

TESIS

**ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP  
SITUS JEJARING SOSIAL SEBAGAI SALURAN  
PENGADUAN KELUHAN**



RETNO AGUS SETIAWAN

No. Mhs : 155302484

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2017



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

---

PERSETUJUAN TESIS

Nama : RETNO AGUS SETIAWAN  
Nomor Mahasiswa : 155302484/PS/MTF  
Konsentrasi : Enterprise Information System  
Judul Tesis : ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP  
SITUS JEJARING SOSIAL SEBAGAI SALURAN  
PENGADUAN KELUHAN

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D.	21-7-2017	
Dr. Pranowo, S.T., M.T.	21-7-2017	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN TESIS

Nama : RETNO AGUS SETIAWAN  
Nomor Mahasiswa : 155302484/PS/MTF  
Konsentrasi : Enterprise Information System  
Judul Tesis : ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP  
SITUS JEJARING SOSIAL SEBAGAI SALURAN  
PENGADUAN KELUHAN

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D. (Ketua)	21-7-2017	
Dr. Pranowo, S.T., M.T. (Sekretaris)	21-7-2017	
Dr. Ir. Albertus Joko Santoso, M.T (Anggota)	21-7-2017	

Ketua Program Studi  
  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
PROGRAM PASCASARJANA  
Prof. I. Sunoto, M.Sc., Ph.D.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan bersungguh-sungguh menyatakan bahwa tesis dengan judul:

### **ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP SITUS JEJARING SOSIAL SEBAGAI SALURAN PENGADUAN KELUHAN**

Benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain. Pernyataan, ide, dan data hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada catatan perut atau daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tesis ini merupakan hasil plagiasi, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Juli 2017

Yang menyatakan

Retno Agus Setiawan

## INTISARI

Popularitas situs jejaring sosial terus berkembang dengan cepat. Banyak perusahaan menggunakan situs jejaring sosial sebagai bagian dari strategi bisnis perusahaan. Situs jejaring sosial menawarkan banyak keuntungan, khususnya untuk meningkatkan komunikasi. Situs jejaring sosial memiliki potensi sebagai saluran pengaduan baru bagi pelanggan generasi muda untuk menyampaikan keluhan mereka ke perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji penerimaan pengguna terhadap teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan baru berdasarkan *technology acceptance model* (TAM). Kuesioner didistribusikan kepada partisipan generasi muda melalui dua cara, *paper questionnaire* dan *electronic questionnaire*, menghasilkan total 222 kuesioner valid. Selanjutnya, penelitian ini melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk melihat kekuatan model pengukuran. Kemudian melakukan uji *structural equation modeling* (SEM) untuk menguji hubungan antar konstruk yang diusulkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan kemudahan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh positif terhadap sikap pengguna (*attitude*). Selain itu, sikap pengguna memiliki peranan penting dalam memprediksi niat pengguna (*intention to use*) untuk menggunakan situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan. Namun, hasil penelitian menunjukkan *perceived usefulness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *intention to use*.

**Kata kunci:** *technology acceptance model*, situs jejaring sosial, saluran pengaduan keluhan



## ABSTRACT

The popularity of Social network sites (SNSs) have grown rapidly in recent years. More and more companies have used SNSs as part of their business strategy. SNSs offer numerous advantages, especially in enhancing communication. SNSs have a potential as a new complaint channel for young customers to file their complaints to companies.

The objective of this study is to investigate the acceptance of SNSs as complaint channel based on technology acceptance model (TAM). A structured questionnaire was distributed to young participants through paper and electronic questionnaires, which collected 222 valid questionnaires. Furthermore, this study examined the reliability and validity of the measurement model. Then, structural equation modeling (SEM) was utilized to investigate the relationships between constructs.

The results revealed that perceived ease of use and perceived usefulness have a positive correlation on the attitude towards SNSs. While the attitude plays an important role in understanding customers' intention to use SNSs to voice complaints. However perceived usefulness has no significant impact on intention to use.

**Keywords:** technology acceptance model, social network sites, complaint channel



*Dedicated to my family*

*AGUS*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan segala karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan master tesis ini dengan baik. Master tesis ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai derajat Magister Teknik Informatika dari Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan serta kendala-kendala yang mengiringi membuat master tesis ini jauh dari sempurna, namun berkat bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak menjadikan master tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan master tesis ini, diantaranya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayahnya dalam hal kelancaran dan kemudahan selama proses penyusunan.
2. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi untuk selalu terus berusaha menyelesaikan master tesis ini dengan baik.
3. Bapak Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan masukan hingga master tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.



5. Bapak Dr. Pranowo, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan hingga master tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Bapak Dr. Ir. Albertus Joko Santoso, M.T. selaku dosen penguji yang senantiasa memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan master tesis ini.
7. Seluruh pengajar dan staff administrasi Program Studi Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
8. Intan Yunia Wm atas segala dukungan, motivasi dan doa yang diberikan.
9. Teman-teman Magister Teknik Informatika angkatan Februari 2016 Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Om Santos, Jaime, Bli Komang, Mas Troy, Rianto, Mutakin, Erwin, Mba Muti, Ebe, Dea. Terima kasih atas kebaikan dan kebersamaannya yang telah terjalin luar biasa selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah mendoakan dan memberi semangat dalam menyelesaikan master tesis ini.

Akhir kata, semoga semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Yogyakarta, Juli 2017

Retno Agus Setiawan

## DAFTAR ISI

JUDUL TESIS .....	i
PERSETUJUAN TESIS .....	ii
PENGESAHAN TESIS .....	iii
PERNYATAAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ARTI SINGKATAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Keaslian Penelitian .....	7
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kerangka Penelitian .....	16
BAB III LANDASAN TEORI.....	18
3.1. Manajemen Keluhan.....	18
3.2. Technology Acceptance Model.....	20
3.3. Situs Jejaring Sosial.....	23

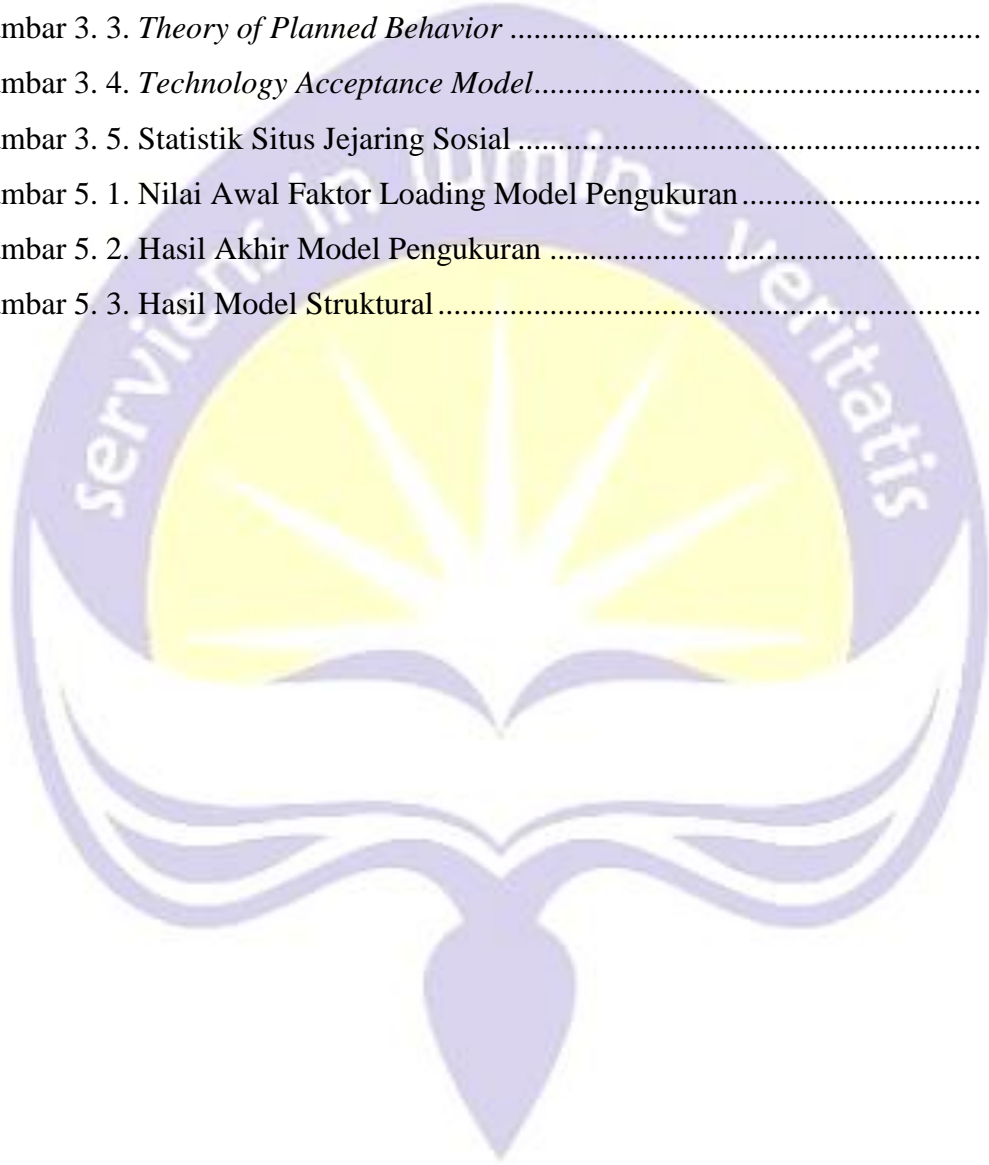
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....	26
4.1.    Persiapan .....	26
4.2.    Penentuan Jumlah Partisipan.....	27
4.3.    Instrumen Penelitian.....	28
4.4.    Pengumpulan Data .....	31
4.5.    Analisis Data .....	32
4.5.1.    Screening Data .....	32
4.5.2.    Uji Reliabilitas dan Validitas .....	34
4.5.3.    Uji Model Pengukuran .....	35
4.5.4.    Uji Model Struktural .....	35
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
5.1.    Hasil Pengumpulan Data .....	39
5.2.    Screening Data .....	41
5.3.    Uji Model Pengukuran .....	45
5.4.    Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
5.5.    Uji Model Struktural .....	50
5.5.1.    Pengujian Hipotesis.....	51
5.6.    Pembahasan .....	55
BAB VI PENUTUP .....	59
6.1.    Kesimpulan.....	59
6.2.    Keterbatasan dan Saran Penelitian .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	61
Lampiran A: Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran B: Data Hasil Kuesioner .....	70

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbandingan Penelitian.....	15
Tabel 3. 1. Statistik Digital di Indonesia.....	24
Tabel 4. 1. Indikator Pertanyaan .....	29
Tabel 5. 1. Karakteristik Partisipan.....	40
Tabel 5. 2. Karakteristik Penggunaan Situs Jejaring Sosial.....	41
Tabel 5. 3. Statistik Uji Normalitas.....	42
Tabel 5. 4. Normalitas Data Multivariate .....	43
Tabel 5. 5. Outlier Data.....	44
Tabel 5. 6. Uji Reliabilitas Awal.....	45
Tabel 5. 7. Hasil Uji Awal Model Fit Model Pengukuran .....	46
Tabel 5. 8. Hasil Uji Model Fit Model Pengukuran.....	47
Tabel 5. 9. Validitas dan Reliabilitas Model Pengukuran.....	50
Tabel 5. 10. Kriteria Model Fit .....	51
Tabel 5. 11. Hasil Uji Hipotesis.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian yang diusulkan .....	17
Gambar 3. 1. Tahapan Pengaduan Keluhan .....	18
Gambar 3. 2. <i>Theory of Reasoned Action</i> .....	21
Gambar 3. 3. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	21
Gambar 3. 4. <i>Technology Acceptance Model</i> .....	22
Gambar 3. 5. Statistik Situs Jejaring Sosial .....	25
Gambar 5. 1. Nilai Awal Faktor Loading Model Pengukuran.....	46
Gambar 5. 2. Hasil Akhir Model Pengukuran .....	48
Gambar 5. 3. Hasil Model Struktural .....	52



## ARTI SINGKATAN



AGFI	Adjusted Goodness-of-Fit
AT	Attitude
AVE	Average Variance Extracted
CFA	Confirmatory Factor Analysis
CFI	Comparative Fit Index
CR	Composite Reliability
GFI	Goodness-of-Fit Index
HR	Human Resource
IU	Intention to Use
NFI	Normalized Fit Index
PEOU	Perceived Ease of Use
PU	Perceived Usefulness
RMSEA	Root Mean Square Error of Approximation
SEM	Struktural Equation Modeling
SN	Subjective Norm
TAM	Technology Acceptance Model
TLI	Tucker Lewis index
TPB	Theory of Planned Behavior
TRA	Theory of Reasoned Action