

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
BIMBINGAN UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA DENGAN METODE TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL**

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Margareta Dewi Kinasih

NPM: 191710203

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM BIMBINGAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE

yang disusun oleh

Margareta Dewi Kinasih

191710203

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 26 Januari 2024

| | | Keterangan |
|--------------------|--|------------------|
| Dosen Pembimbing 1 | : Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D. | Telah Menyetujui |
| Tim Penguji | | |
| Penguji 1 | : Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D. | Telah Menyetujui |
| Penguji 2 | : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng. | Telah Menyetujui |
| Penguji 3 | : Emanuel Ristian Handoyo, S.T., M.Eng. | Telah Menyetujui |

Yogyakarta, 26 Januari 2024

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

LEMBAR PERNYATAAN
Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Margareta Dewi Kinasih
NPM : 191710203
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dengan Metode Technology Acceptance Model

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (Non-Exclusive-Royalty-Free Right) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 Januari 2023
Yang menyatakan,



Margareta Dewi Kinasih
191710203

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan UAJY Dengan Metode *Technology Acceptance Model*” dengan baik dan lancar. Selama penyusunan tugas akhir ini tentunya terdapat banyak hambatan hingga kesulitan yang dihadapi, baik dari pengumpulan data, pengolahan data dan sebagainya. Namun segala permasalahan itu dapat diatasi berkat bantuan dari banyak pihak lainnya. Sebagai bentuk penghargaan, izinkan penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T. IPU selaku Ketua Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom selaku Ketua Program Studi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Paulus Mudjihartono, S.T., M.T., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang selalu membantu saya selama pengerjaan tugas akhir.
4. Seluruh Dosen serta Staff Program Studi Sistem Informasi yang secara tidak langsung membantu penelitian saya.
5. Jumei Harjono dan Novita Riantiwi selaku orang tua penulis yang tidak pernah bosan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Mas Andre, Mbak Orchit, Mbak Iwid dan Feli yang memberi dukungan dan menghibur penulis.
7. Seluruh mahasiswa Fakultas Teknologi Industri dan Fakultas Teknik yang telah membantu penyebaran dan pengisian kuesioner penelitian.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah hadir dalam hidup saya hingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis harap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi segala pihak terutama dalam bidang Sistem Informasi di Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 22 Januari 2023



Margareta Dewi Kinasih

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor kepuasan para pengguna Sistem Bimbingan UAJY di Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* dan model pengujian *Partial Least Structural Equation Model* (PLS-SEM). Penulis menggunakan 4 konstruk utama dalam TAM, antara lain *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Actual System of Usage* dan *User Satisfacion* yang terdiri dari *Behavioral Intention To Use* serta *Attitude Toward Using*. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dari kuesioner yang akan disebarakan secara online. Sampel yang digunakan adalah para mahasiswa aktif Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang menggunakan Sistem Bimbingan UAJY. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode *Quota Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa. Penulis menggunakan aplikasi IBM SPSS 23 dan *SMARTPLS 4* sebagai alat analisis penelitian. Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah para pengguna Sistem Bimbingan UAJY memberi tingkat kepuasan yang baik dan membantu dalam aktivitas perkuliahan mahasiswa. Berdasarkan hasil analisis data penggunaan sistem ini berada pada tingkat yang puas. Dari 3 hipotesis yang digunakan, 1 diantaranya ditolak dan 2 lainnya diterima. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna adalah *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* yang berpengaruh terhadap *User Satisfacion*.

Kata Kunci: Sistem Informasi; Kepuasan Pengguna; Sistem Bimbingan UAJY; *Technology Acceptance Model*; PLS-SEM;

ABSTRACT

This research was conducted to find out the satisfaction factors of users of the UAJY Guidance System at Atma Jaya University Yogyakarta using the Technology Acceptance Model method and Partial Least Structural Equation Model (PLS-SEM) test model. The author uses four main constructs within the TAM, including Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Actual System of Usage and User Satisfacion which consists of Behavioral Intention To Use and Attitude Toward Using. This research used a quantitative descriptive analysis method with data collection techniques from questionnaires to be distributed online. The samples used are active students of Atma Jaya University Yogyakarta who use the UAJY Guidance System. This study data was collected using the Quota Sampling method with 100 respondents. The authors used the IBM SPSS 23 and SMARTPLS 4 applications as research analysis tools. The conclusion obtained from this research is that users of the UAJY Guidance System provide a good level of satisfaction and help in student course activities. Based on the results of the analysis the usage data for this system is at a satisfied level. Of the 3 hypotheses used, 1 was rejected and the other two were accepted. Thus, the factors affecting user satisfaction are Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness that affect User Satisfacion.

Keywords: Information System; User Satisfaction; UAJY Guidance System; *Technology Acceptance Model*; PLS-SEM;

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 3 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.5 Batasan Masalah | 3 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.7 Bagan Keterkaitan..... | 4 |
| BAB II | 5 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Studi Sebelumnya | 5 |
| 2.2 Dasar Teori | 10 |
| 2.2.1 Definisi Analisis | 10 |
| 2.2.2 Definisi Kepuasan Pengguna | 11 |
| 2.2.3 Definisi Sistem Bimbingan UAJY | 11 |
| 2.2.4 Definisi Sistem Informasi | 11 |
| 2.2.5 Definisi <i>Technology Acceptance Model</i> | 12 |
| 2.2.6 Definisi <i>Partial Least Squares Structural Equation Model</i> (PLS-SEM) ... | 14 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis..... | 14 |
| BAB III | 16 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 16 |
| 3.1 Tahapan Penelitian | 16 |
| 3.1.1 Melakukan Studi Pendahuluan | 16 |
| 3.1.2 Menyusun Instrumen Permasalahan Penelitian | 16 |
| 3.1.3 Mengumpulkan Data | 17 |
| 3.1.4 Melakukan Uji Validitas dan Reliabilitas | 17 |
| 3.1.5 Melakukan Analisis TAM | 17 |
| 3.2 Metode Penelitian | 17 |
| 3.2.1 Teknik Penentuan Data | 17 |
| 3.2.1.1 Jenis Penelitian | 17 |
| 3.2.1.2 Populasi | 18 |
| 3.2.1.3 Sampel | 18 |
| 3.2.1.4 Sumber Data | 19 |
| 3.2.1.5 Variabel Penelitian | 21 |
| 3.2.1.6 Skala Pengukuran Penelitian | 20 |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data | 20 |
| 3.2.2.1 Metode Kuesioner (Angket) | 20 |
| 3.2.2.2 Konstruk Penelitian & Definisi Operasional | 21 |
| 3.3 Teknik Analisis Data | 24 |
| 3.3.1 Uji Analisis Deskriptif | 24 |

| | |
|--|----|
| 3.3.2 Uji SEM | 25 |
| 3.3.2.1 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 25 |
| 3.3.2.1.1 Uji <i>Item Reliability</i> | 25 |
| 3.3.2.1.2 Uji <i>Internal Consistency Reliability</i> | 25 |
| 3.3.2.1.3 Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 26 |
| 3.3.2.1.4 Uji <i>Discriminant Validity</i> | 26 |
| 3.3.2.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 26 |
| 3.3.2.2.1 Uji <i>Path Coefficient</i> | 26 |
| 3.3.2.2.2 Uji <i>Coefficient of Determination</i> | 27 |
| 3.3.2.2.3 Uji <i>T-Test</i> | 27 |
| 3.3.2.2.4 Uji <i>Effect Size</i> | 27 |
| 3.3.2.2.5 Uji <i>Predictive Relevance</i> | 27 |
| 3.3.2.2.6 Uji <i>Goodness of Fit Index</i> | 28 |
| 3.4 Bahan dan Peralatan Penelitian..... | 28 |
| BAB IV..... | 29 |
| HASIL & PEMBAHASAN | 29 |
| 4.1. Uji Analisis Deskriptif..... | 29 |
| 4.1.1 Gambaran Karakteristik Responden | 29 |
| 4.1.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden | 32 |
| 4.2. Analisis SEM | 34 |
| 4.2.1 Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)..... | 34 |
| 4.2.1.1 Uji <i>Item Reliability</i> | 34 |
| 4.2.1.2 Uji <i>Internal Consistency Reliability</i> | 37 |
| 4.2.1.3 Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 37 |
| 4.2.1.4 Uji <i>Discriminant Validity</i> | 38 |
| 4.2.2 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 39 |
| 4.2.2.1 Uji <i>Path Coefficient</i> | 39 |
| 4.2.2.2 Uji <i>Coefficient of Determination</i> | 40 |
| 4.2.2.3 Uji <i>T-Test</i> | 40 |
| 4.2.2.4 Uji <i>Effect Size</i> | 40 |
| 4.2.2.5 Uji <i>Predictive Relevance</i> | 41 |
| 4.2.2.6 Uji <i>Goodness of Fit Index</i> | 41 |
| 4.3. Interpretasi dan Pembahasan Hasil hipotesis..... | 42 |
| 4.4. Pembahasan Kepuasan Pengguna | 44 |
| BAB V..... | 45 |
| KESIMPULAN | 45 |
| 5.1 Kesimpulan | 45 |
| 5.2 Saran | 45 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 46 |
| LAMPIRAN | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Bagan Keterkaitan | 4 |
| Gambar 2.1 | Diagram <i>Technology Acceptance Model</i> | 13 |
| Gambar 2.2 | Diagram <i>Technology Acceptance Model</i> Modifikasi..... | 14 |
| Gambar 2.2 | Hipotesis Penelitian | 15 |
| Gambar 3.1 | Tahapan Penelitian | 16 |
| Gambar 4.1 | Diagram Pie Pengguna Sistem Bimbingan UAJY | 29 |
| Gambar 4.2 | Diagram Pie Responden Berdasarkan Program Studi | 30 |
| Gambar 4.3 | Diagram Pie Intensitas Penggunaan Sistem Bimbingan UAJY Dalam Seminggu | 30 |
| Gambar 4.4 | Diagram Bar Penggunaan Fitur Sistem Bimbingan UAJY | 31 |
| Gambar 4.5 | Hasil Analisis Outer Model | 38 |
| Gambar 4.6 | Diagram Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Bimbingan UAJY..... | 44 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | Tinjauan Pustaka | 7 |
| Tabel 3.1 | Konstruk Penelitian | 22 |
| Tabel 3.2 | Interval Skala | 25 |
| Tabel 4.1 | Statistik Deskriptif <i>Perceived Ease of Use</i> | 32 |
| Tabel 4.2 | Statistik Deskriptif <i>Perceived Usefulness</i> | 33 |
| Tabel 4.3 | Statistik Deskriptif <i>Actual System Of Usage</i> | 33 |
| Tabel 4.4 | Statistik Deskriptif <i>User Satisfaction</i> | 34 |
| Tabel 4.5 | Hasil Awal Uji <i>Loading Factor</i> dengan <i>SmartPLS 4</i> | 35 |
| Tabel 4.6 | Hasil Awal Uji <i>Loading Factor</i> Setelah Penghapusan | 36 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji <i>Consistency Reliability</i> | 37 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> | 37 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i> | 38 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji <i>Path Coefficient</i> | 39 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji <i>Coefficient of Determination</i> | 40 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji <i>T-Test</i> | 40 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji <i>Effect Size</i> | 41 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> | 41 |
| Tabel 4.15 | Ringkasan Hasil Analisis Model Struktural..... | 41 |