



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA UMN
TERHADAP KINERJA MY.UMN.AC.ID DENGAN
MENGUNAKAN METODE TAM (TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL)**

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Kimoro Clavinsky

11110310062

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa UMN Terhadap Kinerja my.umn.ac.id Dengan Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model)” adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 21 Agustus 2017



Kimoro Clavinsky

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Analisis Kepuasan Mahasiswa UMN Terhadap Kinerja my.umn.ac.id Dengan Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model)”

Oleh

Kimoro Clavinsky

Telah diujikan pada hari Jumat, 18 Agustus 2017, pukul 13.30 s.d. 15.00 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Friska Natalia, Ph.D.

Penguji



Ir. Raymond Sunardi Oetama, M.C.I.S.

Dosen Pembimbing



Wira Munggana, S.Si., M.Sc.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Sistem Informasi – UMN



21 AUG 2017

Wira Munggana, S.Si., M.Sc.

KATA PENGANTAR

Rasa syukur yang dalam penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat limpahan rahmat beliau dan bantuan-Nya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa UMN Terhadap Kinerja my.umn.ac.id Dengan Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model)” bisa terselesaikan dengan sempurna. Selesaiannya penulisan skripsi ini juga tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibunda tercinta yang selalu mendukung dan menyemangati dalam keadaan apapun.
2. Dr. Ninok Leksono, selaku rektor Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Wira Munggana, S.Si., M.Sc selaku ketua program studi Sistem Informasi sekaligus pembimbing yang tidak bosan – bosannya dalam membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
4. Aditya Basudewa, Naufal Adi Nugraha, Yanuar Ariya, Dody Tri Saputro, selaku rekan seperjuangan penulis dan angkatan tua yang bertarung tiada hentinya.
5. Yuki Ramadhan , Yoga Kuncoro, Brian Rheinhard, Kevin Murti, Gerry Christian dan teman – teman junior lainnya yang selalu mendengar keluhan penulis.
6. Muhammad Nauval, yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi bagian ke-dua.
7. Teman – teman “*Saturday Night*” yang paling tahu cara menghibur penulis.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi bagi para pembaca, khususnya mahasiswa di Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang Selatan, 16 Agustus 2017



Kimoro Clavinsky

Analisis Kepuasan Mahasiswa UMN Terhadap Kinerja my.umn.ac.id Dengan Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model)

ABSTRAK

Oleh: Kimoro Clavinsky

My.umn.ac.id merupakan sebuah *Academic Management System*, suatu fasilitas yang terintegrasi dan komprehensif yang digunakan untuk mahasiswa ataupun orang tua untuk mengatasi permasalahan dalam proses perkuliahan. Akan tetapi apakah sistem yang di implementasi sedemikian rupa ini sudah memenuhi kebutuhan sebagian besar mahasiswa? Karena setiap individu memiliki pandangan yang berbeda – beda dalam memandang sesuatu. Hal – hal kecil seperti ketersediaan informasi, kemudahan akses, *user interface*, seringkali kurang diperhatikan.

Berdasarkan dari hal tersebut, penulis mengadakan penelitian dengan topik yang berjudul “Analisis Kepuasan Mahasiswa UMN Terhadap Kinerja my.umn.ac.id Dengan Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model)” dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan, dan mengetahui persepsi mahasiswa dalam menggunakan *Academic Management System* di Universitas Multimedia Nusantara.

Penelitian ini diawali dengan pembuatan kuesioner berdasarkan persoalan yang ada, kemudian kuesioner tersebut dibagikan kepada seluruh mahasiswa UMN hingga mencapai jumlah sampel yang ditentukan. Langkah selanjutnya adalah membuat model dan menganalisis data tersebut menggunakan *software* statistik yaitu *SPSS AMOS* untuk diuji validitas, reliabilitas, dan uji hipotesis untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Kata kunci: TAM, *Technology Acceptance Model*, *Academic Management System*, SEM, SPSS AMOS.

UMN

Analysis of UMN Student Satisfaction To The Performance of my.umn.ac.id Using TAM (Technology Acceptance Model)

ABSTRACT

By: Kimoro Clavinsky

My.umn.ac.id is an integrated Academic Management System and comprehensive tool for students or parents to overcome the challenges in college activities. But is the system implemented in such a way that meets the needs of most students? Because every individual has a different view in looking at things. Small things like information availability, ease of access, user interface, are often overlooked.

The author then made a thesis entitled “Analysis of UMN Student Satisfaction To The Performance of my.umn.ac.id Using TAM (Technology Acceptance Model)” with the aim to measure the level of satisfaction, and knowing the perception of students in using the Academic Management System at the University of Multimedia Nusantara.

This research begins with making questionnaires based on existing problems, then the questionnaire is distributed to all UMN students until it reaches the specified number of samples. The next step is to model and analyze the data using statistical software SPSS AMOS to test the validity, reliability, and hypothesis testing to measure the strength of the relationship between two or more variables.

Keywords: TAM, Technology Acceptance Model, Academic Management System, SEM, SPSS AMOS.

UMN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	IV
ABSTRAK	VI
ABSTRACT	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3. BATASAN MASALAH.....	4
1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	4
1.5. SISTEMATIKA PENULISAN	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. PENELITIAN TERDAHULU	6
2.2. METODE <i>TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)</i>	7
2.3. KONSTRUK – KONSTRUK TAM.....	8
2.3.1. <i>Perceived Ease Of Use</i>	8
2.3.2. <i>Perceived Usefulness</i>	9
2.3.3. <i>Attitude Towards Using Technology</i>	9
2.3.4. <i>Behavioral Intention to Use</i>	10
2.3.5. <i>Actual Technology Use</i>	10
2.4. <i>ACADEMIC MANAGEMENT SYSTEM</i>	10
2.5. SPSS AMOS	11

2.6.	<i>STRUCTURAL EQUATION MODELLING</i>	11
2.6.1.	<i>Variabel dalam SEM</i>	12
2.6.2.	<i>Measurement Model Fit</i>	13
2.6.3.	<i>Structural Model Fit</i>	17
2.6.4.	<i>Path Analysis</i>	18
2.7.	POPULASI, SAMPEL, DAN TEORI PENGAMBILAN SAMPEL.....	18
2.7.1.	<i>Definisi Populasi</i>	18
2.7.2.	<i>Definisi Sampel</i>	18
2.7.3.	<i>Teori Pengambilan Sampel</i>	19
2.8.	SKALA LIKERT	20
2.9.	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	21
2.9.1.	<i>Definisi Uji Validitas</i>	21
2.9.2.	<i>Definisi Uji Reliabilitas</i>	22
2.10.	DEFINISI VARIABEL PENELITIAN	22
2.10.1.	<i>Variabel Independen</i>	23
2.10.2.	<i>Variabel dependen</i>	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1.	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	24
3.2.	METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.2.1.	<i>Tahapan Metode SEM</i>	28
3.2.2.	<i>Jenis Dan Desain Penelitian</i>	29
3.3.	POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	31
3.3.1.	<i>Populasi</i>	31
3.3.2.	<i>Sampel</i>	31
3.4.	VARIABEL PENELITIAN	31
3.5.	DAFTAR PERTANYAAN	32
3.5.1.	<i>Variabel Perceived Ease of Use</i>	32

3.5.2.	<i>Variabel Perceived Usefulness</i>	33
3.5.3.	<i>Variabel Attitude Toward Using Technology</i>	33
3.5.4.	<i>Variabel Behavioral Intention to Use</i>	34
3.5.5.	<i>Variabel Actual System Use</i>	35
3.6.	HIPOTESIS PENELITIAN.....	35
3.6.1.	<i>Hipotesis</i>	36
3.7.	PENETAPAN ALTERNATIF JAWABAN PENELITIAN.....	36
3.8.	ANALISIS DATA.....	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1.	PROFIL RESPONDEN.....	40
4.1.1.	<i>Profil Responden Berdasarkan Program Studi</i>	40
4.2.	ANALISIS SEM.....	42
4.2.1.	<i>Pembuatan Measurement Model</i>	42
4.2.2.	<i>Pengujian Goodness of fit Measurement Model</i>	43
4.2.3.	<i>Pengujian Validitas dan Reliabilitas pada Measurement Model</i>	48
4.2.4.	<i>Pembuatan Structural Model</i>	51
4.2.5.	<i>Pengujian Goodness of fit Structural Model</i>	52
4.2.6.	<i>Pengujian Hipotesis</i>	56
4.3.	SIGNIFIKANSI HIPOTESIS.....	59
4.4.	GRAFIK HASIL PENELITIAN.....	61
4.4.1.	<i>Variabel Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	62
4.4.1.1.	<i>Grafik Variabel PEOU1</i>	62
4.4.1.2.	<i>Grafik Variabel PEOU2</i>	63
4.4.1.3.	<i>Grafik Variabel PEOU3</i>	64
4.4.1.4.	<i>Grafik Variabel PEOU4</i>	65
4.4.1.5.	<i>Grafik Variabel PEOU5</i>	65
4.4.1.6.	<i>Grafik Variabel PEOU6</i>	66

4.4.1.7.	<i>Grafik Variabel PEOU7</i>	67
4.4.2.	<i>Variabel Perceived Usefulness (Variabel PU)</i>	68
4.4.2.1.	<i>Grafik Variabel PU1</i>	68
4.4.2.2.	<i>Grafik Variabel PU2</i>	69
4.4.2.3.	<i>Grafik Variabel PU3</i>	69
4.4.3.	<i>Variabel Attitude Toward Using (Variabel ATU)</i>	70
4.4.3.1.	<i>Grafik Variabel ATU1</i>	70
4.4.3.2.	<i>Grafik Variabel ATU2</i>	71
4.4.3.3.	<i>Grafik Variabel ATU3</i>	71
4.4.3.4.	<i>Grafik Variabel ATU4</i>	72
4.4.3.5.	<i>Grafik Variabel ATU5</i>	73
4.4.4.	<i>Variabel Behavioral Intention to Use (Variabel BIU)</i>	74
4.4.4.1.	<i>Grafik Variabel BIU1</i>	74
4.4.4.2.	<i>Grafik Variabel BIU2</i>	75
4.4.4.3.	<i>Grafik Variabel BIU3</i>	76
4.4.4.4.	<i>Grafik Variabel BIU4</i>	77
4.4.5.	<i>Variabel Actual System Use (Variabel ASU)</i>	77
4.4.5.1.	<i>Grafik Variabel ASU1</i>	77
4.4.5.2.	<i>Grafik Variabel ASU2</i>	78
4.4.5.3.	<i>Grafik Variabel ASU3</i>	79
4.4.5.4.	<i>Grafik Variabel ASU4</i>	79
4.4.5.5.	<i>Grafik Variabel ASU5</i>	80
4.4.5.6.	<i>Grafik Variabel ASU6</i>	81
4.4.6.	<i>Hasil Analisis</i>	81

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 83

5.1.	SIMPULAN.....	83
5.2.	SARAN	83



DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU	6
TABEL 2.2 KRITERIA <i>GOODNESS OF FIT</i>	14
TABEL 3.1 PERBANDINGAN METODE	27
TABEL 3.2 <i>TIMELINE</i>	30
TABEL 3.3 DAFTAR PERTANYAAN VARIABEL PEOU	32
TABEL 3.4 DAFTAR PERTANYAAN VARIABEL PU.....	33
TABEL 3.5 DAFTAR PERTANYAAN VARIABEL ATU.....	33
TABEL 3.6 DAFTAR PERTANYAAN VARIABEL BIU	34
TABEL 3.7 DAFTAR PERTANYAAN VARIABEL ASU	35
TABEL 3.8 TABEL JAWABAN.....	37
TABEL 4.1 HASIL UJI <i>GOODNESS OF FIT MEASUREMENT MODEL</i>	44
TABEL 4.2 HASIL UJI <i>GOODNESS OF FIT MEASUREMENT MODEL</i> SETELAH MODIFIKASI.....	47
TABEL 4.3 NILAI <i>STANDARDIZED LOADING FACTOR</i> VARIABEL TERAMATI	49
TABEL 4.4 NILAI AVE VARIABEL LATEN.....	50
TABEL 4.5 NILAI CR VARIABEL LATEN	50
TABEL 4.6 HASIL UJI <i>GOODNESS OF FIT STRUCTURAL MODEL</i>	52
TABEL 4.7 HASIL UJI <i>GOODNESS OF FIT</i> PADA <i>STRUCTURAL MODEL</i>	55
TABEL 4.8 HASIL UJI HIPOTESIS.....	57
TABEL 4.9 TINGKAT SIGNIFIKANSI HIPOTESIS	59

TABEL 4.10 KETERANGAN SKALA LIKERT..... 62

TABEL 4.11 HASIL ANALISIS MY UMN..... 81



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 MODEL DASAR TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL	8
GAMBAR 3.1 HALAMAN UTAMA MY UMN	25
GAMBAR 3.2 HALAMAN <i>SELF SERVICE</i> MY UMN.....	26
GAMBAR 4.1 GRAFIK PROFIL RESPONDEN	41
GAMBAR 4.2 RANCANGAN AWAL MEASUREMENT MODEL	42
GAMBAR 4.3 <i>CALCULATE ESTIMATE</i> PADA AMOS	43
GAMBAR 4.4 <i>MODIFICATION INDICES</i>	46
GAMBAR 4.5 <i>MEASUREMENT MODEL</i> SETELAH MODIFIKASI.....	46
GAMBAR 4.6 RANCANGAN AWAL <i>STRUCTURAL MODEL</i>	51
GAMBAR 4.7 <i>MODIFICATION INDICES</i> PADA <i>STRUCTURAL MODEL</i>	54
GAMBAR 4.8 <i>STRUCTURAL MODEL</i> SETELAH MODIFIKASI.....	54
GAMBAR 4.9 MODEL AKHIR PENELITIAN	60
GAMBAR 4.10 GRAFIK VARIABEL PEOU1.....	62
GAMBAR 4.11 GRAFIK VARIABEL PEOU2.....	63
GAMBAR 4.12 GRAFIK VARIABEL PEOU3.....	64
GAMBAR 4.13 GRAFIK VARIABEL PEOU4.....	65
GAMBAR 4.14 GRAFIK VARIABEL PEOU5.....	65
GAMBAR 4.15 GRAFIK VARIABEL PEOU6.....	66
GAMBAR 4.16 GRAFIK VARIABEL PEOU7.....	67
GAMBAR 4.17 GRAFIK VARIABEL PU1	68

GAMBAR 4.18 GRAFIK VARIABEL PU2	69
GAMBAR 4.19 GRAFIK VARIABEL PU3	69
GAMBAR 4.20 GRAFIK VARIABEL ATU1	70
GAMBAR 4.21 GRAFIK VARIABEL ATU2	71
GAMBAR 4.22 GRAFIK VARIABEL ATU3	71
GAMBAR 4.23 GRAFIK VARIABEL ATU4	72
GAMBAR 4.24 GRAFIK VARIABEL ATU5	73
GAMBAR 4.25 GRAFIK VARIABEL BIU1.....	74
GAMBAR 4.26 GRAFIK VARIABEL BIU2.....	75
GAMBAR 4.27 GRAFIK VARIABEL BIU3.....	76
GAMBAR 4.28 GRAFIK VARIABEL D4.....	77
GAMBAR 4.29 GRAFIK VARIABEL ASU1.....	77
GAMBAR 4.30 GRAFIK VARIABEL ASU2.....	78
GAMBAR 4.31 GRAFIK VARIABEL ASU3.....	79
GAMBAR 4.32 GRAFIK VARIABEL ASU4.....	79
GAMBAR 4.33 GRAFIK VARIABEL ASU5.....	80
GAMBAR 4.34 GRAFIK VARIABEL ASU6.....	81