yang memenuhi semua syarat tersebut seringkali sulit untuk dipenuhi sehingga perlu ada alternatif lain. Analisis SEM berbasis Partial Least Square dapat menjadi jawaban yang tepat untuk mengatasi kelemahan tersebut. Analisis ini tidak menuntut banyak persyaratan, tapi model yang dihasilkan cukup handal untuk digunakan. Salah satu program yang populer digunakan adalah SmartPLS.

SmartPLS. Beberapa kelebihan dari software SmartPLS yaitu antara lain :

1. SmartPLS atau Smart Partial Least Square adalah software statistik yang sama tujuannya dengan Lisrel dan AMOS yaitu untuk menguji hubungan antara variabel;
2. Pendekatan smartPLS dianggap powerful karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.
3. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil. Penggunaan Smart PLS sangat dianjurkan ketika kita memiliki keterbatasan jumlah sampel sementara model yang dibangun kompleks. hal ini tidak dapat dilakukan ketika kita menggunakan kedua software di atas. Lisrel dan AMOS membutuhkan kecukupan sampel;
4. Data dalam analisis smartPLS tidak harus memiliki distribusi normal karena SmartPLS menggunakan metode bootstrapping atau penggandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS. Selain terkait dengan normalitas data, dengan dilakukannya bootstrapping maka PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel;
5. SmartPLS mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Apapun bentuk

skalanya (rasio kategori, Likert, dan lain-lain) dapat diuji dalam satu model. Namun kelemahan dari SmartPLS yaitu SmartPLS hanya bisa membaca data Excel dalam bentuk CSV.

Partial Least Square (PLS) [23] dikembangkan pertama kali oleh Herman Wold (1982). Ada beberapa metode yang dikembangkan berkaitan dengan PLS yaitu model PLS Regression (PLS-R) dan PLS Path Modeling (PLS-PM). PLS Path Modeling dikembangkan sebagai alternatif pemodelan persamaan struktural (SEM) yang dasar teorinya lemah. PLS-PM berbasis varian berbeda dengan metode SEM dengan software AMOS, Lisrel, EQS menggunakan basis kovarian. Ada beberapa hal yang membedakan analisis PLS dengan model analisis SEM yang lain (Ghozali, 2014) :

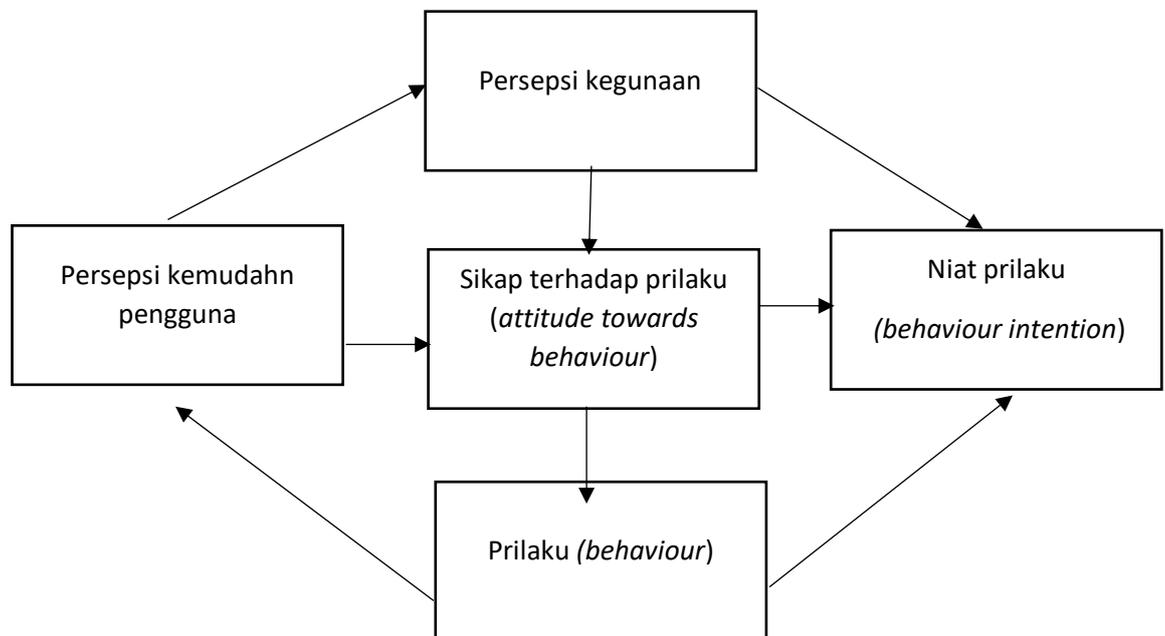
1. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate karena menggunakan *bootstrapping* atau penggantian secara acak.
2. Dapat digunakan sampel kecil. minimal sampel >30 dapat digunakan.
3. PLS selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten (prediksi) sedangkan SEM berorientasi konfirmasi teori.
4. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif
5. PLS mampu mengestimasi model yang besar dan kompleks dengan ratusan variabel laten dan ribuan indikator (Falk and Miller, 1992)

### **2.10. Technology Acceptance Model (TAM)**

Berdasarkan teori dari Davis menjelaskan bahwa “*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah suatu model untuk memprediksi dan menjelaskan bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaan pengguna”. Model TAM berasal dari teori psikologis untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi yang berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), niat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah persepsi pengguna atas kegunaan dan

kemudahan penggunaan teknologi informasi sebagai suatu tindakan dalam konteks pengguna teknologi informasi sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan menjadikan tindakan orang tersebut dapat menerima penggunaan teknologi informasi.[24]

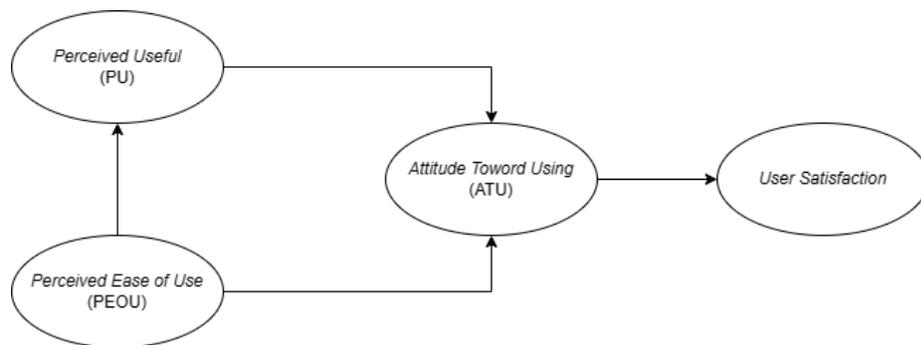
Beberapa model penelitian telah dilakukan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, diantaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset di bidang teknologi informasi adalah seperti TRA, *Theory of Planned Behaviour* (TPB), dan TAM yang dikembangkan oleh Davis et al dalam Jogiyanto (2007) merupakan salah satu model penelitian yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi, karena model penelitian ini lebih sederhana dan mudah diterapkan.



**Gambar 2.12.** Model *Theory Acceptance Model* (Davis et al;1986)

TAM merupakan salah satu jenis teori yang menerapkan pendekatan dengan fokus pada teori perilaku (*behavioral theory*) yang mana digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi. Berdasarkan istilahnya bahwa “A” pada kata TAM singkatan dari “*Acceptance*” artinya penerimaan.

Sehingga bisa dikatakan bahwa TAM merupakan suatu model analisis untuk mengetahui perilaku pengguna akan penerimaan teknologi [9]. Secara lebih rinci, model ini memberikan penjelasan bagaimana penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna. Dengan dua variabel yaitu : kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*) atau dengan kata lain TAM terdiri dari dua konstruksi yaitu kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dipersepsikan (*perceived useful*). Berikut adalah model TAM yang akan digunakan dalam penelitian ini



**Gambar 2.13.** Model *Theory Acceptance Model* dalam penelitian

*Technology acceptance model* (TAM) penjelasan tersebut mencerminkan konsep dasar dari *Technology Acceptance Model* (TAM), yang menyatakan bahwa perilaku seseorang dalam mengadopsi atau menggunakan suatu teknologi didorong oleh dua faktor utama: behavior beliefs (keyakinan perilaku) dan normative beliefs (keyakinan normatif). Faktor-faktor tersebut kemudian memicu terbentuknya outcome evaluation (evaluasi hasil) dan motivation to comply (motivasi untuk patuh). Outcome evaluation dan motivation to comply ini pada gilirannya mendorong pembentukan attitude (sikap) dan subjective norms (norma-norma pribadi). Kehadiran sikap dan norma-norma subjektif ini kemudian mempengaruhi fokus atau perhatian seseorang dalam membentuk niat berperilaku (behavior intention). Pada tahap akhir, behavior intention akan memengaruhi perilaku sebenarnya (behavior) seseorang terkait penggunaan sistem informasi.

Perkembangan TAM membantu dalam meneliti faktor-faktor yang menentukan penggunaan sistem informasi oleh individu. Dalam konteks tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh minat untuk memanfaatkan sistem informasi. Minat ini pada gilirannya dipengaruhi oleh persepsi mengenai kegunaan teknologi (perceived usefulness) dan persepsi mengenai kemudahan penggunaan teknologi (perceived ease of use). Dengan demikian, TAM memberikan kerangka konseptual yang bermanfaat dalam memahami dan menjelaskan perilaku pengguna terkait adopsi teknologi informasi. [25]

#### **2.10.1. Persepsi Kemudahan**

Persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan digunakan [10] [4]. Davis mengemukakan beberapa indikator kemudahan penggunaan TI antara lain meliputi:

1. Komputer sangat mudah dipelajari
2. Komputer mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna
3. Komputer sangat mudah untuk meningkatkan keterampilan pengguna
4. Komputer sangat mudah untuk dioperasikan.

#### **2.10.2. Persepsi Kemanfaatan**

Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan memberi manfaat bagi orang yang menggunakannya [10][4] sehingga dapat dikatakan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subjek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.

### 2.11. Model Integrasi EUCS dan TAM

Dengan ada penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan menggabungkan metode EUCS dan TAM dimana dalam hal ini untuk menilai kepuasan pengguna sistem, konsep yang biasanya dapat digunakan adalah EUCS. Sedangkan dengan pengembangan TAM yang dilakukan oleh Said dan Malcolm [26] dengan beberapa indikator yang ditambahkan seperti *compatibility*, *user characteristic*, *system rating*, dan EUCS sebagai konstruk untuk mengukur penerimaan (*acceptance*). Melihat adanya hubungan antara konsep, penerimaan dan kepuasan atas teknologi informasi, maka dibangun sebuah model yang bisa mengakomodasi kedua hal tersebut yakni pengintegrasian antar variable dalam kedua model.



**Gambar 2.14.** Model Integrasi EUCS dan TAM

Model Integrasi EUCS dan TAM menggabungkan beberapa variable yang di miliki oleh masing-masing model, penelitian ini menggabungkan kedua model tersebut untuk dijadikan variable pada penelitian ini.