

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP *HELPDESK*  
*IT SYSTEM* MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM) PADA PT PLN (PERSERO) PEMBANGKIT  
SUMATERA BAGIAN SELATAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Strata Satu Sarjana Komputer (S.Kom)  
Pada Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Sistem Informasi**

**OLEH:**

**Nurbaya**

**13540110**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH  
PALEMBANG 2018**

## NOTA PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Munaqosah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Uin Raden Fatah Palembang

di-

Palembang

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah kami mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari : Nurbaya, NIM : 13540110 yang berjudul "Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap *Helpdesk IT System* Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* Pada PT PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Bagian Selatan ", sudah dapat diajukan dalam Ujian Komprehensif di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Demikian Terimakasih.

*Wasalamualaikum Wr. Wb*

Palembang, 20 November 2017

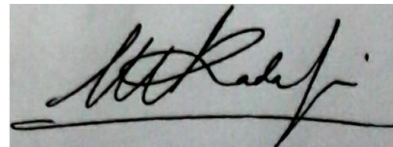
Pembimbing I



**Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng**

NIDN : 0203118601

Pembimbing II



**Muhamad Kadafi, M.Kom**

NIDN : 0223108404

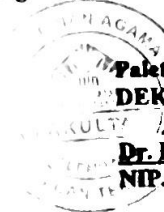
## PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Nurbaya  
NIM : 13540110  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Helpdesk IT System Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Pada PT PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Bagian Selatan

Telah diseminarkan dalam sidang Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, yang dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 13 Februari 2018  
Tempat : Ruang Sidang Munaqasah Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.



Palembang, Mei 2018

DEKAN

Dr. Dian Erlina, S.Pd, M.Hum  
NIP. 197301021999032001

### TIM PENGUJI

Ketua

Ruliangyah, M.Kom  
NIP. 197511222006041003

Sekretaris

Sya Novika, M.Kom  
NIDN. 0218119101

Penguji I

Ruliangyah, M.Kom  
NIP. 197511222006041003

Penguji II

Fenando, M.Kom  
NIDN. 0214118701

### LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Nurbaya  
Nim : 13540110  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap *Helpdesk IT System* Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* Pada PT PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Bagian Selatan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat hasil karya sendiri bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Palembang, Mei 2018



**NURBAYA**  
**NIM. 13540110**

**MOTO DAN PERSEMBAHAN**  
**“MANFAATKANLAH WAKTU SEBAIK MUNGKIN SEBELUM KAU**  
**MENYESAL”**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Kepada Allah SWT yang terus melimpahkan rahmat, hidayah dan kemudahan yang telah Engkau berikan hingga sampai saat ini aku sangat yakin apa yang terjadi pada diriku ini semua atas kehendak-Mu.
- ❖ Kepada Kedua orang tua ku tercinta, Ayahanda Wahab dan Ibunda Sari Muning yang telah memberikan dukungan secara lahir batin dan senantiasa mendo'akan anaknya ini.
- ❖ Kepada kakakku Suryadi dan Irwan , ayukku Nurbaiti, adikku Ridwan, Ayuk Ipar ku Kartika dan Ponak'an ku Devita Aprilia, Restu dan Arif Rizki Alfatih. yang telah memberikan semangat dan semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
- ❖ Keluarga besar ku, tante, om serta sepupuku terimakasih telah memberikan bantuan dan semangat yang tiada hentinya
- ❖ Teman-teman seperjuangan Sistem Informasi 2013 khusus S.I.D yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah.
- ❖ Sahabat Setiaku Rahmawati, dan Nina Karina terima kasih telah setia menemani penelitian ke PT PLN (Persero) KITSBS dan selalu ada disaat suka maupun duka.
- ❖ Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang
- ❖ Teman – teman KKN angkatan 67, khususnya Mirnawati dan Siti Mariam

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Alhamdulillah, Segala puji kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Shalallahu 'Alaihi Wassalam beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikut Beliau hingga akhir zaman.

Dengan segala keterbatasan, saya menyadari pula bahwa skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan, bimbingan dari berbagai pihak dengan memberikan banyak masukan dan nasehat, serta mendukung dan menjadi motivasi tersendiri. Maka dari itu, penulis ucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Drs. H. Muhammad Sirozi, M.A Ph.d. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Ibu Dr. Dian Erlina, S.Pd, M.Hum selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Ruliansyah, ST, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ibu Rusmala Santi, M.Kom selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Sumaina Duku selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Freddy Kurnia Wijaya, M.Eng selaku Dosen Pembimbing I (Satu) yang telah membimbing serta memberikan arahan dalam pembuatan skripsi hingga selesai.

7. Bapak Muhamad Khadafi, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II (Dua) yang telah membimbing serta memberikan arahan dalam pembuatan skripsi hingga selesai.
8. Para Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademik Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang.
9. Bapak Raden Bambang Anggono selaku Manager, Bapak Indra Gunawan selaku Supervisor IT, Bapak Iwan Hernawan dan Bapak Hendro Promono, beserta staf-staf pegawai PT PLN (Persero) KITSBS yang telah mengizinkan serta membantu dalam penelitian di PT PLN (Persero) KITSBS .
10. Rekan Mahasiswa/i Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2013, khususnya kelas 1354 D, serta rekan bimbingan periode 2016-2017.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, Amin Yaa Rabbal 'Alamin.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Palembang, Mei 2018

Penulis



NURBAYA

NIM. 13540110

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>NOTA PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.2.1 Rumusan Masalah .....	3
1.2.2 Batasan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.4 Metodologi Penelitian .....	5
1.4.1 Lokasi Penelitian .....	5
1.4.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.4.3 Metode Analisis .....	6



1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Ayat Al-Qur'an Yang Berhubungan Dengan Penelitian .....	8
2.2 Teori Yang Berhubungan dengan Penelitian .....	9
2.2.1 Analisis .....	9
2.2.2 Sistem .....	10
2.2.3 Pengaruh .....	11
2.2.4 Teknologi Informasi.....	12
2.2.5 Populasi dan Sampel .....	12
2.2.6 Teknik pengambilan sampel .....	13
2.2.6.1 <i>Probability Sampling</i> .....	13
2.2.5.2 <i>Teknik Simple Random Sampling</i> .....	13
2.2.7 Teknik Menentukan Ukuran Sampel .....	13
2.2.8 Uji Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran .....	14
2.2.8.1 Uji Instrumen Penelitian .....	14
2.2.8.2 Skala Pengukuran .....	14
2.2.9 Uji Validitas .....	15
2.2.10 Uji Reliabilitas .....	15
2.2.11 Hipotesis .....	16
2.2.12 Uji <i>Method Of Successive Interval</i> .....	17
2.2.13 Distribusi Frekuensi .....	18
2.3. Uji Asumsi Klasik.....	19
2.3.1 Uji Normalitas Data .....	19
2.3.2 Uji Multikolinearitas .....	19
2.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	20

2.3.4 Uji Autokorelasi.....	20
2.3.5 Regresi linier berganda .....	21
2.4 Metode Analisis .....	21
2.4.1 TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ) .....	21
2.5 Alat Bantu Aplikasi Yang Digunakan Dalam Analisis .....	22
2.5.1 SPSS .....	22
2.6 Tinjauan Pustaka .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Objek Penelitian .....	33
3.1.1 Sejarah Singkat <i>Helpdesk IT System</i> PT PLN (Persero) KITSBS .....	33
3.1.2 Visi dan Misi PT PLN (Persero) KITSBS .....	34
3.1.3 Struktur Organisasi .....	34
3.2 Metode Penelitian .....	35
3.3 Paradigma Penelitian .....	36
3.4 Hipotesis .....	37
3.5 Populasi dan Sampel .....	38
3.6 Variabel Penelitian Pada Metode TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> ) .....	39
3.7 Instrumen Penelitian.....	40
3.8 Uji Instrumen Penelitian .....	41
3.8.1 Uji Validitas .....	42
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.9 Uji <i>Method Of Successive Interval</i> .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	54
4.1.1 Distribusi Frekuensi .....	54

4.1.1.1 Variabel kemudahan penggunaan persepsian.....	54
4.1.1.2 Variabel Kegunaan Persepsian .....	59
4.1.1.3 Variabel Sikap Menggunakan Teknologi .....	64
4.1.1.4 Variabel Niat Perilaku .....	68
4.1.1.5 Variabel Penggunaan Sesungguhnya.....	72
4.1.2 Uji Normalitas.....	76
4.1.3 Uji Multikolinieritas.....	78
4.1.4 Uji Heteroskedastisitas.....	80
4.1.5 Uji Auto Korelasi .....	82
4.1.6 Uji Regresi Berganda.....	84
4.1.6.1 Regresi Berganda XI, X2, Y1 .....	84
4.1.6.2 Regresi Berganda XI, Y1, Y2 .....	84
4.1.6.3 Regresi Berganda XI, Y2, Y3 .....	85
4.1.7 Hasil Hipotesis .....	86
4.2 Pembahasan.....	88
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Konsep <i>Technology acceptance model</i> TAM.....	22
<b>Gambar 3.1</b> Struktur Organisasi PT PLN (Persero) KITSBS .....	34
<b>Gambar 3.2</b> Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif .....	35
<b>Gambar 3.3</b> Paradigma Penelitian .....	37
<b>Gambar 4.1</b> Grafik Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian ( <i>Perceived Ease of Use</i> ).....	55
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian ( <i>Perceived Ease of Use</i> ) dengan SPSS .....	59
<b>Gambar 4.3</b> Grafik Jawaban Responden variabel kegunaan persepsian ( <i>perceived usefulness</i> ) ( <i>Usability</i> ) .....	60
<b>Gambar 4.4</b> Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Kegunaan Persepsian ( <i>Perceived Usefulness</i> ) dengan SPSS .....	63
<b>Gambar 4.5</b> Grafik Jawaban Responden Variabel Sikap Menggunakan Teknologi ( <i>Attitude Towards Using Technology</i> ) .....	65
<b>Gambar 4.6</b> Hasil Pengujian Mean, Median, variabel Variabel Sikap Menggunakan Teknologi ( <i>Attitude Towards Using Technology</i> ) dengan SPSS .....	68
<b>Gambar 4.7</b> Grafik Jawaban Responden variabel niat perilaku ( <i>behavioral intention to use</i> ) .....	69
<b>Gambar 4.8</b> Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Niat Perilaku ( <i>Behavioral Intention To Use</i> ) dengan SPSS .....	72
<b>Gambar 4.9</b> Grafik jawaban responden variabel Penggunaan Sesungguhnya ( <i>Actual Technology Use</i> ) .....	73
<b>Gambar 4.10</b> Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Penggunaan Sesungguhnya ( <i>Actual Technology Use</i> ) dengan SPSS.....	76
<b>Gambar 4.11</b> Grafik normal P-P Plot variabel dependen Y1 .....	76
<b>Gambar 4.12</b> Grafik normal P-P Plot variabel dependen Y2 .....	77

<b>Gambar 4.13</b> Grafik normal P-P Plot variabel dependen Y3 .....	77
<b>Gambar 4.14</b> Gambar nilai koefisien $r^2$ .....	78
<b>Gambar 4.15</b> Gambar nilai koefisien determinasi $R^2$ .....	78
<b>Gambar 4.16</b> Gambar nilai koefisien $r^2$ .....	79
<b>Gambar 4.17</b> Gambar nilai koefisien determinasi $R^2$ .....	79
<b>Gambar 4.18</b> Gambar nilai koefisien $r^2$ .....	79
<b>Gambar 4.19</b> Gambar nilai koefisien determinasi $R^2$ .....	79
<b>Gambar 4.20</b> Gambar uji heteroskedastisitas .....	80
<b>Gambar 4.21</b> Gambar uji heteroskedastisitas .....	81
<b>Gambar 4.22</b> Gambar uji heteroskedastisitas .....	81
<b>Gambar 4.23</b> Gambar Uji Autokorelasi.....	82
<b>Gambar 4.24</b> Gambar Uji Autokorelasi.....	83
<b>Gambar 4.25</b> Gambar Uji Autokorelasi.....	83
<b>Gambar 4.26</b> Gambar nilai <i>Summary Model</i> .....	84
<b>Gambar 4.27</b> Gambar nilai <i>Summary Model</i> .....	84
<b>Gambar 4.28</b> Gambar nilai <i>Summary Model</i> .....	85
<b>Gambar 4.29</b> Hasil analisis Regresi (pengaruh) berganda antara Variabel.....	87

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Tinjauan Pustaka.....	23
<b>Tabel 3.1</b> Kisi-kisi Instrumen untuk Variabel Kegunaan Persepsian .....	40
<b>Tabel 3.2</b> Kisi-kisi Instrumen untuk Variabel Kemudahan Persepsian.....	40
<b>Tabel 3.3</b> Kisi-kisi Instrumen untuk Sikap menggunakan teknologi .....	41
<b>Tabel 3.4</b> Kisi-kisi Instrumen untuk Niat Perilaku.....	41
<b>Tabel 3.5</b> Kisi-kisi Instrumen untuk Penggunaan .....	41
<b>Tabel 3.6</b> Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kegunaan Persepsian .....	44
<b>Tabel 3.7</b> Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kemudahan Penggunaan.....	44
<b>Tabel 3.8</b> Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Sikap menggunakan .....	44
<b>Tabel 3.9</b> Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Niat Perilaku .....	45
<b>Tabel 3.10</b> Hasil Uji Validitas Kuesioner Penggunaan Sesungguhnya.....	45
<b>Tabel 3.11</b> Tabel Hasil Uji <i>Reliabilitas</i> .....	48
<b>Tabel 3.12</b> Tabel Frekuensi Masing-masing Skala Skor Ordinal .....	49
<b>Tabel 3.13</b> Nilai Proporsi .....	50
<b>Tabel 3.14</b> Proporsi Kumulatif .....	50
<b>Tabel 3.15</b> Proporsi Nilai Z Untuk $P_{k_1}$ - $P_{k_5}$ .....	51
<b>Tabel 3.16</b> Nilai <i>Density</i> .....	51
<b>Tabel 3.17</b> Data Untuk Menghitung <i>Scale Value</i> .....	52
<b>Tabel 3.18</b> Hasil Perhitungan <i>Scale Value</i> .....	52
<b>Tabel 3.19</b> Hasil Seluruh Perhitungan MSI .....	53
<b>Tabel 4.1</b> Tabel Pengelompokan Variabel Kemudahan.....	55
<b>Tabel 4.2</b> Total Skor Variabel Kemudahan.....	56
<b>Tabel 4.3</b> Tabel Nilai Index Variabel Kemudahan.....	57
<b>Tabel 4.4</b> Interpretasi Skor .....	57

<b>Tabel 4.5</b> Kategori Variabel Kemudahan.....	57
<b>Tabel 4.6</b> Pengelompokan variabel Variabel Kegunaan .....	61
<b>Tabel 4.7</b> Total Variabel Kegunaan.....	61
<b>Tabel 4.8</b> Nilai Index Variabel Kegunaan.....	61
<b>Tabel 4.9</b> Interpretasi Skor .....	62
<b>Tabel 4.10</b> Tabel Kategori Variabel Kegunaan.....	62
<b>Tabel 4.11</b> Tabel Pengelompokan Variabel Sikap Menggunakan Teknologi ....	64
<b>Tabel 4.12</b> Tabel Total Skor Variabel Sikap Menggunakan Teknologi .....	65
<b>Table 4.13</b> Tabel Nilai Index Variabel Sikap Menggunakan Teknologi .....	66
<b>Tabel 4.14</b> Tabel Interpretasi Skor.....	66
<b>Tabel 4.15</b> Tabel Kategori Variabel Sikap Menggunakan Teknologi.....	66
<b>Tabel 4.16</b> Tabel pengelompokan Variabel Niat Perilaku .....	68
<b>Tabel 4.17</b> Tabel Total Skor variabel Niat Perilaku.....	69
<b>Tabel 4.18</b> Tabel Nilai Index Variabel Niat Perilaku.....	70
<b>Tabel 4.19</b> Tabel Interpretasi Skor .....	70
<b>Tabel 4.20</b> Tabel Kategori Variabel Niat Perilaku.....	71
<b>Tabel 4.21</b> Tabel pengelompokan Variabel Penggunaan Sesungguhnya.....	72
<b>Tabel 4.22</b> Tabel Total Skor Variabel Penggunaan Sesungguhnya .....	73
<b>Tabel 4.23</b> Tabel Nilai Index Variabel Penggunaan Sesungguhnya .....	74
<b>Tabel 4.24</b> Tabel Interpretasi Skor .....	74
<b>Tabel 4.25</b> Tabel Kategori Variabel Penggunaan Sesungguhnya .....	74
<b>Tabel 4.26</b> Ringkasan Hasil Pengujian hipotesis .....	86

## ABSTRAK

Dengan adanya *helpdesk IT System* yang sesuai dengan keinginan pengguna nantinya akan memberikan kepuasan pelayanan bagi karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengukuran kepuasan karyawan terhadap *helpdesk IT System* menggunakan *metode technology acceptance model (TAM)* dengan menguji variabel-variabel yang mempunyai pengaruh antara variabel bebas dan variable terikat. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pada variabel Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) *Help Desk IT System*. Sebanyak 21,8%. Pada variabel Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) *Help Desk IT System* sebanyak 43,4%. Dan pada variabel Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) *Help Desk IT System*. Sebanyak 32,6%.

**Kata kunci:** Analisis, *Helpdesk IT System*, Regresi Berganda, *Technology Acceptance Model (TAM)*.



## **ABSTRACT**

*With the helpdesk IT System in accordance with the wishes of the user will provide service satisfaction for employees. The purpose of this study is to analyze the measurement of employee satisfaction to the helpdesk IT System using technology acceptance model (TAM) method by testing the variables that have influence between the independent variable and the dependent variable. The results of the study explain that the variable Perceived usefulness, and perceived easy of use simultaneously have no significant effect on attitude toward using technology of IT Help Desk System. A total of 21.8%. In variable Perceived usefulness, and attitude toward using technology simultaneously have a significant effect on behavioral intention to use (Helpful intention to use) Help Desk IT System as much as 43,4%. And on the variables Perceived usefulness, and behavioral intention to use simultaneously have a significant effect on actual technology use (Help Technology IT Help Desk System). A total of 32.6%.*

**Keywords:** *Analysis, Helpdesk IT System, Multiple Regression, Technology Acceptance Model (TAM).*

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi pada sistem informasi dapat menyediakan akses bagi penggunanya di mana saja secara *online*, sehingga keterbatasan yang dialami dapat diminimalisir serta dapat mendukung kinerja operasional pada perusahaan. Akses yang dilakukan dapat diupayakan dengan sistem informasi yang dapat berperan penting dalam manajemen data serta informasi untuk mempermudah perusahaan dalam masing-masing bidang kinerjanya secara efektif dan efisien. Teknologi informasi merupakan suatu metode praktis yang digunakan untuk memperoleh atau memberikan suatu pemberitahuan berupa data-data (informasi) serta dapat digunakan sebagai alat penyampaian pesan antara dua orang lebih sehingga terjadinya komunikasi. Dengan adanya teknologi maka pekerjaan yang dilakukan secara manual dapat diubah menjadi sistem yang dapat memudahkan pekerjaan dari perubahan itulah tentu menimbulkan pengaruh bagi pengguna sistem.

PT PLN merupakan sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia serta memiliki kantor bagian diseluruh wilayah. PT PLN KITSBS kini mempunyai kapasitas daya mampu sebesar 2765 MW. Kantor induk PLN KITSBS terletak di Jalan Demang Lebar Daun Nomor 375 Palembang dan memiliki 10 (sepuluh) Sektor Pembangkitan dengan wilayah kerja yang tersebar di Provinsi Sumatera Selatan, Bengkulu, Jambi, Sumatera Barat dan Bandar Lampung. PT PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan merupakan kantor induk yang berada di Sumatera bagian selatan, terbagi didalam banyak divisi. Salah satunya yaitu divisi *IT*. Perusahaan ini tentu memiliki berbagai macam system diantaranya *helpdesk IT system*.

*Helpdesk* merupakan struktur atau program yang menangani segala bentuk keluhan dari berbagai dengan menyediakan layanan untuk memberi informasi dan solusi kepada pengguna. *Helpdesk System* dapat dikatakan sebagai bagian pelengkap dari suatu fungsi pelayanan dan bertugas sebagai pemecah masalah atau problematika lainnya dalam segala bidang misalnya pemecahan masalah dalam bidang *IT* (*Information technology*) atau dalam bidang lainnya. PT PLN (persero)

Pembangkit Sumatera Bagian Selatan telah memiliki layanan *Helpdesk IT System* sebagai bagian pelengkap dari suatu fungsi pelayanan dan bertugas sebagai pemecah masalah yang berkaitan dengan masalah *IT* misalnya kerusakan *hardware*, *software*, jaringan dan lain sebagainya yang dapat dilakukan oleh seluruh karyawan yang bekerja di PT PLN (Persero) Sumatera Bagian Selatan dan bagian *IT* dapat memberikan solusi dari permasalahan yang dilaporkan oleh karyawan.

Konsep *technology acceptance model* (TAM) menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi, konsep yang digunakan adalah persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceive ease of use*), Sikap pengguna Terhadap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*), minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*). Pada dasarnya konsep TAM dikemukakan bahwa faktor-faktor pendukung penerimaan saling terkait satu sama lain. Didalam penelitian ini menggunakan semua konsep atau variabel pada metode TAM, berdasarkan konsep TAM tersebut nantinya dapat dilihat apakah terdapat pengaruh antara variabel – variabel tersebut dan apakah *helpdesk IT system* telah memberikan kemudahan atau manfaat kepada karyawan sehingga memberikan kepuasan bagi penggunanya.

Dengan adanya *helpdesk IT System* yang sesuai dengan keinginan pengguna nantinya akan memberikan kepuasan pelayanan bagi karyawan. Kepuasan pengguna *helpdesk IT System* merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan pada PT PLN (persero) pembangkit Sumatera Bagian Selatan. Akan tetapi kepuasan dalam kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku dalam dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu, semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. di PT PLN KIT SBS pada saat ini laporan kerusakan yang dilakukan oleh karyawan terkadang menggunakan telepon atau alat komunikasi lainnya selain sistem informasi, ada juga yang datang langsung ke bagian IT, sehingga laporan kerusakan

tersebut tidak tercatat di dalam sistem, minat pegawai serta sikap dalam menggunakan *helpdesk IT system* juga merupakan tolak ukur kepuasan dari layanan yang diberikan *helpdesk IT system* dari hal tersebut tentu dapat dinilai mana yang lebih efektif dan efisien. *Helpdesk IT system* ini juga belum pernah dilakukan analisis sebelumnya sehingga belum ada yang dapat memberikan saran untuk perkembangan dan perbaikan dari sistem itu sendiri, dari berbagai kendala yang ada bisa jadi tidak memuaskan pengguna sistem, untuk itu perlu dilakukan penelitian terhadap kepuasan pengguna, untuk membuktikan tingkat kepuasan karyawan terhadap *helpdesk IT system* dengan alasan apakah karyawan sudah merasa diberi kemudahan dan kemanfaatan terhadap *Helpdesk IT System* berdasarkan konsep TAM.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan maka akan dilakukan penelitian sebagai tugas akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap *Helpdesk IT System* Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”

## **1.2 Identifikasi masalah**

### **1.2.1 Rumusan masalah**

1. Apakah Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*)?
2. Apakah Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*)?
3. Apakah Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) ?

### 1.2.2 Batasan masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini agar pembahasannya tidak menyimpang maka penulis perlu membatasi ruang lingkupnya :

1. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini TAM, dengan semua variabel-variabel nya yaitu, persepsi kemudahan dalam menggunakan teknologi (*Perceived Ease of Use*), Persepsi kemanfaatan / kegunaan (*Perceived Usefulness*), Sikap pengguna terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using*) Niat perilaku (*Behavioral Intention*), dan pemakaian sesungguhnya (*Actual Usage*).
2. Sistem informasi yang diteliti yaitu *Helpdesk IT system* yang melibatkan pegawai PLN (Persero) Sumatera Bagian Selatan sebagai responden.
3. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, Pengolaan data menggunakan SPSS.

## 1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Apakah Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*)
2. Untuk mengetahui Apakah Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*)
3. Untuk mengetahui Apakah Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*)

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan pada *Helpdesk IT System* pada masa sekarang dan masa yang akan datang.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan ilmiah sehingga dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya serta untuk menambah wawasan dalam menganalisis.

## **1.4 Metodologi penelitian**

### **1.4.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Bagian Selatan terletak di Jalan Demang Lebar Daun Nomor 375 Palembang

### **1.4.2 Metode Pengumpulan data**

Adapun teknik-teknik pengambilan data yang peneliti lakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Suryani dan Hendryadi, 2015 : 173) adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya, metode kuesioner dapat dilakukan melalui tatap muka langsung, maupun melalui kuesioner surat ( baik melalui surat dalam bentuk kertas maupun surat elektronik ).
2. Observasi, pengamatan langsung terhadap penggunaan *Helpdesk IT System* di PT PLN (Persero) KITSBS. Menurut (Suryani dan Hendryadi, 2015:181) observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi).

3. Kepustakaan, Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung dari sumber – sumber lain seperti buku, jurnal dan hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan. Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.
4. Survei ( Jogiyanto, 2008: 117) adalah metoda pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan – pertanyaan kepada responden individu.

### 1.5 Metode Analisis

Pada penelitian metode analisis yang digunakan yaitu, TAM merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis faktor penentu sebuah penerimaan teknologi informasi yang tidak hanya memprediksi, namun juga menjelaskan perilaku pengguna yang memiliki hubungan sebab akibat antara keyakinan (*belief*) akan manfaat suatu sistem informasi serta kemudahan dalam penggunaannya, sikap (*attitude*), hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*), minat penggunaan (*intention*) secara aktual dari user suatu sistem informasi (Fred Davis, 1989). Model TAM ini menggunakan 5 (lima) konstruk yang telah dimodifikasi dari TRA, yaitu persepsi akan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi akan kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata dalam penggunaan sistem (*actual system usage*). Didalam penelitian ini menggunakan semua variabel variabel TAM yaitu, persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi (*Perceived Ease of Use*), Persepsi pengguna terhadap kemanfaatan / kegunaan teknologi (*Perceived Usefulness*), Sikap pengguna Terhadap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*), Kecendrungan Perilaku (*Behavioral Intention*), dan pemakai aktual (*Actual Usage*). untuk melihat faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap antara variabel tersebut dan nantinya dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna sistem. ( Jogiyanto. 2008 :111)

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah mengetahui sistematika penulisan, maka dibagi menjadi beberapa bab yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan latar belakang, identifikasi masalah, metodologi penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan konsep dasar dan pengertian yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan, beserta teori-teori mendasar baik secara umum maupun khusus dari masalah yang diteliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang tinjauan umum, profil, visi dan misi organisasi, data penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil yang didapat dari penelitian, dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran.



## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Ayat Al-Quran Yang Berhubungan Dengan Penelitian

Al-Quran telah banyak menjelaskan akan pentingnya pengetahuan tanpa pengetahuan, kehidupan manusia niscaya akan menjadi sengsara. Tidak hanya itu, Al – Quran juga menjelaskan bahwa orang yang memiliki ilmu dan beriman akan ditinggikan derajatnya sebagai mana tertulis dalam Al – Quran dalam surat al-mujadalah ayat 11 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ  
لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَنْشُرُوا فَأَنْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ  
دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

Artinya “*Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan*”.

Maka katakanlah kepada mereka perkataan yang baik agar mereka tidak kecewa lantaran mereka belum mendapat bantuan dari kamu. dari pada itu kamu berusaha untuk mendapat rezki (rahmat) dari Tuhanmu, sehingga kamu dapat memberikan kepada mereka hak-hak mereka. Sebagaimana tertulis dalam Al-Qur'an dalam surat Al-Israa ayat 28:

وَإِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمْ أَبْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ﴿٢٨﴾

Artinya : “*Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, maka katakanlah kepada mereka ucapan yang pantas.*”( QS Isra: 28).

Dari kedua ayat diatas dapat diketahui bahwa Allah mengajarkan kita untuk mengatakan perkataan yang baik serta membantu sesama makhluknya, untuk mempermudah urusannya. Berikanlah layanan yang baik dalam melakukan sesuatu ataupun pekerjaan, agar mendapatkan manfaat.

## **2.2 Teori Yang Berhubungan Dengan penelitian**

### **2.2.1 Analisis**

Dalam buku statistik teori dan aplikasi, disebutkan bahwa analisis memiliki 3 arti, yaitu sebagai berikut :

1. Membandingkan dua hal atau dua nilai variable untuk mengetahui selisishnya (X-Y) atau rasionya (x/y) kemudian menyimpulkan.
2. Menguraikan atau memecahkan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen yang lebih kecil, sesuai dengan tujuan analisis, agar dapat:
  - a) Mengetahui bagian yang memiliki sifat menonjol atau mempunyai nilai ekstrem.
  - b) Melakukan perbandingan antar bagian dengan menggunakan nilai rasio atau selisih.
  - c) Melakukan perbandingan antara bagian dengan keseluruhan , dengan memakai proporsi (%), lalu menyimpulkan.
3. Memperkirakan atau memperhitungkan besar pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap suatu kejadian lainnya, kemudian meramalkan (Iqbal, 2014:31).

Menentukan teknik analisis merupakan sebuah proses yang terintegrasi dalam prosedur penelitian. Analisis data dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang sudah diajukan . hasil analisis data selanjutnya diinterpretasikan dan dibulatkan kesimpulannya. (Suryani dan Hendryadi, 2015:210)

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk membandingkan dua hal agar dapat mengetahui bagian mana yang paling menonjol serta memiliki nilai, serta dapat ditarik kesimpulan dan dapat memberikan saran.

### **2.2.2 Sistem**

Sistem adalah sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama. (Pratama, 2014:7). Sedangkan menurut Sutabri (2012 : 3) Sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Sedangkan menurut (Romney dan Steinbart 2015:3) Sistem adalah Serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan.

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan sistem adalah kumpulan dari berbagai komponen yang saling terkait serta dapat mencapai tujuan bersama.

### **2.2.3 Pengaruh**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.” Sementara itu, menyatakan bahwa pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan terhadap apa-apa yang ada di sekelilingnya.

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada di sekitarnya. Jadi, pengaruh adalah hasil dari sikap yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dikarenakan seseorang atau kelompok tersebut telah melakukan dan menjalankan kewajibannya terhadap pihak memintanya untuk menjalankan kewajiban tersebut.

### **2.2.4 Teknologi Informasi**

Teknologi informasi (information technology) bisa disingkat TI atau IT atau infotech. Dalam *Oxford english Dictionary*(OED2) edisi kedua mendefinisikan teknologi informasi adalah *hardware* dan *software* dan bisa termasuk didalamnya jaringan dan telekomunikasi yang biasanya dalam konteks bisnis atau usaha. (Menurut Haag dan Keen dalam Murhada dan Giap (2011 :1) Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas- tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Menurut

Martin dalam Murhada dan Giap ( 2011 : 1 ), Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer ( perangkat keras dan perangkat lunak ) yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim/menyebarkan informasi, sementara Wiliams dan Sawyer dalam Murhada dan Giap (2011 : 1) mengungkapkan bahwa teknologi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi ( komputer) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video dari definisi diatas bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada komputer tetapi juga termasuk teknologi telekomunikasi. Teknologi komputer merupakan teknologi yang berhubungan dengan perangkat komputer seperti printer, pembaca sidik jari. ( Murhada, 2011 : 1)

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan teknologi informasi adalah seperangkat alat yang canggih yang dapat mengubah data menjadi sebuah informasi yang bisa disebar , serta dapat membantu pekerjaan manusia yang lambat menjadi cepat.

### **2.2.5 Populasi dan Sampel**

Dalam ilmu statistik dikenal istilah populasi dan sampel. Data yang ada bisa berasal dari populasi atau dari sampel yang merupakan sebagian dari populasi. Analisis dan pengambilan keputusan tentunya juga dapat berdasarkan data dari populasi atau dari sampel. (Asra dan Rudiansyah, 2014 : 1 )

Populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, waktu dll maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul – betul representatif ( mewakili). ( Sugiyono, 2013 : 63)

Berbeda dengan penelitian kualitatif. Didalam penelitian kuantitatif dikenal sebutan populasi dan sampel untuk menunjukkan Dalam penelitian kuantitatif,

penentuan populasi dan sampel penelitian siapa orang yang diteliti. Menurut Sekaran dalam suryani dan hendryadi (2015) mendefinisikan populasi sebagai keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investasi.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan. Dengan demikian, sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dengan teknik atau metode tertentu untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi. Secara umum sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian hasilnya digeneralisasi terhadap populasi yang dituju. Untuk menentukan sampel dari digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli besaran sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau kesalahan yang diinginkan peneliti

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang akan diteliti, sedangkan sampel adalah sebagian contoh kecil dari populasi yang akan diambil dalam suatu penelitian.

### **2.2.6 Teknik Pengambilan Sampel**

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik sampling:

#### **2.2.6.1 Probability Sampling**

*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2016:82).

*Probability Sampling* merupakan metode sampling yang setiap anggota populasi memiliki peluang sama untuk terpilih sebagai sampel (Siregar, 2013:31).

#### **2.2.6.2 Teknik Simple Random Sampling**

Dikatakan simple ( sederhana ) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. ( Sugiyono, 2013 : 64-65)

*Simple random sampling* adalah bentuk paling sederhana dari *probability sampling*. Setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. (Suryani dan Hendryadi, 2015 : 197)

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan *Simple random sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan tanpa membedakan kedudukan atau strata.

### **2.2.7 Teknik Menentukan Ukuran Sampel**

Menurut (Siregar, 2013:34) ada beberapa teknik yang dapat digunakan dalam menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, antara lain menggunakan teknik Slovin.

#### 1. Teknik Slovin

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Di mana: n= sampel, N= Populasi, e = perkiraan tingkat kesalahan

### **2.2.8 Uji Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran**

#### **2.2.8.1 Uji Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dapat digunakan sebagai pengumpul data dalam suatu penelitian dapat berupa kuisisioner, sehingga skala pengukuran instrument adalah menentukan satuan yang diperoleh, sekaligus jenis data atau tingkatan data, apakah data tersebut berjenis nominal, ordinal, interval maupun rasio.

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Untuk dapat dikatakan instrumen penelitian yang baik, paling tidak memenuhi lima kriteria, yaitu validitas, reliabilitas, sensitivitas, objektivitas dan fisibilitas (Siregar, 2013:46).

## **2.2.8.2 Skala Pengukuran**

### **1. Skala Likert**

Menurut (Siregar, 2013:25-27) Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu: pernyataan positif dan negative. Pernyataan positif diberi skor 5,4,3,2, dan 1. Sedangkan bentuk pernyataan negative diberi skor 1,2,3,4 dan 5. Bentuk jawaban skala likert terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan menjadi sub-indikator yang dapat diukur. Akhirnya sub-indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/ pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

### **2.2.9 Uji Validitas**

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Misalkan seseorang ingin mengukur berat suatu benda, maka alat ukur yang digunakan adalah timbangan. Timbangan merupakan alat yang valid digunakan untuk mengukur berat, karena timbangan memang untuk mengukur berat. Jika panjang suatu benda yang ingin diukur, maka alat yang digunakan adalah meteran. Meteran merupakan alat yang valid digunakan untuk mengukur panjang suatu benda (Siregar, 2013:46)

Validitas mengacu pada aspek ketepatan dan kecermatan hasil pengukuran. Pengukuran sendiri dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak aspek ( dalam arti kuantitatif ) suatu aspek psikologis terdapat dalam diri seseorang, yang dinyatakan oleh skornya pada instrumen pengukur yang bersangkutan. (Suryani dan Hendryadi 2015 : 144).

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan Validitas adalah pengukuran untuk menunjukan kebenaran atau ketepatan dari suatu penelitian untuk mencapai suatu tujuan.

### **2.2.10 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *test-retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Siregar, 2013:55).

Menurut sekaran dalam suryani dan hendryadi (2015), reliabilitas atau keandalan suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias ( bebas dari kesalahan ) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Dengan kata lain, keandalan suatu pengukuran merupakan indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi dimana instrumen mengukur konsep dan membantu menilai “ ketepatan “ sebuah pengukuran.

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan reliabilitas adalah pengukuran yang dilakukan untuk menunjukkan keakuratan atau dapat dipercaya dari sebuah penelitian.

### **2.2.11 Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang diajukan. Hipotesis merupakan pernyataan sementara berupa dugaan mengenai apa saja yang sedang kita amati dan usaha untuk memahaminya. Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih diuji, oleh karena itu, hipotesis berfungsi sebagai cara untuk menguji kebenaran. Kerangka pikir menggunakan pendekatan analisis kritis dari teori dan bukti empiris sehingga dapat dibuat dugaan sementara yang disebut hipotesis. Misalnya dalam penelitian yang mengetengahkan hubungan antara dua variabel, kerangka pikir yang dibangun harus dapat menjelaskan dengan hubungan keduanya secara jelas. (Suryani dan Hendryadi, 2015 : 98 )

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian masalah yang didasarkan atas teori yang relevan. Bentuk rumusan hipotesis seperti bentuk



rumusan masalah yaitu, hipotesis deskriptif, komparatif, asosiatif, komparatif asosiatif dan struktural. ( Sugiyono, 2013 :59)

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiric (Sugiyono, 2016 : 64).

Semula istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani yng mempunyai dua kata “*hupo*” (sementara) dan “*thesis*” (pernyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenrannya, maka perlu diuji kebenrannya. Kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Atas dasar definisi di atas dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya (Siregar,38: 2013).

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan hipotesis adalah jawaban sementara dari rumussen masalah yang ada yang belum benar kepastiannya.

#### **2.2.12 Uji *Method of Successive Interval***

Syarat-syarat untuk mengetahui hubungan antar variabel menggunakan rumus *Korelasi Pearson Product Moment* sekurang-kurangnya data harus interval sehingga data dengan skala ordinal yang ada harus dirubah menjadi data dengan skala interval berdasarkan rumus *method of successive interval*.

Mentransformasi data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi sebagian data dari syarat analisis parametrik yang mana data setidaknya berskala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method of Successive Interval*). Langkah-langkah transformasi data ordinal ke data interval (Riduwan dan Kuncoro: 2014, 30)

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah:

1. Pertama perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebarkan.

2. Pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapat skor 1, 2, 3, 4, dan 5 yang disebut sebagai frekuensi;
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Gunakan table distribusi normal, hitung nilai z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dengan menggunakan table tinggi densitas).
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$\text{Means of Interval} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area at Below Density Upper Limit} - \text{Area at Below Lower Limit}}$
--

Keterangan:

*Density at Lower Limit* = Kepadatan batas bawah

*Density at Upper Limit* = Kepadatan batas atas

*Area at Below Density Upper Limit* = Daerah dibawah batas atas

*Area at Below Lower Limit* = Daerah di bawah batas bawah

8. Hitung skor (skor nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut:

$\text{Score} = \text{Scale Value} + \frac{\text{Scale Value Minimum}}{\dots}$
--

### 2.2.13 Distribusi Frekuensi

Menurut (Hasan, 2014:41-42) Data yang telah diperoleh dari suatu penelitian yang masih berupa data acak atau data mentah dapat dibuat menjadi data yang berkelompok, yaitu data yang telah disusun ke dalam kelas-kelas tertentu. Daftar yang memuat data berkelompok disebut distribusi frekuensi atau table frekuensi. Jadi, distribusi frekuensi adalah susunan data menurut kelas-kelas interval tertentu atau menurut kategori tertentu dalam sebuah daftar. Dari distribusi frekuensi, dapat diperoleh keterangan atau gambaran sederhana dan sistematis dari data yang diperoleh.

## Bagian-bagian distribusi frekuensi

Sebuah distribusi frekuensi akan memiliki bagian-bagian sebagai berikut:

1. Kelas-kelas (*class*)  
kelas adalah kelompok nilai data atau variable.
2. Batas kelas (*class limits*)  
Batas kelas adalah nilai-nilai yang membatasi kelas yang satu dengan kelas yang lain.
3. Tepi kelas (*class boundary/real limits/true class limits*)  
Tepi kelas disebut juga batas nyata kelas, yaitu bataskelas yang tidak memiliki lubang untuk angka tertentu antara kelas yang satu dengan kelas yang lain.
4. Titik tengah kelas atau tanda kelas (*class mid point, class marks*)  
Titik tengah kelas adalah angka atau nilai data yang tepat terletak di tengah suatu kelas.
5. Interval kelas (*class interval*)  
Interval kelas adalah selang yang memisahkan kelas yang satu dengan kelas yang lain.
6. Panjang interval kelas atau luas kelas (*interval size*)  
Panjang interval kelas adalah jarak antara tepi atas kelas dan tepi bawah kelas.
7. Frekuensi kelas (*class frequency*)  
Frekuensi kelas adalah banyaknya data yang termasuk ke dalam kelas tertentu.

## 2.3 Uji Asumsi Klasik

### 2.3.1 Uji Normalitas

Apabila menggunakan data n sampel yang diambil dari sejumlah populasi terlebih dahulu perlu diuji kenormalitasan sampel tersebut dengan tujuan apakah jumlah sampel yang diambil tersebut sudah representatif atau belum sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan ( Tedi Rusman, 2015 : 46 )

Kriteria :

- Tolak  $H_0$  apabila nilai  $\text{sig} < 0.05$  berarti distribusi sampel tidak normal.
- Terima  $H_0$  apabila nilai  $\text{sig} > 0.05$  berarti distribusi sampel adalah normal.

Dari berbagai pendapat di atas maka dapat disimpulkan normalitas adalah suatu uji untuk mengetahui apakah sampel yang diambil dapat dipertanggung jawabkan. Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data terdistribusi normal atau tidak. Menurut Riadi (2016:98) distribusi normal adalah distribusi probabilitas diskrit jumlah keberhasilan dalam  $n$  percobaan yang saling bebas, dimana setiap hasil percobaan memiliki probabilitas  $p$ . Apabila probabilitas tersebut disajikan dalam bentuk grafik, maka akan diperoleh kurva normal dimana kurva normal ini adalah salah satu model distribusi dari sejumlah kemungkinan distribusi.

### 2.3.2 Uji multikolinearitas

Menurut Sudarmanto dalam Tedi Rusman (2015 :59 ) uji asumsi tentang multikolinearitas ini dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linear antara variabel bebas ( independen ) satu dengan variabel bebas ( independen ) lainnya. Pengujian dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, maka akan terdapat dua atau lebih variabel bebas atau variabel independen yang diduga akan mempengaruhi variabel terikat ( dependen ). Pendugaan tersebut akan dapat dipertanggung jawabkan apabila tidak terjadi adanya hubungan yang linear ( multikolinearitas) diantara variabel variabel independen.

Adanya hubungan yang linear antarvariabel independen akan menimbulkan kesulitan dalam memisahkan pengaruh masing – masing variabel dependennya. Oleh karena itu harus benar – benar dapat menyatakan bahwa tidak terjadi adanya hubungan linear diantara variabel- variabel independen tersebut. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadinya korelasi diantara variabel independen. Jika terjadi hubungan yang linear ( multikolinearitas) maka akan mengakibatkan.

1. Tingkat ketelitian koefisien regresi sebagai penduga sangat rendah, dengan demikian menjadi kurang akurat.

2. Koefisien regresi serta ragamnya akan bersifat tidak stabil, sehingga adanya sedikit perubahan pada data akan mengakibatkan ragamnya berubah sangat berarti.
3. Tidak dapat memisahkan pengaruh tiap – tiap variabel independen secara individual terhadap variabel dependen ( Tedi Rusman, 2015 : 59 )

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan Uji multikolinearitas adalah uji untuk mengetahui bahwa tidak adakah hubungan antara variabel dependen dan independen.

### **2.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Rietveld dan Sunaryanto, dalam tedi rusman ( 2015 : 63) Uji asumsi heteroskedastisitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variasi variasi residual absolut sama atau tidak sama untuk semua pengamatan. Apabila asumsi tidak terjadinya heteroskedastisitas ini tidak terpenuhi, maka penaksiran menjadi tidak lagi efisien baik dalam sampel kecil maupun besar dan estimasi koefisien dapat dikatakan kurang akurat. Sedangkan Suliyanto dalam tedi rusman (2015 : 63) berpendapat bahwa heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama.

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan Uji heteroskedastisitas adalah uji untuk mengetahui berbagai variabel memiliki persamaan atau tidak.

### **2.3.4 Uji Autokorelasi**

Menurut Gujarati dalam Sudarmanto dalam Tedi Rusman (2015 : 62), Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi diantara dua pengamatan atau tidak. Adanya autokorelasi dapat mengakibatkan penaksir mempunyai varian minimum

Rumus hipotesis :

$H_0$  : tidak terjadi adanya otokorelasi diantara data pengamatan.

$H_a$  : terjadinya adanya otokorelasi diantara data pengamatan.

Kriteria pengujian.

Apabila nilai statistik *Durbin – Waston* berada di antara angka 2 atau mendekati angka 2 maka dapat dinyatakan terdapat otokorelasi. ( Reitveld dan Sunariato dalam Tedi Rusman, 2015: 62 )

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan Uji Autokorelasi adalah pengujian untuk mengetahui apakah memiliki korelasi terhadap pengamatan yang diteliti atau tidak memiliki.

### 2.3.5 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan salah satu teknik statistika yang paling populer dimasa sekarang ini. Teknik ini menggunakan hubungan historis antara independen dan variabel dependen. Dalam perkembangannya, analisis regresi telah berkembang menjadi berbagai bentuk dan metode estimasi diantaranya, pada dasarnya asumsi regresi linier berganda sama dengan asumsi regresi linier sederhana secara umum, model regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut jika variabel Y adalah variabel tidak bebas dan  $X_1, X_2, \dots, X_n$  adalah variabel bebas yang mempengaruhi Y maka persamaan model regresi linier bergandanya adalah

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{i1} + \beta_2 X_{i2} + \dots + \beta_k X_{ik} + \varepsilon \quad (\text{Asra dan Rudiansyah, 2013 : 255})$$

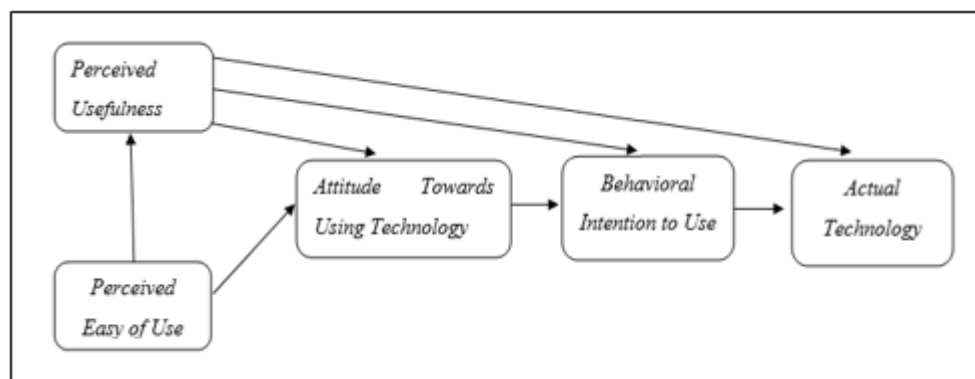
Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan Regresi Linier Berganda adalah model penelitian yang memiliki variabel independen lebih dari satu.

## 2.4 Metode Analisis

### 2.4.1 TAM (*Technology Acceptance Model*)

Salah satu teori tentang penggunaan sistem teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umumnya digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi adalah TAM (*technology acceptance model*) teori ini pertama kali dikenalkan oleh Davis (1986) dalam buku (Jogiyanto, 2008 : 111), teori ini dikembangkan dari *theory of reasoned action* atau TRA oleh Ajzen dan Fishben (1980) dalam Jogiyanto (2008 : 111), TAM merupakan salah satu model yang dibangun untuk menanalisis faktor penentu sebuah penerimaan teknologi informasi yang tidak hanya memprediksi, namun juga menjelaskan perilaku pengguna yang memiliki hubungan sebab akibat antara keyakinan (*belief*) akan manfaat suatu sistem informasi serta kemudahan dalam penggunaannya, sikap (*attitude*), hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*), minat penggunaan (*intention*) secara aktual dari *user* suatu sistem

informasi (Fred Davis, 1989). Model TAM ini menggunakan 5 (lima) konstruk yang telah dimodifikasi dari TRA, yaitu persepsi akan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi akan kemanfaatan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata dalam penggunaan sistem (*actual system usage*). (Jogiyanto, 2008 : 111)



(Sumber : Jogiyanto, 2008 :113)

**Gambar 2.1** Konsep *Technology acceptance model* TAM

Dari berbagai pendapat diatas maka dapat disimpulkan TAM (*Technology acceptance model*) adalah suatu model untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan suatu sistem atau teknologi sehingga memberikan kepuasan bagi penggunanya.

## 2.5 Alat Bantu Aplikasi yang Digunakan dalam Analisis

### 2.5.1 SPSS (*Static Programs For Social Science*)

SPSS (*static programs for social science*) adalah suatu software / program untuk mengolah data statistik pada ilmu sosial yang paling banyak diminati oleh para ahli penelitian. Sebagai program untuk menganalisis data pada ilmu sosial, maka SPSS sangat berguna untuk menganalisa data berbagai bidang ilmu, hampir semua bentuk dan tingkat penelitian dapat dipecahkan dengan SPSS. Hampir semua model aplikasi statistik, mulai dari yang sederhana sampai yang kompleks.

SPSS adalah software yang dapat membantu memudahkan perhitungan, pengolahan serta analisis data statistik. Nama SPSS ini merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*. Berdasarkan nama tersebut, software

ini awalnya digunakan untuk ilmu-ilmu sosial. Tetapi seiring berjalannya waktu serta semakin berkembang dan populernya program yang digunakan untuk semua bidang ilmu ini berubah singkatan menjadi *Statistical Product and Service Solutions*. SPSS ini memiliki beberapa fitur statistik sehingga banyak digunakan oleh para peneliti, perusahaan survei, pemerintahan, pendidikan, dan lain sebagainya. Beberapa fitur statistik yang didukung oleh SPSS tersebut antara lain adalah :

1. Statistik deskriptif, meliputi *cross tabulation, frequencies, descriptives, explore, descriptive ratio statistics*.
2. Statistik bivariat, mencakup *means, t-test, ANOVA, correlation (bivariate, partial, distances)*, dan *non-parametric tests*.
3. Prediksi untuk hasil numerik, yaitu linier *regression*.
4. Prediksi untuk identifikasi kelompok, meliputi *factor analysis (two-step, K-Means, Hierarchical)*, dan *discriminant*.

Berdasarkan pengertian diatas SPSS adalah salah satu program yang paling banyak digunakan untuk analisis statistika ilmu sosial. SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya. (Tedi Rusman , 2015: 1)

## **2.6 Tinjauan Pustaka**

Beberapa tinjauan pustaka yang telah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini dengan menggunakan metode *technology acceptance model* ( TAM ) diantaranya terdiri dari beberapa jurnal.



**Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka**

No	Nama	Judul	Tahun	Isi
1.	Yuliana dan Sanjaya, dkk	Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi Menggunakan <i>Technology Acceptance Model</i> Di PT Kereta Api Indonesia (Pesero)	2016	Hasil pengujian atas model yang diajukan menunjukkan hasil yang baik. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pegawai PT Kereta Api Indonesia (Pesero) di Unit Komersial dan Keuangan, mengenai pengujian Model Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi, maka dapat diambil kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut: a. Hasil penelitian yang didapat adalah Variabel Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use sangat berpengaruh terhadap variabel Attitude Toward Using. b. Berdasarkan hasil penelitian analisis deskriptif, faktor yang mempengaruhi yaitu mayoritas responden menyatakan setuju bahwa layanan jaringan komputer (internet/intranet) yang disediakan sudah baik.
2.	Raharjo dan Prasetyo	Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sopp Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dengan Pendekatan TAM	2016	Hasil penelitian menunjukan bahwa (1) Variabel persepsi Kemudahan penggunaan SOPP memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja ditunjukan dengan koefisien regresi variabel yang menunjukkan angka (7,691) dan mempunyai signifikansi 0,000 (kurang dari 0,05), (2) Variabel persepsi Kegunaan SOPP tidak memiliki

			<p>pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja ditunjukkan dengan koefisien regresi variabel yang menunjukkan angka (1,255) dan mempunyai signifikansi 0,215 (lebih dari 0,05). Didapat variabel independen (persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan) secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (kepuasan kerja) sebesar 0,591 atau 59,1%. Dengan sumbangan dari masing-masing variabel yaitu X1 adalah sebesar 50,9% dan X2 adalah sebesar 26%. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,591 atau 59,1% yang berarti bahwa Kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel persepsi Kemudahan penggunaan dan persepsi Kegunaan adalah sebesar 59,1%.</p>
--	--	--	---

3.	Agustina	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Pembelajaran Dengan Media Animasi	2016	<p>Media Animation dalam pembelajaran digunakan untuk memaksimalkan efect visual dan memberikan interaksi terus-menerus kepada siswa, sehingga pemahaman tentang increses bahan. Media animasi dalam pembelajaran memiliki kemampuan menjelaskan sesuatu yang sangat rumit melalui gambar dan kata-kata saja. Saat ini, metode pembelajaran di sekolah masih menggunakan konsep konvensional yang guru mengajar berdasarkan buku sekolah. Sementara itu, sistem pembelajaran cenderung menuntut siswa untuk mengerti dan memahami materi tanpa memperhatikan bagaimana mereka menangkap bahan. TAM Model adalah teori tindakan dengan satu possibilty bahwa reaksi seseorang dan persepsi terhadap sesuatu akan menentukan nya sikap dan perilaku. Teori ini membuat model sikap seseorang sebagai fungsi tujuan atittude. Dapat disimpulkan bahwa reaksi pengguna animasi 'dan persepsi akan mempengaruhi sikap mereka dalam menerima pelajaran animasi. Oleh TAM Model, variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Persepsi Untility (PU), dan Kemudahan dalam menggunakan (PE) itu. Sedangkan variabel independen atittude dalam menggunakan (AT), Minat menggunakan (BI), dan Penggunaan Real Technology (AU). Dalam penelitian ini, data tersebut diolah dengan menggunakan</p>
----	----------	--	------	---

				AMOS 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan langsung antara pengguna kemudahan dan pengguna attitude, pengguna attitude pengaruh langsung terhadap keinginan attitude, dan influences keinginan attitude langsung terhadap teknologi pengguna
4.	Rukmiyati dan Budiarta	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali).	2016	Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris arah pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness pada kepuasan pengguna akhir software akuntansi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variasi variabel kepuasan pengguna akhir software akuntansi dapat dijelaskan oleh variasi variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness berpengaruh positif pada kepuasan pengguna akhir sistem

				informasi. Hasil penelitian ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness maka akan meningkatkan kepuasan pengguna akhir software akuntansi.
5.	Ardhiani	Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Penggunaan Quipperschool.Com Dengan Menggunakan Pendekatan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> Dan <i>Theory Of Planned Behavior (TPB)</i> Di Sma Negeri 7 Yogyakarta	2015	Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan teori penerimaan teknologi yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat enam konstruk yang digunakan dan merupakan gabungan dari konstruk-konstruk asli yang terdapat dalam TAM dan TPB. Keenam konstruk tersebut adalah kemudahan pengguna persepsian (perceived ease of use/PEOU), kegunaan persepsian (perceived usefulness/PU), sikap terhadap penggunaan teknologi (attitude towards using technology/ATU), norma subyektif (subjective norm/SN), kontrol perilaku persepsian (perceived behavior control/PBC), dan minat perilaku menggunakan teknologi (behavioral intention to use/BIUS). Model gabungan ini selanjutnya digunakan untuk meneliti quipperschool.com yang merupakan teknologi e-learning yang digunakan di SMA N 7 Yogyakarta. Penelitian ini selanjutnya akan menjelaskan tentang hubungan antar faktor-faktor yang mempengaruhi

				<p>penerimaan dan penggunaan quipperschool.com di SMA N 7 Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian eksplanatori dengan teknik analisis data menggunakan pendekatan PLS. Data diperoleh dari responden yang merupakan siswa SMA N 7 Yogyakarta kelas XI dengan menyebarkan kuesioner tertutup. Terdapat 72 sampel penelitian yang dianalisis menggunakan metode PLS dengan software smartPLS. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Konstruk PEOU mempengaruhi konstruk PU; (2) Konstruk PU mempengaruhi konstruk ATU; (3) Konstruk PEOU tidak memiliki pengaruh terhadap konstruk ATU; (4) Konstruk PU tidak memiliki pengaruh terhadap konstruk BIUS; (5) Konstruk ATU mempengaruhi konstruk BIUS; (6) Konstruk SN tidak memiliki pengaruh terhadap konstruk BIUS; dan (7) Konstruk PBC mempengaruhi konstruk BIUS. Selain itu koefisien variabel laten PU terhadap ATU memiliki nilai paling besar diantara nilai koefisien variabel laten pada model hubungan antar konstruk lainnya.</p>
6.	Saputra dan Misfariyan	Analisis Penerimaan Sistem Informasi Manajemen Rumah	2013	<p>Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) merupakan suatu usaha untuk menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu dan sesuai kebutuhan guna menunjang proses fungsi-fungsi manajemen dan</p>

		<p>Sakit Umum Daerah Bangkinang</p> <p>Menggunakan Metode <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)</p>	<p>pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Seiring telah diterapkannya Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) pada RSUD Bangkinang, maka salah satu faktor yang saat ini memegang peranan penting dalam keberhasilan penerapan dan penggunaan teknologi informasi adalah faktor pengguna. Tingkat kesiapan pengguna untuk menerima teknologi informasi memiliki pengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya penerapan teknologi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi user dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan untuk mengetahui Variabel yang paling mempengaruhi dari kemudahan penggunaan penerimaan Sistem Informasi Manajemen rumah Sakit (SIMRS). Analisis data dilakukan dengan SEM (Structural Equation Modelling) dengan software AMOS (Analysis of Moment Structure). Dari hasil penilaian dan pengujian dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 Hipotesis diterima dari 4 Hipotesis yang diajukan. Variabel Peou mempengaruhi PU, Variabel PU mempengaruhi IT, Variabel IT mempengaruhi AS.</p>
--	--	--	--

7.	Wijayanti	Analisis Technology Acceptance Model (Tam) Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking (Studi Empiris Terhadap Nasabah Bank Di Depok)	2009	<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan nasabah terhadap layanan internet banking dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Metode penelitian adalah survei dengan pendekatan analisis deskriptif. Data diolah dan dianalisis dengan model statistik regresi berganda dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 11.5 Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Hasil pengujian statistik Hasil pengujian statistik hipotesis ke-1 untuk menguji pengaruh P terhadap PU, menunjukkan bahwa P berpengaruh secara signifikan terhadap PU. Hasil pengujian statistik hipotesis ke-2 untuk menguji pengaruh CSE terhadap PU, menunjukkan bahwa CSE berpengaruh secara signifikan terhadap PU. Hasil pengujian statistik hipotesis ke-3 untuk menguji pengaruh CSE terhadap PEU, menunjukkan bahwa CSE berpengaruh secara signifikan terhadap PEU. Hasil pengujian statistik hipotesis ke-4 untuk menguji pengaruh T terhadap PU, menunjukkan bahwa T tidak berpengaruh secara signifikan terhadap PU. Hasil pengujian statistik hipotesis ke-5 untuk menguji pengaruh T terhadap PEU, menunjukkan bahwa T berpengaruh secara signifikan terhadap PEU. Hasil pengujian statistik hipotesis ke-6 untuk menguji pengaruh PEU terhadap PU,</p>
----	-----------	---	------	---



			menunjukkan bahwa PEU berpengaruh secara signifikan terhadap PU. Hasil pengujian statistik hipotesis ke-7 untuk menguji pengaruh P, CSE, T terhadap PU, menunjukkan bahwa P, CSE, berpengaruh signifikan terhadap PU dan T tidak berpengaruh secara signifikan terhadap PU. Hasil pengujian statistik hipotesis ke-8 untuk menguji pengaruh P, CSE, T terhadap PEU, menunjukkan bahwa CSE, berpengaruh secara signifikan terhadap PEU dan T tidak berpengaruh secara signifikan terhadap PEU. Hasil pengujian statistik hipotesis ke-9 untuk menguji pengaruh P terhadap PEU, menunjukkan bahwa P berpengaruh secara signifikan terhadap PEU.
--	--	--	---

Berdasarkan Tabel 2.1 yang menjelaskan perbandingan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya tentang analisis kepuasan pengguna dengan metode *technology acceptance model* (TAM) pada studi kasus berbeda maka perbedaan yang dapat disimpulkan yaitu menganalisis pengaruh kepuasan karyawan terhadap *helpdesk IT system* dengan metode *Technology acceptance model* (TAM), dengan pengolahan data menggunakan alat

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Objek Penelitian

##### 3.1.1. Sejarah Singkat *Helpdesk IT System* PT PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Selatan

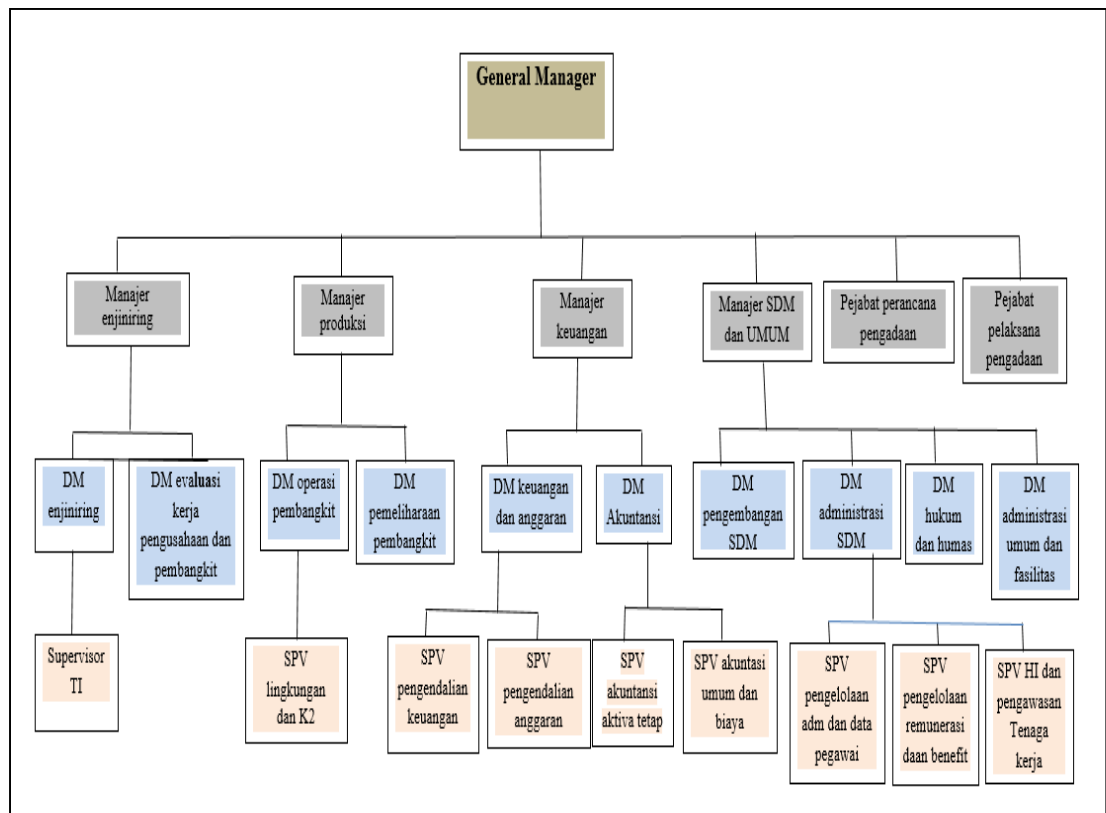
PT PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan (PLN KITSBS) adalah suatu unit dari PT PLN (Persero) yang merupakan reorganisasi PT PLN (Persero) Pembangkitan dan Penyaluran Sumatera Bagian Selatan yang didirikan pada tahun 1997. PLN KITSBS berdiri berdasarkan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 177.K/010/DIR/2004 tentang Organisasi PT PLN (Persero) Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan. Tujuan pembentukan PLN KITSBS sesuai Keputusan Direksi Nomor 368.K/GM-KITSBS/2012 sebagai salah satu unit pembangkitan PT PLN (Persero) adalah mengusahakan pembangkitan dan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai serta melakukan usaha sesuai dengan kaidah ekonomi yang sehat, memperhatikan kepentingan stake holder serta meningkatkan kepuasan pelanggan. PLN KITSBS kini mempunyai kapasitas daya mampu sebesar 2765 MW. Kantor induk PLN KITSBS terletak di Jalan Demang Lebar Daun Nomor 375 Palembang dan memiliki 10 (sepuluh) Sektor Pembangkitan dengan wilayah kerja yang tersebar di Provinsi Sumatera Selatan, Bengkulu, Jambi, Sumatera Barat dan Bandar Lampung.

*Helpdesk IT system* telah diterapkan di PT PLN (persero) KITSBS pada tahun 2016 tepatnya pada bulan september 2016 karena sering terjadinya kerusakan yang berhubungan dengan *IT*, yang melatarbelakangi diterapkannya *Helpdesk IT System* Di PT PLN ( persero) KITSBS dikarenakan sering terjadinya kerusakan *IT* misalnya masalah, *harware*, *software*, jaringan dan lain sebagainya dan pencatatan laporan kerusakan secara manual tidak terekapitulasi dengan baik. Sehingga untuk laporan perbulan ke pimpinan datanya kurang akurat.

### 3.1.2. Visi dan Misi PT PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Selatan

1. **Visi :** Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpuh pada potensi insani
2. **Misi :**
  1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
  2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
  3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
  4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

### 3.1.3. Struktur Organisasi di PT PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Selatan



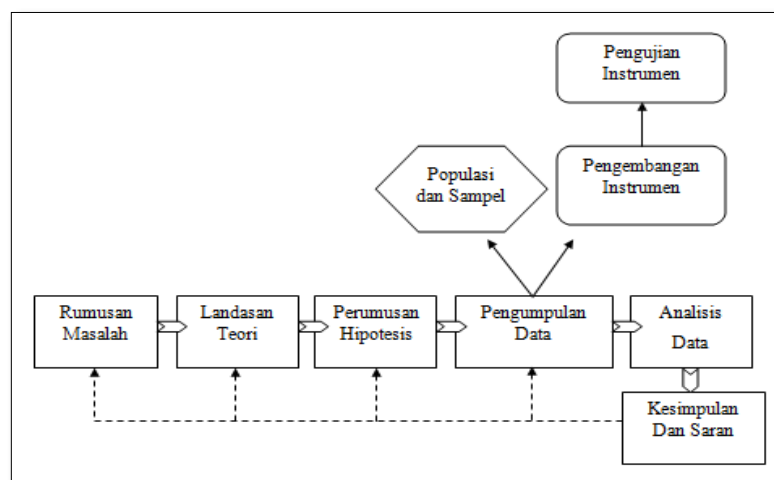
(Sumber : [www.pln-kitsbs.co.id](http://www.pln-kitsbs.co.id))

**Gambar 3.1** Struktur Organisasi PT PLN (Persero) KITSBS

### 3.2. Metode Penelitian

Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian adalah suatu tehnik atau cara mengumpulkan, memperoleh data, baik berupa data primer maupun sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

Menurut Sugiyono (2014:13) jenis metode survei termasuk kedalam metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode penelitian kuantitatif juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang representatif, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan. Proses penelitian kuantitatif dan komponennya dapat dilihat dari Gambar 3.2 berikut:



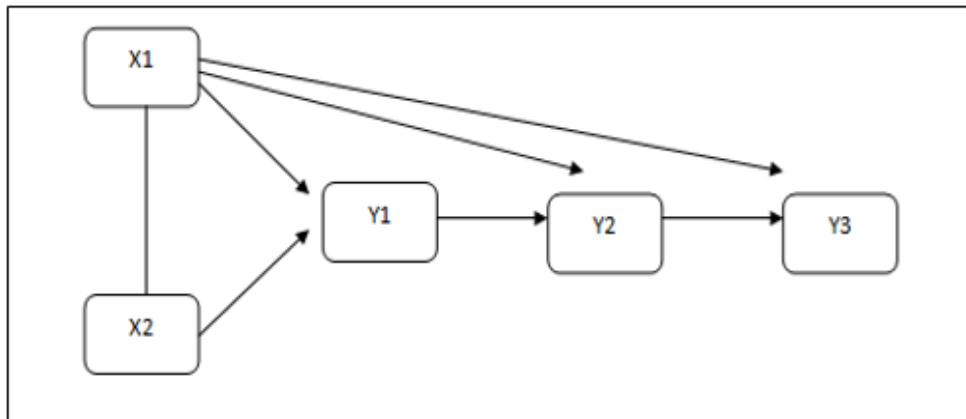
(Sumber: Sugiyono, 2016:30)

**Gambar 3.2** Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Berdasarkan Gambar 3.2 dapat diketahui proses penelitian bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji menggunakan metode / desain penelitian yang sesuai. Setelah metode penelitian yang sesuai dipilih, maka peneliti dapat menyusun instrumen penelitian, yaitu alat untuk mengumpulkan data yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengumpulan data dilakukan pada obyek tertentu berupa sampel yang representatif (mewakili). Setelah data terkumpul selanjutnya data dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik statistik tertentu. Berdasarkan analisis ini apakah hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima atau apakah penemuan itu sesuai dengan hipotesis yang diajukan atau tidak. Selanjutnya langkah terakhir dari penelitian ini berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Proses penelitian kuantitatif bersifat linier, dimana langkah-langkahnya jelas, mulai dari rumusan masalah, berteori, berhipotesis, mengumpulkan data analisis data, dan membuat kesimpulan serta saran.

### **3.3. Paradigma Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016,42) Dalam penelitian kuantitatif/positivistik, yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa suatu gejala itu dapat diklasifikasikan, dan hubungan gejala bersifat kausal (sebab akibat), maka peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja. Pola hubungan antar variabel yang akan diteliti tersebut selanjutnya disebut sebagai paradigma penelitian. Sugiyono (2016:42) juga menyatakan bahwa paradigma penelitian diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, serta teknik analisis statistik yang digunakan. Bentuk paradigma penelitian ini seperti Gambar 3.3 berikut:



**Gambar 3.3** Paradigma Penelitian

- X1: *Perceived Usefulness*  
 X2: *Perceived Easy of Use*  
 Y1: *Attitude Towards Using Technology*  
 Y2: *Behavioral Intention to Use*  
 Y3: *Actual Technology Use*

### 3.4. Hipotesis

Berdasarkan paradigma penelitian maka hipotesis pada penelitian ini yaitu:

1. kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*)

$H_{a(1)}$ : Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) *Help Desk IT System*.

$H_{o(1)}$ : Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) *Help Desk IT System*.

2. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*)

$H_{a(2)}$ : Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) *Help Desk IT System*.

$H_{o(2)}$ : Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) *Help Desk IT System*.

3. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*).

$H_{a(3)}$ : Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) *Help Desk IT System*.

$H_{o(3)}$ : Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) *Help Desk IT System*.

### 3.5. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang akan digunakan adalah pegawai pengguna *Help desk IT System*. Pada penelitian ini, rumus Slovin dipilih untuk menentukan ukuran sampel. Penentuan sampel dari populasi pada penelitian ini adalah dengan tingkat signifikansi 5%. Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) menunjukkan probabilitas atau

peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengambil keputusan untuk menolak atau mendukung hipotesis (Riadi, 2016:37). Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga  $\alpha = 0,05$ .

Dengan menggunakan rumus Slovin, dari total populasi sebanyak 135 orang pegawai dengan tingkat signifikansi 5% maka didapatkan jumlah sampel sebanyak 101 sampel. Berikut dijabarkan perhitungannya :

Diketahui :  $N = 135$ ;

$d = 0,05$

$$\begin{aligned}
 S &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} &= \frac{135}{135 \times (0,05)^2 + 1} &= \frac{135}{135 \times 0,0025 + 1} \\
 &= \frac{135}{0,3375 + 1} &= \frac{135}{1,3375} = 100,9 &= 101 \text{ Sampel}
 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampelnya adalah 101 sampel.

### 3.6. Variabel Metode TAM ( *Technology Acceptance Model* )

Dalam penelitian ini terdapat lima variabel pada metode *technology acceptance mode* (TAM) yang dipakai yaitu :

1. Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*). David (1989), Adams, Nelson, dan Todd, (1992) mendefinisikan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan tingkatan kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu subyek tertentu yang dapat memberikan manfaat bagi orang yang menggunakannya.
2. Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease Of Use*) (*Perceived Ease Of Use*). Persepsi kemudahan tergantung pada tingkat kepercayaan seseorang bahwa sistem tersebut dapat dengan mudah dipahami, dioperasikan dan digunakan.
3. Sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) di adaptasi dari Agarwal dan Karashana (2000) sebagai evaluasi pemakai tentang ketertarikan menggunakan sistem.
4. Niat Perilaku (*Behavioral Intention To Use*). Niat perilaku adalah suatu keinginan (niat ) seseorang untuk melakukan suatu perilakuyang tertentu. Niat juga didefinisikan Keil, Beranek, dan Konsynski (1995) sebagai



kekuatan perilaku yang secara sadar untuk melakukan sesuatu yang telah ditargetkan

5. Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*). Dalam Davis (1986) disebutkan bahwa “*actual use*” diartikan sebagai “*a person’s performance of specific behaviour*”. Artinya kinerja seseorang dari perilaku tertentu. Hal ini dapat diketahui melalui kondisi secara nyata penggunaan sistem informasi tersebut

### 3.7. Instrumen Penelitian

Instrumen pada penelitian ini berupa kuisioner dalam bentuk *checklist* yang telah dicantumkan dalam lampiran kuisioner penelitian ini. Sugiyono (2014:160) Menyatakan bahwa jumlah item atau butir instrumen yang diperlukan adalah yang paling sedikit tetapi memadai untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Berikut kisi-kisi instrumen penelitian yang digunakan :

**Tabel 3.1** Kisi-kisi Instrumen untuk Variabel Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	Memberikan hasil yang akurat	1	2.1
	Menjawab kebutuhan	1	2.2
	Kontrol bagi pekerjaan	1	2.3
	Menjadikan pekerjaan lebih mudah	1	2.4
	Meningkatkan produktivitas user	1	2.5
	Meningkatkan efektivitas user	1	2.6

**Tabel 3.2** Kisi-kisi Instrumen untuk Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Persepsi Kemudahan ( <i>Perceived Ease of Use</i> )	Mudah untuk dipelajari	1	1.1
	Kemudahan untuk digunakan	1	1.2
	Kemudahan untuk dipahami	1	1.3
	Kemudahan mendapatkan informasi	1	1.4
	Ketersediaan petunjuk penggunaan	1	1.5
	Kemudahan untuk mengakses	1	1.6

**Tabel 3.3** Kisi-kisi Instrumen untuk Sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*)

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Sikap menggunakan teknologi ( <i>attitude towards using technology</i> )	Sistem menarik	1	3.1
	Interaksi dengan sistem menyenangkan	1	3.2
	Nyaman menggunakan sistem	1	3.3

**Tabel 3.4** Kisi-kisi Instrumen untuk Niat Perilaku (*Behavioral Intention to Use*)

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir
Niat Perilaku ( <i>Behavioral Intention To Use</i> )	Motivasi untuk tetap menggunakan	1	4.1
	Memotivasi pengguna lain untuk menggunakan	1	4.2
	Keinginan untuk menggunakan secara mandiri	1	4.3

**Tabel 3.5** Kisi-kisi Instrumen untuk Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*)

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No. Butir	
Penggunaan Sesungguhnya ( <i>Actual Technology Use</i> )	Intensitas penggunaan sistem informasi	1	5.1	
	Frekuensi pengguna menggunakan sistem informasi	1	5.2	

### 3.8. Uji Instrumen Penelitian

Sugiyono (2014:172) Menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan instrumen yang reliabel, yaitu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji instrumen penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Maka dari itu instrumen tersebut harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya.

### 3.8.1. Uji Validitas

Menurut Siregar (2013:46) Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*). Menurut Siregar (2013:48) ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui konstruk yang digunakan telah valid atau tidak yaitu :

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Azwar,1992, Soegiyono, 1999).
2. Jika koefisien korelasi *product moment*  $> r_{\text{tabel}} (\alpha ; n - 2)$   $n =$  jumlah sampel.
3. Nilai Sig.  $\leq \alpha$

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk adalah dengan teknik korelasi *product moment*, dengan langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a. Mendefinisikan secara operasional konsep yang diukur
- b. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden
- c. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban
- d. Menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus teknik korelasi *product moment*. Rumus yang digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

(Sumber: Siregar, 2013:48 )

dimana :

$n =$  jumlah responden;

$X =$  skor variabel (jawaban responden);

$Y =$  skor total dari variabel (jawaban responden).

Berikut langkah-langkah perhitungan secara manual uji validitas:

1. Menjumlahkan skor jawaban

Pada langkah ini adalah melakukan penjumlahan jawaban dari setiap butir pertanyaan yang diajukan kepada responden. Jawaban dari setiap butir pertanyaan dapat dilihat pada lampiran tabel penjumlahan skor jawaban.

2. Uji validitas setiap butir pertanyaan

Pada tahap ini melakukan uji validitas dari setiap butir pertanyaan dengan cara jawaban setiap butir pertanyaan diidentifikasi menjadi variabel X dan total jawaban menjadi variabel Y.

3. Menghitung nilai  $r_{\text{tabel}}$

$$n = 25, \alpha = 0,05$$

Nilai  $r_{(0,5, 25-2)}$  dari tabel *product moment* = 0,413.

4. Menghitung nilai  $r_{\text{hitung}}$

Langkah-langkah menghitung nilai  $r_{\text{hitung}}$  adalah sebagai berikut :

a. Membuat tabel penolong

Tabel penolong uji validitas dapat dilihat pada lampiran uji validitas.

b. Menghitung nilai  $r_{\text{hitung}}$

$$\begin{aligned} \text{Diketahui : } \quad n = 25 ; \quad \quad \quad \Sigma X = 101 ; \quad \Sigma Y = 578 ; \\ \Sigma XY = 2381 ; \quad \Sigma X^2 = 427 ; \quad \Sigma Y^2 = 13.640 ; \end{aligned}$$

Maka,

$$\begin{aligned} r_{\text{hitung}} &= \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}} \\ &= \frac{25(2381) - (101)(578)}{\sqrt{[25(427) - (101)^2][25(13.640) - (578)^2]}} \\ &= \frac{59525 - 58378}{\sqrt{[10675 - 10201][341000 - 334084]}} \\ &= \frac{1147}{1810,5756} = 0,634 \end{aligned}$$

## 5. Membuat keputusan

Pertanyaan butir 1 valid, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dimana  $r_{hitung} = 0,634$  dan  $r_{tabel} = 0,413$ . Sehingga diambil keputusan bahwa pertanyaan butir 1 valid. Begitu juga untuk butir-butir pertanyaan lain di uji dengan langkah yang sama, dibantu dengan menggunakan program SPSS 23, sehingga didapat hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.6** Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kegunaan Persepsian  
(*Perceived Usefulness*)

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
Persepsi Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )	X <sub>11</sub>	0,796	0,413	valid
	X <sub>12</sub>	0,801	0,413	valid
	X <sub>13</sub>	0,488	0,413	valid
	X <sub>14</sub>	0,772	0,413	valid
	X <sub>15</sub>	0,833	0,413	valid
	X <sub>16</sub>	0,658	0,413	valid

**Tabel 3.7** Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
Persepsi Kemudahan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> )	X <sub>21</sub>	0,634	0,413	valid
	X <sub>22</sub>	0,774	0,413	valid
	X <sub>23</sub>	0,689	0,413	valid
	X <sub>24</sub>	0,633	0,413	Valid
	X <sub>25</sub>	0,739	0,413	Valid
	X <sub>26</sub>	0,639	0,413	Valid

**Tabel 3.8** Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*)

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
Sikap menggunakan teknologi ( <i>attitude towards using technology</i> )	Y <sub>11</sub>	0,876	0,413	Valid
	Y <sub>12</sub>	0,747	0,413	Valid
	Y <sub>13</sub>	0,820	0,413	Valid

**Tabel 3.9** Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention to Use*)

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
Niat Perilaku ( <i>Behavioral Intention to Use</i> )	Y <sub>21</sub>	0,707	0,413	Valid
	Y <sub>22</sub>	0,888	0,413	Valid
	Y <sub>23</sub>	0,910	0,413	Valid

**Tabel 3.10** Hasil Uji Validitas Kuesioner Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*)

Variabel	Pertanyaan	Koefisien Validitas	Titik Kritis	Keterangan
Penggunaan Sesungguhnya ( <i>Actual Technology Use</i> )	Y <sub>31</sub>	0,854	0,413	valid
	Y <sub>32</sub>	0,888	0,413	valid

### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen pada penelitian ini yaitu teknik *Alpha Cronbach*. Teknik atau rumus ini dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian. Menurut Siregar (2013:55) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. *Alpha Cronbach* sangat umum digunakan, sehingga merupakan koefisien yang umum untuk mengevaluasi *Internal Consistency* (Penguji reliabilitas dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali).

Menurut Siregar, 2013:58 kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6. Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu:

1. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan.

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{N}$$

2. Menentukan nilai varians total.

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{N}$$

3. Menentukan reliabilitas instrumen.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

dimana :

$n$  = jumlah sampel;

$X_i$  = jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan;

$\sum X$  = total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan;

$\sigma_t^2$  = varians total;

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir;

$k$  = jumlah butir pertanyaan;

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas instrumen.

Berikut langkah-langkah perhitungan secara manual uji realibilitas berdasarkan data jawaban responden pada lampiran 2:

1. Membuat tabel penolong

Tabel penolong perhitungan uji reliabilitas variabel *perceived usefulness* dapat dilihat pada lampiran tabel penolong uji reliabilitas.

2. Menghitung nilai varians butir pertanyaan

- a. Pertanyaan butir 1

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{N} = \frac{427 - \frac{(101)^2}{25}}{25} = 0,7584$$

b. Pertanyaan butir 2

$$\sigma_2^2 = \frac{\sum X_2^2 - \frac{(\sum X_2)^2}{n}}{N} = \frac{384 - \frac{(96)^2}{25}}{25} = 0,6144$$

c. Pertanyaan butir 3

$$\sigma_3^2 = \frac{\sum X_3^2 - \frac{(\sum X_3)^2}{n}}{N} = \frac{387 - \frac{(97)^2}{25}}{25} = 0,4256$$

d. Pertanyaan butir 4

$$\sigma_4^2 = \frac{\sum X_4^2 - \frac{(\sum X_4)^2}{n}}{N} = \frac{455 - \frac{(105)^2}{25}}{25} = 0,56$$

e. Pertanyaan butir 5

$$\sigma_5^2 = \frac{\sum X_5^2 - \frac{(\sum X_5)^2}{n}}{N} = \frac{333 - \frac{(87)^2}{25}}{25} = 1,2096$$

f. Pertanyaan butir 6

$$\sigma_6^2 = \frac{\sum X_6^2 - \frac{(\sum X_6)^2}{n}}{N} = \frac{350 - \frac{(92)^2}{25}}{25} = 0,4576$$

3. Menghitung total nilai varians

$$\sum \sigma_t^2 = 0,7584 + 0,6144 + 0,4256 + 0,56 + 1,2096 + 0,4576 = 4,0256$$

4. Menghitung nilai varians total

$$\sigma_T^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{N} = \frac{13640 - \frac{(578)^2}{25}}{25} = 11,0656$$

5. Menghitung nilai reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_T^2} \right] = \left[ \frac{6}{6-1} \right] \left[ 1 - \frac{4,0256}{11,0656} \right] = 0,763$$



## 6. Menarik kesimpulan

Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian pada variabel *perceived usefulness* dinyatakan reliabel, karena nilai  $r_1 = 0,763 > 0,6$ . Begitu juga untuk variabel lain di uji dengan langkah yang sama, dibantu dengan menggunakan program SPSS 23 pada lampiran uji reliabilitas penelitian ini, sehingga didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.11** Tabel Hasil Uji Reliabilitas

<b>Kuisiomer Variabel</b>	<b>Koefisien Reliabilitas</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Keterangan</b>
Kegunaan Persepsian ( <i>Perceived Usefulness</i> )	0,763	0,6	Reliabel
Kemudahan Penggunaan Persepsian ( <i>Perceived Ease Of Use</i> )	0,827	0,6	Reliabel
Sikap menggunakan teknologi ( <i>attitude towards using technology</i> )	0,748	0,6	Reliabel
Niat Perilaku Pengguna ( <i>Behavioral Intention To Use</i> )	0,790	0,6	Reliabel
Penggunaan Sesungguhnya ( <i>Actual Technology Use</i> )	0,680	0,6	Reliabel

### 3.9. Uji *Method of Successive Interval*

Adapun syarat-syarat untuk mengetahui hubungan antar variabel menggunakan rumus *Korelasi Pearson Product Moment* sekurang-kurangnya data harus interval sehingga data dengan skala ordinal yang ada harus dirubah menjadi data dengan skala interval berdasarkan rumus *method of successive interval*.

Perhitungan *method of successive interval* dikutip oleh Harun Al Rasyid (1994:134). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah:

1. Berdasarkan jawaban responden untuk pertanyaan hitung frekuensi jawaban.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan hitung proporsi setiap jawaban.

3. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap jawaban hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Bentuk setiap pertanyaan nilai batas untuk z pada setiap pilihan jawaban.
5. Hitung nilai numerik perskalaan (scale value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Means of Interval} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area at Below Density Upper Limit} - \text{Area at Below Lower Limit}}$$

Keterangan :

*Density at Lower Limit* = Kepadatan batas bawah

*Density at Upper Limit* = Kepadatan batas atas

*Area at Below Density Upper Limit* = Daerah dibawah batas atas

*Area at Below Lower Limit* = Daerah di bawah batas bawah

6. Hitung skor (skor nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut:

$$\text{Score} = \text{Scale Value} + | \text{Scale Value Minimum} |$$

Berikut langkah-langkah perhitungan secara manual uji *Method of succive interval* untuk variabel X1 pada item 1 :

1. Berdasarkan jawaban responden pada lampiran jawaban quisioner, hitung frekuensi jawaban.

**Tabel 3.12** Tabel Frekuensi Masing-masing Skala Skor Ordinal

Skala Skor Ordinal	Frekuensi
1	2
2	3
3	8
4	71
5	17
$\Sigma$	<b>101</b>

2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan hitung proporsi setiap jawaban.

Proporsi dihitung dengan membagi setiap frekuensi dengan jumlah responden. Untuk proporsi skala 1 dengan jawaban sebanyak 2,

proporsinya adalah  $P_1 = \frac{2}{101} = 0,01980198$ . Begitu juga dengan skala 2 sampai skala 5 dihitung dengan perhitungan yang sama, sehingga didapat:

**Tabel 3.13** Tabel Proporsi

<b>Proporsi</b>	<b>Nilai Proporsi</b>
P <sub>1</sub>	0,01980198
P <sub>2</sub>	0,02970297
P <sub>3</sub>	0,079207921
P <sub>4</sub>	0,702970297
P <sub>5</sub>	0,168316832

3. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap jawaban hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.

Proporsi kumulatif dihitung dengan menjumlahkan proporsi secara berurutan untuk setiap nilai.

**Tabel 3.14** Tabel Proporsi Kumulatif

<b>Proporsi Kumulatif</b>	<b>Nilai Proporsi Kumulatif</b>
Pk <sub>1</sub>	0,01980198
Pk <sub>2</sub>	$0,01980198 + 0,02970297 = 0,04950495$
Pk <sub>3</sub>	$0,04950495 + 0,079207921 = 0,128712871$
Pk <sub>4</sub>	$0,128712871 + 0,702970297 = 0,831683168$
Pk <sub>5</sub>	$0,831683168 + 0,168316832 = 1$

4. Mencari Nilai Z

Nilai z diperoleh dari tabel distribusi normal baku (*Critical Value of z*).

Dengan asumsi bahwa proporsi kumulatif berdistribusi normal baku.

Untuk Pk<sub>1</sub> sebagai berikut:

Lihat tabel distribusi normal baku (Z), cari nilai Z untuk Pk<sub>1</sub> yaitu Z untuk 0,01980198. Dari tabel ditemukan bahwa nilai 0,01980198 terletak pada irisan (-2,0 : 0,06) . Demikian seterusnya hingga didapat kelima nilai Pk.

**Tabel 3.15** Tabel Nilai Z Untuk Pk<sub>1</sub>-Pk<sub>5</sub>

<b>Proporsi Kumulatif</b>	<b>Nilai Z</b>
Pk <sub>1</sub>	-2,06
Pk <sub>2</sub>	-1,65
Pk <sub>3</sub>	-1,13
Pk <sub>4</sub>	0,96
Pk <sub>5</sub>	-

Nilai densitas dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F(z) = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} \text{Exp} \left( -\frac{1}{2} Z^2 \right)$$

Sehingga didapat nilai :

**Tabel 3.16** Tabel Nilai *Density*

<i>Density</i>	<b>Nilai <i>Density</i></b>
Z <sub>1</sub>	0,048011047
Z <sub>2</sub>	0,102320165
Z <sub>3</sub>	0,210091374
Z <sub>4</sub>	0,251441908
Z <sub>5</sub>	0

5. Hitung nilai numerik perskalaan (scale value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Means of Interval} = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area at Below Density Upper Limit} - \text{Area at Below Lower Limit}}$$

Keterangan :

*Density at Lower Limit* = Kepadatan batas bawah

*Density at Upper Limit* = Kepadatan batas atas

*Area at Below Density Upper Limit* = Daerah dibawah batas atas

*Area at Below Lower Limit* = Daerah di bawah batas bawah

**Tabel 3.17** Tabel Data untuk Menghitung *Scale Value*

<b>Proporsi Kumulatif</b>	<b>Nilai <i>Density</i></b>
0,01980198	0,048011047
0,04950495	0,102320165
0,128712871	0,210091374
0,831683168	0,251441908
1	0

Dari data pada tabel, dihitung menggunakan rumus *means of interval* contoh  $Sv_1$  berikut:  $Sv_1 = \frac{0-0,048011047}{0,01980198-0} = -2,424557866$ . Begitupula  $Sv_2$  sampai dengan  $Sv_5$  dihitung dengan cara yang sama sehingga didapat nilai sebagai berikut:

**Tabel 3.18** Tabel Hasil Perhitungan *Scale Value*

<b><i>Scale Value</i></b>	<b>Nilai <i>Scale Value</i></b>
$Sv_1$	-2,424557866
$Sv_2$	-1,828406982
$Sv_3$	-1,360611513
$Sv_4$	-0,058822591
$Sv_5$	1,493860748

6. Hitung skor (skor nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut:

$$Score = Scale Value + |Scale Value Minimum|$$

Nilai ini dihitung dengan cara sebagai berikut:

- a) Ubah nilai  $Sv$  terkecil (nilai negative yang terbesar) diubah menjadi sama dengan 1

$$Sv_1 = -2,424557866$$

Nilai 1 diperoleh dari :

$$-2,424557866 + X = 1 \rightarrow X = 1 + 2,424557866$$

$$\text{Maka, } X = 3,424557866$$

$$\rightarrow -2,424557866 + 3,424557866 = 1 \rightarrow \text{sehingga } y_1 = 1$$

- b) Transformasi nilai skala dengan rumus:

$$y = Sv + |Sv \text{ min}|$$

$$y_2 = -1,828406982 + 3,424557866 = 1,596150884$$

$$y_3 = -1,360611513 + 3,424557866 = 2,063946353$$

$$y_4 = -0,058822591 + 3,424557866 = 3,365735275$$

$$y_5 = 1,493860748 + 3,424557866 = 4,918418614$$

Hasil akhir semua angka dimasukkan kedalam tabel di bawah ini:

**Tabel 3.19** Tabel Hasil Seluruh Perhitungan MSI

Skor Ordinal	Frekuensi	Proporsi	Proporsi Kumulatif	Nilai Z	Nilai Density	Scale Value	Score Interval
1	2	0,01980198	0,01980198	-2,058	0,04801104 7	-2,425	1
2	3	0,02970297	0,04950495	-1,65	0,10232016 5	-1,828	1,596
3	8	0,07920792 1	0,128712871	-1,132	0,21009137 4	-1,361	2,064
4	71	0,70297029 7	0,831683168	0,961	0,25144190 8	-0,0588	3,366
5	17	0,16831683 2	1	0	0	1,494	4,918

Selanjutnya dilakukan perubahan data ordinal ke bentuk data interval pada setiap item masing-masing variabel, sehingga didapatkan hasil pada lembar lampiran *Method of successive interval* perubahan data ordinal ke bentuk data interval.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil**

Data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai analisis kepuasan karyawan terhadap *Helpdesk IT System* dengan menggunakan metode TAM ( *technology acceptance model* ) terdiri dari 5 variabel, dua variabel bebas (*independent*) yaitu kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) dan tiga variabel terikat (*dependent*) yaitu sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*), niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) dan penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*). Data tersebut digunakan untuk mendeskripsikan dan menguji pengaruh antara variabel pada TAM (*technology acceptance model* ). Sampel pada penelitian ini diambil secara *Simple random sampling* dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Diketahui jumlah responden penelitian yang menjawab kuisisioner adalah sebanyak 101 responden dan tidak ada yang hilang.

##### **4.1.1. Distribusi Frekuensi**

Jumlah responden yang dijadikan sampel penelitian ini sebanyak 101 responden dari populasi sebanyak 135 pengguna *Help desk IT System*. Responden yang dijadikan sampel adalah pegawai PT PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Selatan. Jumlah responden penelitian yang menjawab kuisisioner adalah sebanyak 101 responden. Dari data jawaban responden tersebut, dianalisis secara deskriptif distribusi frekuensinya.

##### **4.1.1.1. Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)**

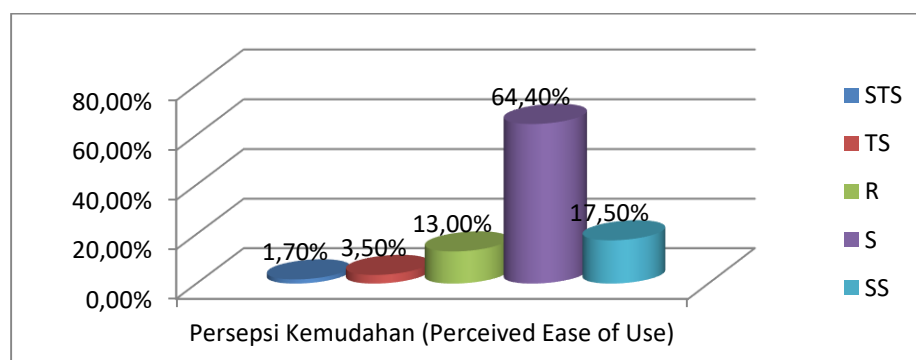
Pada variabel kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) terdapat enam pertanyaan yang diajukan kepada 101 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya dengan mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pertanyaan satu sampai pertanyaan ke enam variabel kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) berdasarkan skala 1-5 (1 = STS, 2

= TS, 3 = R, 4 = S, 5 = SS). Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran jawaban skala likert penelitian ini. Berikut tabel pengelompokannya:

**Tabel 4.1** Tabel Pengelompokan Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah data
	STS	TS	R	S	SS	
1	2	3	8	71	17	101
2	1	4	9	72	15	101
3	3	2	15	61	20	101
4	1	4	7	54	35	101
5	2	6	27	62	4	101
6	1	2	13	70	15	101
$\Sigma =$	10	21	79	390	106	606

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jawaban sangat tidak setuju pada variabel kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) sebanyak 10 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat tidak setuju sebesar 1,7%. Jawaban tidak setuju sebanyak 21 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban tidak setuju sebesar 3,5%. Jawaban ragu-ragu sebanyak 79 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban ragu-ragu sebesar 13%. Jawaban setuju sebanyak 390 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban setuju sebesar 64,4%. Dan jawaban sangat setuju sebanyak 106 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat setuju sebesar 17,5%. Adapun grafiknya sebagai berikut:



**Gambar 4.1** Grafik Jawaban Responden Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)



Setelah dikelompokkan, maka dihitung total skor. Total skor didapat dari banyaknya reponden yang memilih dikali dengan pilihan angka skor likert. Berikut perhitungan manual pada pertanyaan ke satu variabel kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) :

$$\text{Total skor} = (2 \times 1) + (3 \times 2) + (8 \times 3) + (71 \times 4) + (17 \times 5) = 401$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui total skor pada pertanyaan 1 adalah 401, dan untuk pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke enam dihitung total skor dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.2** Tabel Total Skor Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)

Pertanyaan	Jawaban					Total Skor
	STS	TS	R	S	SS	
1	2	3	8	71	17	401
3	3	2	15	61	20	396
4	1	4	7	54	35	421
5	2	6	27	62	4	363
6	1	2	13	70	15	399
$\Sigma =$	10	21	79	390	106	2379

Setelah diketahui total skornya, dihitung nilai index %. Rumus menghitung nilai index yaitu :

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

berikut nilai index pada pertanyaan satu dihitung secara manual :

$$\text{Index} = \frac{401}{(5 \times 101)} \times 100\% = 79,40594\%$$

begitupula dengan pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke enam dihitung index nya dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.3** Tabel Nilai Index Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %
1	401	79,40594
2	399	79,0099
3	396	78,41584
4	421	83,36634
5	363	71,88119
6	399	79,0099

Setelah diketahui index % nya maka dihitung intervalnya. Untuk menghitung interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval :

**Tabel 4.4** Tabel Interpretasi Skor

Interpretasi Skor	
0% - 19,99%	= Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	= Tidak Setuju
40% - 59,99%	= Ragu
60% - 79,99%	= Setuju
80% - 100%	= Sangat Setuju

maka,

**Tabel 4.5** Tabel Kategori Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %	Kategori
1	401	79,40594	Setuju
2	399	79,0099	Setuju
3	396	78,41584	Setuju
4	421	83,36634	Sangat Setuju
5	363	71,88119	Setuju
6	399	79,0099	Setuju

Dari tabel tersebut diketahui bahwa jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *Help Desk IT System* mudah untuk dipelajari dan tidak memerlukan waktu yang lama dengan nilai index 79,40594%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa dengan adanya *Help Desk IT System* mendapatkan informasi menjadi mudah dengan nilai index 79,0099%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *Help Desk IT System* jelas dan dapat dimengerti dengan nilai index 78,41584%. Jawaban responden masuk kriteria sangat setuju bahwa alamat *Help Desk IT System* mudah diakses dengan nilai index 83,36634 %. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *Help Desk IT System* memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap sesuai dengan kebutuhan dengan nilai index 71,88119%. Responden setuju bahwa tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan *Help Desk IT System* dengan nilai index 79,0099%.

Selanjutnya mencari nilai mean, median, dan mode. Dengan rumus nilai mean, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) sebagai berikut :

$$\text{Mean} = \frac{\sum \text{Total Skor}}{\sum \text{Jumlah data}}$$

$$\text{Mean} = \frac{2379}{606} = 3,925742574 = 3,93$$

Kemudian mencari titik tengah (median), yaitu semua data diurutkan dari yang terkecil sampai yang terbesar dan dibagi dua sama besar. Berikut perhitungan untuk mencari median data pada variabel kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) :

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{\sum \text{Jumlah data} + 1}{2}$$

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{606 + 1}{2} = 303,5$$

$$\text{Nilai Median} = \text{data ke-303} + 0,5 (\text{data ke-304} - \text{data ke-303})$$

$$\text{Nilai Median} = 4 + 0,5 (4 - 4) = 4$$

Menghitung mode atau modus data, yaitu nilai yang paling sering muncul. Nilai yang paling sering muncul dapat diketahui dari tabel 4.1, dengan total responden yang menjawab pilihan jawaban setuju (skala 4) sebanyak 390 jawaban. Maka dapat disimpulkan mode data pada variabel kemudahan penggunaan persepsian

(*perceived ease of use*) adalah 4. Untuk membuktikan perhitungan manual tersebut, diuji kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut :

Statistics		
Perceived Ease of Use		
N	Valid	606
	Missing	0
Mean		3,93
Median		4,00
Mode		4

**Gambar 4.2** Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*) dengan SPSS

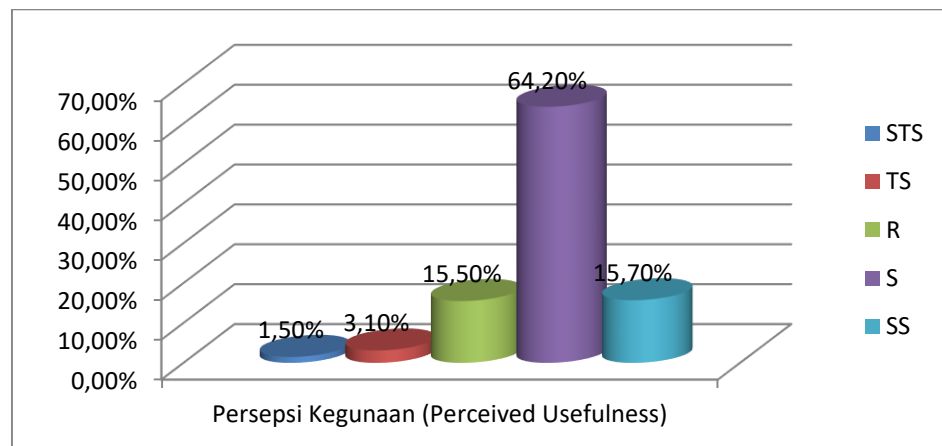
#### 4.1.1.2. Variabel Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Pada variabel kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) terdapat enam pertanyaan yang diajukan kepada 101 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya. Mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pertanyaan satu sampai pertanyaan ke enam variabel kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = R, 4 = S, 5 = SS. Data jawaban responden tersebut dapat dilihat pada lampiran jawaban skala likert penelitian ini. Berikut tabel pengelompokannya:

**Tabel 4.6** Tabel Pengelompokan Variabel Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Pernyataan	Jawaban					Jumlah data
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	1	9	77	13	101
2	2	2	10	50	37	101
3	1	1	14	68	17	101
4	2	1	8	80	10	101
5	1	9	32	52	7	101
6	2	5	21	62	11	101
$\Sigma =$	9	19	94	389	95	606

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa jawaban sangat tidak setuju pada variabel kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) sebanyak 9 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat tidak setuju sebesar 1,5%. Jawaban tidak setuju sebanyak 19 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban tidak setuju sebesar 3,1%. Jawaban ragu-ragu sebanyak 94 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban ragu-ragu sebesar 15,5%. Jawaban setuju sebanyak 389 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban setuju sebesar 64,2%. Dan jawaban sangat setuju sebanyak 95 dari 606 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat setuju sebesar 15,7%. Berikut grafiknya:



**Gambar 4.3** Grafik jawaban responden variabel kegunaan persepsian (*perceived usefulness*)

Selanjutnya menghitung total skor dengan cara banyaknya reponden yang memilih dikali dengan pilihan angka skor likert. Berikut perhitungan manual pada pertanyaan ke satu variabel kegunaan persepsian (*perceived usefulness*):

$$\text{Total skor} = (1 \times 1) + (1 \times 2) + (9 \times 3) + (77 \times 4) + (13 \times 5) = 403$$

berdasarkan perhitungan tersebut diketahui total skor pada pertanyaan 1 adalah 403, dan untuk pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke enam dihitung total skor dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.7** Tabel Total Variabel Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Pernyataan	Jawaban					Total Skor
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	1	9	77	13	403
2	2	2	10	50	37	421
3	1	1	14	68	17	402
4	2	1	8	80	10	398
5	1	9	32	52	7	358
6	2	5	21	62	11	378
$\Sigma =$	9	19	94	389	95	2360

Kemudian menghitung nilai index %. Rumus menghitung nilai index yaitu :

$$\text{Index \%} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

Nilai index pada pertanyaan satu sebagai berikut :

$$\text{Index} = \frac{403}{(5 \times 101)} \times 100\% = 79,8019802\%$$

Begitupula dengan pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke enam dihitung index nya dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.8** Tabel Index Variabel Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Pernyataan	Total Skor	Index %
1	403	79,80198
2	421	83,36634
3	402	79,60396
4	398	78,81188
5	358	70,89109
6	378	74,85149

Setelah itu dihitung interval. Untuk menghitung interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval :

**Tabel 4.9** Tabel Interpretasi Skor

Interpretasi Skor		
0% - 19,99%	=	Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	=	Tidak Setuju
40% - 59,99%	=	Ragu
60% - 79,99%	=	Setuju
80% - 100%	=	Sangat Setuju

maka,

**Tabel 4.10** Tabel Kategori

Pertanyaan	Total Skor	Index %	Kategori
1	403	79,80198	Setuju
2	421	83,36634	Sangat Setuju
3	402	79,60396	Setuju
4	398	78,81188	Setuju
5	358	70,89109	Setuju
6	378	74,85149	Setuju

Dari tabel kategori tersebut dapat diketahui bahwa jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa *Help Desk IT System* dapat meningkatkan kualitas kerja dengan nilai index 79,80198%. Jawaban responden masuk kriteria sangat setuju bahwa memanfaatkan *Help Desk IT System* dapat mempersingkat waktu dan memberikan hasil yang efektif dan efisien dengan nilai index 83,36634%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa menggunakan *Help Desk IT System* dapat memecahkan permasalahan dengan cepat dengan nilai index 79,60396%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa dengan adanya *Help Desk IT System* memberikan informasi yang dibutuhkan dengan nilai index 78,81188%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa dengan *Help Desk IT System* dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan kebutuhan dengan nilai index 70,89109%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa dengan adanya *Help Desk IT System* memungkinkan saya lebih cepat dalam mengerjakan tugas dengan nilai index 74,85149%.

Selanjutnya menghitung rata-rata (mean), median, dan mode. Dengan rumus mencari nilai mean, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) sebagai berikut :

$$\text{Mean} = \frac{\sum \text{Total Skor}}{\sum \text{Jumlah data}}$$

$$\text{Mean} = \frac{2360}{606} = 3,894389439 = 3,89$$

Selanjutnya mencari titik tengah (median), yaitu semua data diurutkan dari yang terkecil sampai yang terbesar dan dibagi dua sama besar. Berikut perhitungan untuk mencari median data pada kegunaan persepsian (*perceived usefulness*):

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{\sum \text{Jumlah data} + 1}{2}$$

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{606 + 1}{2} = 303,5$$

$$\text{Nilai Median} = \text{data ke-303} + 0,5 (\text{data ke-304} - \text{data ke-303})$$

$$\text{Nilai Median} = 4 + 0,5 (4 - 4) = 4$$

Selanjutnya mode atau modus data, yaitu nilai yang paling sering muncul. Nilai yang paling sering muncul dapat diketahui dari tabel 4.6, dengan total responden yang menjawab pilihan jawaban setuju (skala 4) sebanyak 389 jawaban. Maka dapat disimpulkan mode data pada variabel kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) adalah 4.

Untuk membuktikan perhitungan manual tersebut, diuji kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut :

Statistics		
Perceived Usefulness		
N	Valid	606
	Missing	0
Mean		3,89
Median		4,00
Mode		4

**Gambar 4.4** Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*) dengan SPSS



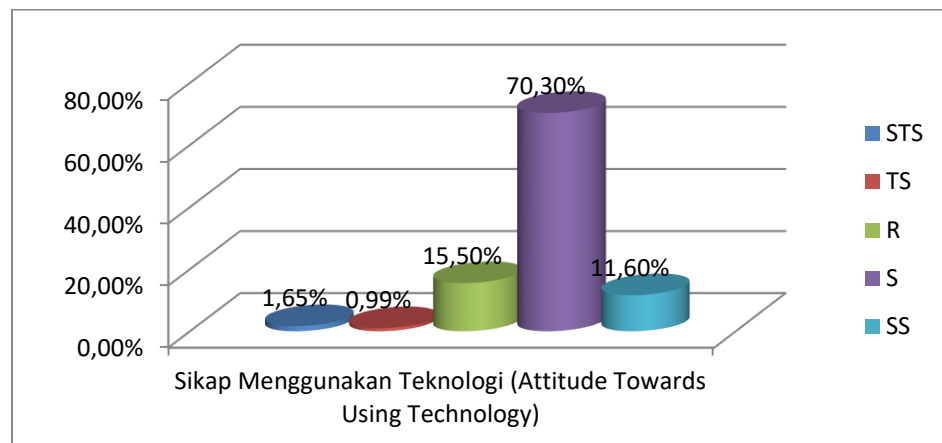
#### 4.1.1.3. Variabel Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)

Pada variabel sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) terdapat tiga pertanyaan yang diajukan kepada 101 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya dengan mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pertanyaan satu sampai pertanyaan ke tiga variabel sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) berdasarkan skala 1-5 (1 = STS, 2 = TS, 3 = R, 4 = S, 5 = SS). Data jawaban responden dapat dilihat pada lampiran jawaban skala likert penelitian ini. Berikut tabel pengelompokannya:

**Tabel 4.11** Tabel Pengelompokan Variabel Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah data
	STS	TS	R	S	SS	
1	3	1	5	87	5	101
2	1	1	24	63	12	101
3	1	1	18	63	18	101
$\Sigma =$	5	3	47	213	35	303

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jawaban sangat tidak setuju pada variabel sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) sebanyak 5 dari 303 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat tidak setuju sebesar 1,65%. Jawaban tidak setuju sebanyak 3 dari 303 jawaban yang berarti persentase jawaban tidak setuju sebesar 0,99%. Jawaban ragu-ragu sebanyak 47 dari 303 jawaban yang berarti persentase jawaban ragu-ragu sebesar 15,5%. Jawaban setuju sebanyak 213 dari 303 jawaban yang berarti persentase jawaban setuju sebesar 70,3%. Dan jawaban sangat setuju sebanyak 35 dari 303 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat setuju sebesar 11,6%. Adapun grafiknya sebagai berikut:



**Gambar 4.5** Grafik Jawaban Responden Variabel Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)

Setelah dikelompokkan, maka dihitung total skor. Total skor didapat dari banyaknya responden yang memilih dikali dengan pilihan angka skor likert. Berikut perhitungan manual pada pertanyaan ke satu variabel sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*):

$$\text{Total skor} = (3 \times 1) + (1 \times 2) + (5 \times 3) + (87 \times 4) + (5 \times 5) = 393$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui total skor pada pertanyaan 1 adalah 393, dan untuk pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke tiga dihitung total skor dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.12** Tabel Total Skor Variabel Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)

Pertanyaan	Jawaban					Total Skor
	STS	TS	R	S	SS	
1	3	1	5	87	5	393
2	1	1	24	63	12	387
3	1	1	18	63	18	399
$\Sigma =$	5	3	47	213	35	1179

Setelah diketahui total skornya, dihitung nilai index %. Rumus menghitung nilai index yaitu :

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

berikut nilai index pada pertanyaan satu dihitung secara manual :

$$\text{Index} = \frac{393}{(5 \times 101)} \times 100\% = 77,82178218\%$$

begitupula dengan pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke tiga dihitung index nya dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.13** Tabel Nilai Index Variabel Sikap Menggunakan Teknologi  
(*Attitude Towards Using Technology*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %
1	393	77,82178
2	387	76,63366
3	399	79,0099

Setelah diketahui index % nya maka dihitung intervalnya. Untuk menghitung interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval :

**Tabel 4.14** Tabel Interpretasi Skor

Interpretasi Skor	
0% - 19,99%	= Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	= Tidak Setuju
40% - 59,99%	= Ragu
60% - 79,99%	= Setuju
80% - 100%	= Sangat Setuju

maka,

**Tabel 4.15** Tabel Kategori Variabel Sikap Menggunakan Teknologi  
(*Attitude Towards Using Technology*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %	Kategori
1	393	77,82178	Setuju
2	387	76,63366	Setuju
3	399	79,0099	Setuju

Dari tabel tersebut diketahui bahwa jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa fitur – fitur yang ada didalam *Help Desk IT System* sangat menarik dengan nilai

index 77,82178%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa tampilan gambar visual didalam *Help Desk IT System* sangat menyenangkan dapat dilihat dengan jelas dengan nilai index 76,63366%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa mudah melakukan interaksi di *Help Desk IT System* dengan nilai index 79,0099%.

Selanjutnya mencari nilai mean, median, dan mode. Dengan rumus nilai mean, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) sebagai berikut :

$$\text{Mean} = \frac{\Sigma \text{Total Skor}}{\Sigma \text{Jumlah data}}$$

$$\text{Mean} = \frac{1179}{303} = 3,891089109 = 3,89$$

Kemudian mencari titik tengah (median), yaitu semua data diurutkan dari yang terkecil sampai yang terbesar dan dibagi dua sama besar. Berikut perhitungan untuk mencari median data pada variabel sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*):

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{\Sigma \text{Jumlah data} + 1}{2}$$

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{303 + 1}{2} = 152$$

$$\text{Nilai Median} = \text{data ke-152}$$

$$\text{Nilai Median} = 4$$

Menghitung mode atau modus data, yaitu nilai yang paling sering muncul. Nilai yang paling sering muncul dapat diketahui dari tabel 4.13, dengan total responden yang menjawab pilihan jawaban setuju (skala 4) sebanyak 213 jawaban. Maka dapat disimpulkan mode data pada variabel sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) adalah 4. Untuk membuktikan perhitungan manual tersebut, diuji kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut :

Statistics		
attitude towards using technology		
N	Valid	303
	Missing	0
Mean		3,89
Median		4,00
Mode		4

**Gambar 4.6** Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*) dengan SPSS

#### 4.1.1.4. Variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention to Use*)

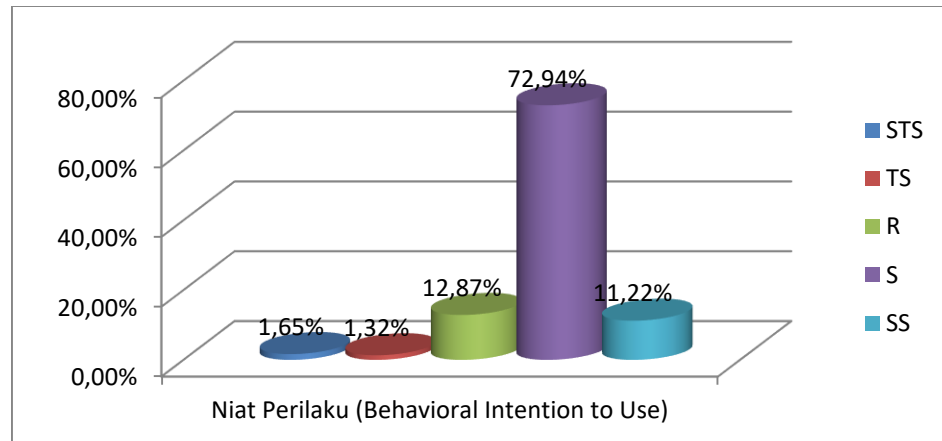
Pada variabel niat perilaku (*behavioral intention to use*) terdapat tiga pertanyaan yang diajukan kepada 101 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya dengan mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pertanyaan satu sampai pertanyaan ke tiga variabel niat perilaku (*behavioral intention to use*) berdasarkan skala 1-5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = R, 4 = S, 5 = SS. Data jawaban responden tersebut dapat dilihat pada lampiran jawaban penelitian ini . Berikut tabel pengelompokannya:

**Tabel 4.16** Tabel pengelompokan

Pernyataan	Jawaban					Jumlah Data
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	2	8	82	8	101
2	3	1	15	67	15	101
3	1	1	16	72	11	101
$\Sigma =$	5	4	39	221	34	303

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jawaban sangat tidak setuju pada niat perilaku (*behavioral intention to use*) sebanyak 5 dari 303 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat tidak setuju sebesar 1,7%. Jawaban tidak setuju sebanyak 4 dari 303 jawaban yang berarti persentase jawaban tidak setuju sebesar 1,32%. Jawaban ragu-ragu sebanyak 39 dari 303 jawaban yang berarti persentase jawaban ragu-ragu sebesar 12,87%. Jawaban setuju sebanyak 221 dari 303 jawaban

yang berarti persentase jawaban setuju sebesar 72,94%. Dan jawaban sangat setuju sebanyak 34 dari 303 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat setuju sebesar 11,22%. Adapun grafiknya sebagai berikut:



**Gambar 4.7** Grafik jawaban responden variabel niat perilaku (*behavioral intention to use*)

Setelah dikelompokkan, maka dihitung total skor. Total skor didapat dari banyaknya responden yang memilih dikali dengan pilihan angka skor likert. Berikut perhitungan manual pada pertanyaan ke satu variabel niat perilaku (*behavioral intention to use*):

$$\text{Total skor} = (1 \times 1) + (2 \times 2) + (8 \times 3) + (82 \times 4) + (8 \times 5) = 397$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui total skor pada pertanyaan 1 adalah 397, dan untuk pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke tiga dihitung total skor dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.17** Tabel Total Skor variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention To Use*)

Pertanyaan	Jawaban					Total Skor
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	2	8	82	8	397
2	3	1	15	67	15	393
3	1	1	16	72	11	394
$\Sigma =$	5	4	39	221	34	1184

Setelah diketahui total skornya, dihitung nilai index %. Rumus menghitung nilai index yaitu :

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

berikut nilai index pada pertanyaan satu dihitung secara manual :

$$\text{Index} = \frac{1184}{(5 \times 101)} \times 100\% = 78,61386139\%$$

begitupula dengan pertanyaan ke dua sampai pertanyaan ke tiga dihitung index nya dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.18** Tabel Nilai Index Variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention To Use*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %
1	397	78,61386
2	393	77,82178
3	394	78,0198

Setelah diketahui index % nya maka dihitung intervalnya. Untuk menghitung interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval :

**Tabel 4.19** Tabel Interpretasi Skor

Interpretasi Skor	
0% - 19,99%	= Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	= Tidak Setuju
40% - 59,99%	= Ragu
60% - 79,99%	= Setuju
80% - 100%	= Sangat Setuju

maka,

**Tabel 4.20** Tabel Kategori Variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention To Use*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %	Kategori
1	397	78,61386	Setuju
2	393	77,82178	Setuju
3	394	78,0198	Setuju

Dari tabel tersebut diketahui bahwa jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa akan tetap menggunakan *Help Desk IT System* untuk memudahkan pekerjaan dengan nilai index 78,61386%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa akan menyarankan pegawai lain untuk menggunakan *Help Desk IT System* untuk memudahkan pekerjaan dengan nilai index 77,82178%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa berniat menggunakan *Help Desk IT System* untuk kebutuhan pekerjaan dengan nilai index 78,0198%.

Selanjutnya mencari nilai mean, median, dan mode. Dengan rumus nilai mean, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention To Use*) sebagai berikut :

$$\text{Mean} = \frac{\sum \text{Total Skor}}{\sum \text{Jumlah data}}$$

$$\text{Mean} = \frac{1184}{303} = 3,907590759 = 3,91$$

Kemudian mencari titik tengah (median), yaitu semua data diurutkan dari yang terkecil sampai yang terbesar dan dibagi dua sama besar. Berikut perhitungan untuk mencari median data pada variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention To Use*) :

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{\sum \text{Jumlah data} + 1}{2}$$

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{303 + 1}{2} = 152$$

$$\text{Nilai Median} = \text{data ke-152}$$

$$\text{Nilai Median} = 4$$

Menghitung mode atau modus data, yaitu nilai yang paling sering muncul. Nilai yang paling sering muncul dengan total responden yang menjawab pilihan jawaban setuju (skala 4) sebanyak 221 jawaban. Maka dapat disimpulkan mode data pada variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention To Use*) adalah 4. Untuk membuktikan



perhitungan manual tersebut, diuji kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut :

Statistics		
behavioral intention to use		
N	Valid	303
	Missing	0
Mean		3,91
Median		4,00
Mode		4

**Gambar 4.8** Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention To Use*) dengan SPSS

#### 4.1.1.5. Variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*)

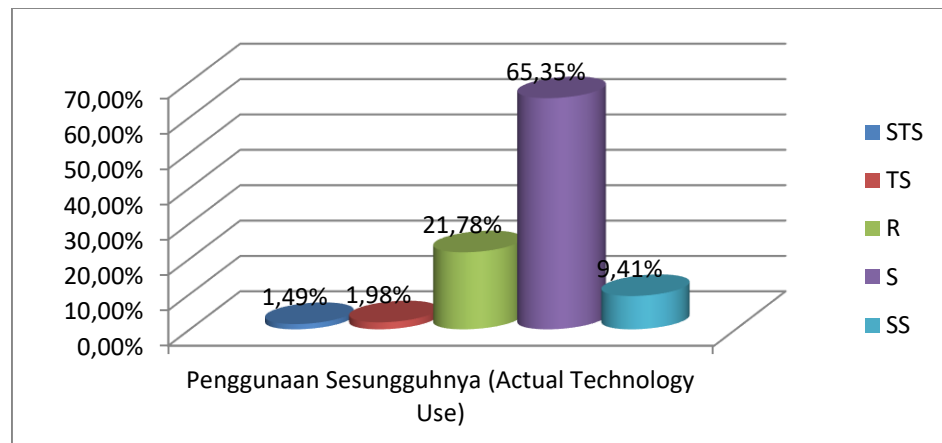
Pada variabel penggunaan sesungguhnya (*actual technology use*) terdapat dua pertanyaan yang diajukan kepada 101 responden. Kemudian data dihitung distribusi frekuensinya dengan cara mengelompokkan jumlah responden yang menjawab pertanyaan satu sampai pertanyaan ke dua variabel penggunaan sesungguhnya (*actual technology use*) berdasarkan skala 1 - 5, dimana 1 = STS, 2 = TS, 3 = R, 4 = S, 5 = SS. Data jawaban responden tersebut dapat dilihat pada lampiran 5 penelitian ini. Berikut tabel pengelompokannya:

**Tabel 4.21** Tabel pengelompokan

Pernyataan	Jawaban					Jumlah Data
	STS	TS	R	S	SS	
1	2	1	14	74	10	101
2	1	3	30	58	9	101
$\Sigma =$	3	4	44	132	19	202

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa jawaban sangat tidak setuju pada variabel penggunaan sesungguhnya (*actual technology use*) sebanyak 3 dari 202 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat tidak setuju sebesar 1,49%. Jawaban tidak setuju sebanyak 4 dari 202 jawaban yang berarti persentase jawaban tidak setuju sebesar 1,98%. Jawaban ragu-ragu sebanyak 44 dari 202 jawaban yang berarti persentase jawaban ragu-ragu sebesar 21,78%. Jawaban setuju sebanyak 132

dari 202 jawaban yang berarti persentase jawaban setuju sebesar 65,35%. Dan jawaban sangat setuju sebanyak 19 dari 202 jawaban yang berarti persentase jawaban sangat setuju sebesar 9,41%. Adapun grafiknya sebagai berikut:



**Gambar 4.9** Grafik jawaban responden variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*)

Setelah dikelompokkan, maka dihitung total skor. Total skor didapat dari banyaknya responden yang memilih dikali dengan pilihan angka skor likert. Berikut perhitungan manual pada pertanyaan ke satu variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*) :

$$\text{Total skor} = (2 \times 1) + (1 \times 2) + (14 \times 3) + (74 \times 4) + (10 \times 5) = 392$$

Berdasarkan perhitungan tersebut diketahui total skor pada pertanyaan 1 adalah 392, dan untuk pertanyaan ke dua dihitung total skor dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.22** Tabel Total Skor Variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*)

Pertanyaan	Jawaban					Total Skor
	STS	TS	R	S	SS	
1	2	1	14	74	10	392
2	1	3	30	58	9	374
$\Sigma =$	3	4	44	132	19	766

Setelah diketahui total skornya, dihitung nilai index %. Rumus menghitung nilai index yaitu :

$$\text{Index} = \frac{\text{Total Skor}}{(\text{Skor tertinggi} \times \text{jumlah responden})} \times 100\%$$

berikut nilai index pada pertanyaan satu dihitung secara manual :

$$\text{Index} = \frac{766}{(5 \times 101)} \times 100\% = 77,62376238\%$$

begitupula dengan pertanyaan ke dua dihitung index nya dengan rumus yang sama, sehingga didapat nilai sebagai berikut :

**Tabel 4.23** Tabel Nilai Index Variabel Penggunaan Sesungguhnya  
(*Actual Technology Use*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %
1	392	77,62376
2	374	74,05941

Setelah diketahui index % nya maka dihitung intervalnya. Untuk menghitung interval jarak dari terendah 0% hingga tertinggi 100%, menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval :

**Tabel 4.24** Tabel Interpretasi Skor

Interpretasi Skor	
0% - 19,99%	= Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	= Tidak Setuju
40% - 59,99%	= Ragu
60% - 79,99%	= Setuju
80% - 100%	= Sangat Setuju

maka,

**Tabel 4.25** Tabel Kategori Variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*)

Pertanyaan	Total Skor	Index %	Kategori
1	392	77,62376	Setuju
2	374	74,05941	Setuju

Dari tabel tersebut diketahui bahwa jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa menerima keberadaan *Help Desk IT System* dan akan sering menggunakannya dengan nilai index 77,62376%. Jawaban responden masuk kriteria setuju bahwa senang menggunakan *Help Desk IT System* untuk mencari informasi dengan nilai index 74,05941%. Selanjutnya mencari nilai mean, median, dan mode. Dengan rumus nilai mean, didapatkan nilai rata-rata data jawaban responden pada variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*) sebagai berikut :

$$\text{Mean} = \frac{\Sigma \text{Total Skor}}{\Sigma \text{Jumlah data}}$$

$$\text{Mean} = \frac{766}{202} = 3,792079208 = 3,79$$

Kemudian mencari titik tengah (median), yaitu semua data diurutkan dari yang terkecil sampai yang terbesar dan dibagi dua sama besar. Berikut perhitungan untuk mencari median data pada variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*) :

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{\Sigma \text{Jumlah data} + 1}{2}$$

$$\text{Letak posisi Median} = \frac{202 + 1}{2} = 101,5$$

$$\text{Nilai Median} = \text{data ke-101} + 0,5 (\text{data ke-102} - \text{data ke-101})$$

$$\text{Nilai Median} = 4$$

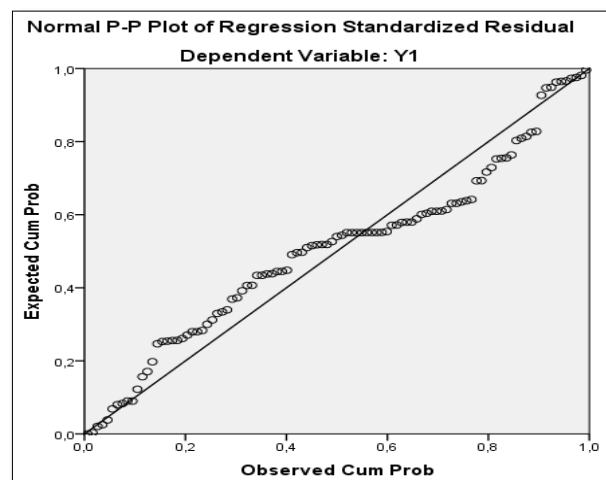
Menghitung mode atau modus data, yaitu nilai yang paling sering muncul. Nilai yang paling sering muncul dengan total responden yang menjawab pilihan jawaban setuju (skala 4) sebanyak 132 jawaban. Maka dapat disimpulkan mode data pada variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*) adalah 4. Untuk membuktikan perhitungan manual tersebut, diuji kembali dengan bantuan SPSS 23 sebagai berikut :

Statistics		
actual using		
N	Valid	202
	Missing	0
Mean		3,79
Median		4,00
Mode		4

**Gambar 4.10** Hasil Pengujian Mean, Median, Mode Variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*) dengan SPSS.

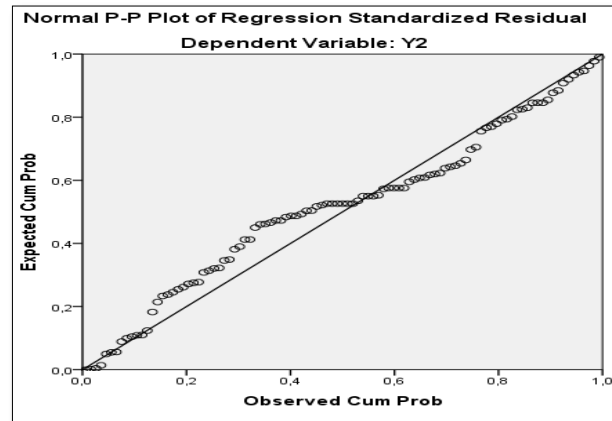
#### 4.1.2. Uji Normalitas

Berikut ini adalah hasil uji normalitas data X1 (variabel kegunaan persepsian), X2 (variabel kemudahan penggunaan persepsian) terhadap Y1 (variabel sikap menggunakan teknologi) yang berupa grafik normal plot dapat dilihat pada gambar berikut:



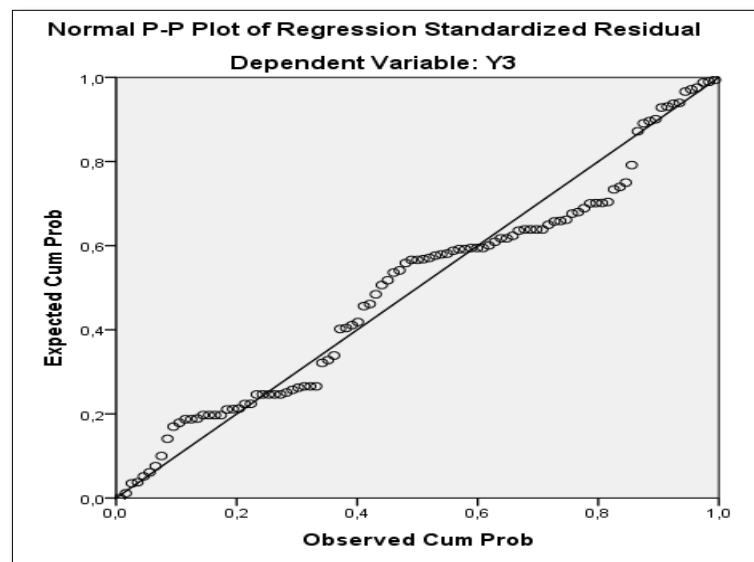
**Gambar 4.11** Grafik normal P-P Plot variabel dependen Y1

Dengan melihat grafik normal probability plot, dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model layak karena memenuhi asumsi normalitas dan terdistribusi normal. Selanjutnya uji normalitas data X1 (variabel kegunaan persepsian), Y1 (variabel sikap menggunakan teknologi), dan Y2 (Variabel niat perilaku) yang berupa grafik normal plot dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 4.12** Grafik normal P-P Plot variabel Y2

Dengan melihat grafik normal probability plot variabel dependen  $Y_2$ , dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model layak karena memenuhi asumsi normalitas dan terdistribusi normal. Selanjutnya uji normalitas data  $X_1$  (variabel kegunaan persepsian),  $Y_2$  (variabel niat perilaku), dan  $Y_3$  (Variabel penggunaan sesungguhnya) yang berupa grafik normal plot dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 4.13** Grafik normal P-P Plot variabel Y3

Dengan melihat grafik normal probability plot variabel dependen  $Y_3$ , dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model layak karena memenuhi asumsi normalitas dan terdistribusi normal.

### 4.1.3 Uji Multikolinieritas

Cara pengujian ini menggunakan pendekatan L.R. Klein. Adapun cara yang ditempuh adalah meregresikan setiap variabel independen dengan variabel independen lain, dengan tujuan untuk mengetahui nilai koefisien  $r^2$  untuk setiap variabel yang diregresikan. Selanjutnya, nilai  $r^2$  tersebut dibandingkan dengan nilai koefisien determinasi  $R^2$ . Kriteria pengujiannya sebagai berikut:

1.  $r^2 > R^2$  maka terjadi multikolinieritas
2.  $r^2 < R^2$  maka tidak terjadi multikolinieritas

Adapun hasil pengujian dengan bantuan SPSS sebagai berikut :

1. **X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), X2 (Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian) Terhadap Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,083 <sup>a</sup>	,007	-,003	,6524782992

a. Predictors: (Constant), X1

**Gambar 4.14** Gambar nilai koefisien  $r^2$

Dan untuk nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,218 <sup>a</sup>	,048	,028	,6422072367

a. Predictors: (Constant), X2, X1

**Gambar 4.15** Gambar nilai koefisien determinasi  $R^2$

Dari kedua gambar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien  $r^2 <$  nilai koefisien determinasi  $R^2$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

2. **X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi), Dan Y2 (Variabel Niat Perilaku)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,352 <sup>a</sup>	,124	,115	,6245711350

a. Predictors: (Constant), X1

**Gambar 4.16** Gambar nilai koefisien  $r^2$

Dan untuk nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,434 <sup>a</sup>	,188	,172	,6042115054

a. Predictors: (Constant), Y1, X1

**Gambar 4.17** Gambar nilai koefisien determinasi  $R^2$

Dari kedua gambar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien  $r^2 <$  nilai koefisien determinasi  $R^2$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

3. **X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y2 (Variabel Niat Perilaku), Dan Y3 (Variabel Penggunaan Sesungguhnya)**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,238 <sup>a</sup>	,057	,047	,7158998812

a. Predictors: (Constant), X1

**Gambar 4.18** Gambar nilai koefisien  $r^2$

Dan untuk nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,326 <sup>a</sup>	,106	,088	,7003778154

a. Predictors: (Constant), Y2, X1

**Gambar 4.19** Gambar nilai koefisien determinasi  $R^2$

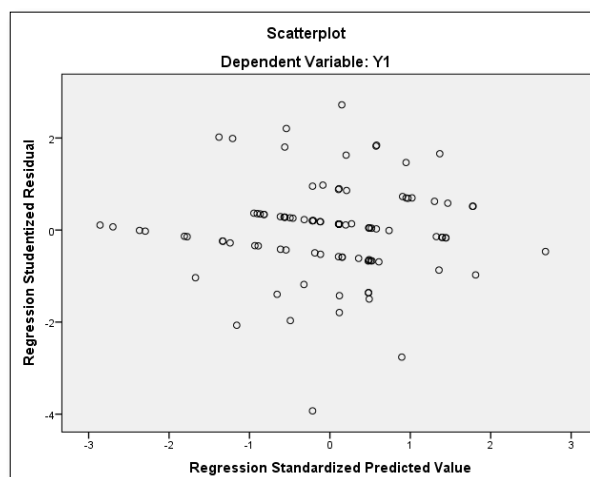


Dari kedua gambar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien  $r^2 <$  nilai koefisien determinasi  $R^2$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

#### 4.1.4 Uji Heteroskedastisitas

Teknik yang digunakan pada pengujian ini adalah metode grafik (melihat pola titik-titik pada grafik regresi). Dasar kriterianya dalam pengambilan keputusan yaitu jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Begitu juga sebaliknya. Berikut hasil bantuan SPSS untuk pengujian Heteroskedastisitas:

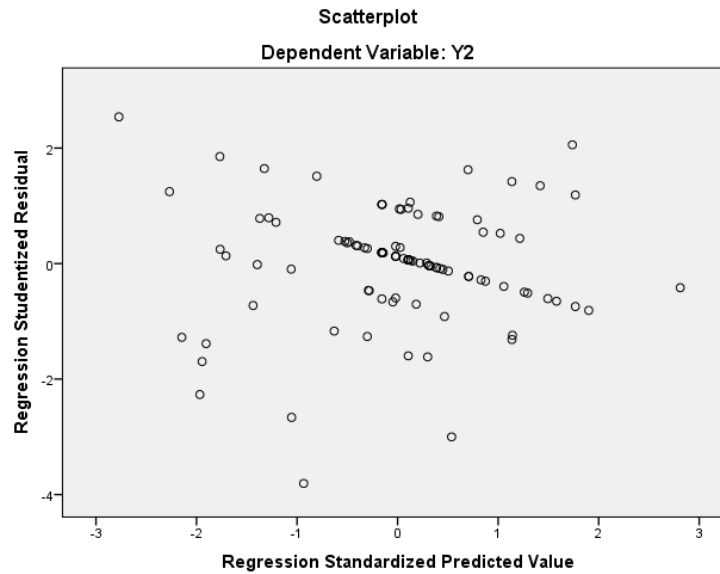
1. **X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), X2 (Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian) Terhadap Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi)**



**Gambar 4.20** Gambar uji heteroskedastisitas

Dari gambar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

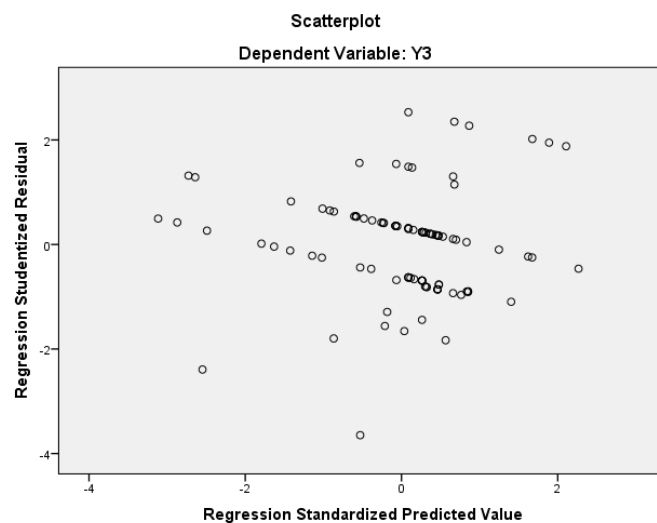
2. **X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi), Dan Y2 (Variabel Niat Perilaku)**



**Gambar 4.21** Gambar uji heteroskedastisitas

Dari gambar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

3. **X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y2 (Variabel Niat Perilaku), Dan Y3 (Variabel Penggunaan Sesungguhnya)**



**Gambar 4.22** Gambar uji heteroskedastisitas

Dari gambar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.1.5 Uji Auto Korelasi

Pengujian menggunakan uji Durbin Watson dimana pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson jika,  $DU < DW < 4-DU$  maka tidak terjadi autokorelasi, jika  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka terjadi autokorelasi, dan jika  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti. Berikut hasil uji Autokorelasi dengan bantuan SPSS :

#### 1. X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), X2 (Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian) Terhadap Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi)

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,218 <sup>a</sup>	,048	,028	,6422072367	1,269

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y1

#### Gambar 4.23 Gambar Uji Autokorelasi

Dari gambar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa. Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson. Dengan  $n=101$  dan  $k=3$  didapat nilai  $DL = 1,6153$  dan  $DU = 1,7374$ . Jadi nilai  $4-DU = 2,2626$  dan  $4-DL = 2,3847$ . Dari gambar tersebut dapat diketahui nilai Durbin Watson sebesar 1,269, Yang artinya  $DW < DL$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi autokorelasi.

2. **X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi), Dan Y2 (Variabel Niat Perilaku)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,434 <sup>a</sup>	,188	,172	,6042115054	1,599

a. Predictors: (Constant), Y1, X1

b. Dependent Variable: Y2

**Gambar 4.24** Gambar Uji Autokorelasi

Dari gambar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa. Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson. Dengan  $n=101$  dan  $k=3$  didapat nilai  $DL = 1,6153$  dan  $DU = 1,7374$ . Jadi nilai  $4-DU = 2,2626$  dan  $4-DL = 2,3847$ . Dari gambar tersebut dapat diketahui nilai Durbin Watson sebesar 1,599, Yang artinya  $DW < DL$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi autokorelasi

3. **X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y2 (Variabel Niat Perilaku), Dan Y3 (Variabel Penggunaan Sesungguhnya)**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,326 <sup>a</sup>	,106	,088	,7003778154	1,451

a. Predictors: (Constant), Y2, X1

b. Dependent Variable: Y3

**Gambar 4.25** Gambar Uji Autokorelasi

Dari gambar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa. Nilai DU dan DL dapat diperoleh dari tabel statistik Durbin Watson. Dengan  $n=101$  dan  $k=3$  didapat nilai  $DL = 1,6153$  dan  $DU = 1,7374$ . Jadi nilai  $4-DU = 2,2626$  dan  $4-DL = 2,3847$ . Dari gambar tersebut dapat diketahui nilai Durbin Watson sebesar 1,451, Yang artinya  $DW < DL$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi autokorelasi.

#### 4.1.6 Uji Regresi Berganda

##### 4.1.6.1 Regresi Berganda X1, X2 Ke Y1

Dari hasil analisa regresi linier berganda dengan bantuan SPSS, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,218 <sup>a</sup>	,048	,028	,6422072367	,048	2,455	2	98	,091

a. Predictors: (Constant), X2, X1  
b. Dependent Variable: Y1

Gambar 4.26 nilai *Summary Model*

Dari tabel *Summary Model* didapat hasil, bahwa korelasi secara simultan (bersama-sama) antara X1, X2, terhadap Y1 diperoleh nilai sebesar  $r = 0,218$ . Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah  $(r_{x1,x2,y})^2 \times 100\% = (0,218)^2 \times 100\% = 21,8\%$ .

Dari tabel *Summary Model* juga diperoleh hasil nilai  $F_{hitung} = 2,455$  dan  $F_{tabel} = 3,09$ . Maka nilai  $F_{hitung} = 2,455 < F_{tabel} = 3,09$ . Sehingga  $H_0$  diterima. Dengan keputusan bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) *Help Desk IT System*.

##### 4.1.6.2 Regresi Berganda X1, Y1 Ke Y2

Dari hasil analisa regresi linier berganda dengan bantuan SPSS, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,434 <sup>a</sup>	,188	,172	,6042115054	,188	11,370	2	98	,000

a. Predictors: (Constant), Y1, X1  
b. Dependent Variable: Y2

Gambar 4.27 nilai *Summary Model*

Dari tabel *Summary Model* didapat hasil, bahwa korelasi secara simultan (bersama-sama) antara X1, Y1, terhadap Y2 diperoleh nilai sebesar  $r = 0,434$ . Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah  $(r_{x1,x2,y})^2 \times 100\% = (0,434)^2 \times 100\% = 43,4\%$ .

Dari tabel *Summary Model* juga diperoleh hasil nilai  $F_{hitung} = 11,37$  dan  $F_{tabel} = 3,09$ . Maka nilai  $F_{hitung} = 11,37 > F_{tabel} = 3,09$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan keputusan bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) *Help Desk IT System*.

#### 4.1.6.3 Regresi Berganda X1, Y2 Ke Y3

Dari hasil analisa regresi linier berganda dengan bantuan SPSS, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Model Summary <sup>b</sup>									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,326 <sup>a</sup>	,106	,088	,7003778154	,106	5,835	2	98	,004

a. Predictors: (Constant), Y2, X1  
b. Dependent Variable: Y3

Gambar 4.28 nilai *Summary Model*

Dari tabel *Summary Model* didapat hasil, bahwa korelasi secara simultan (bersama-sama) antara X1, Y2, terhadap Y3 diperoleh nilai sebesar  $r = 0,326$ . Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah  $(r_{x1,x2,y})^2 \times 100\% = (0,326)^2 \times 100\% = 32,6\%$ .

Dari tabel *Summary Model* juga diperoleh hasil nilai  $F_{hitung} = 5,835$  dan  $F_{tabel} = 3,09$ . Maka nilai  $F_{hitung} = 5,835 > F_{tabel} = 3,09$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan keputusan bahwa Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) *Help Desk IT System*.

#### 4.1.7 Hasil Hipotesis

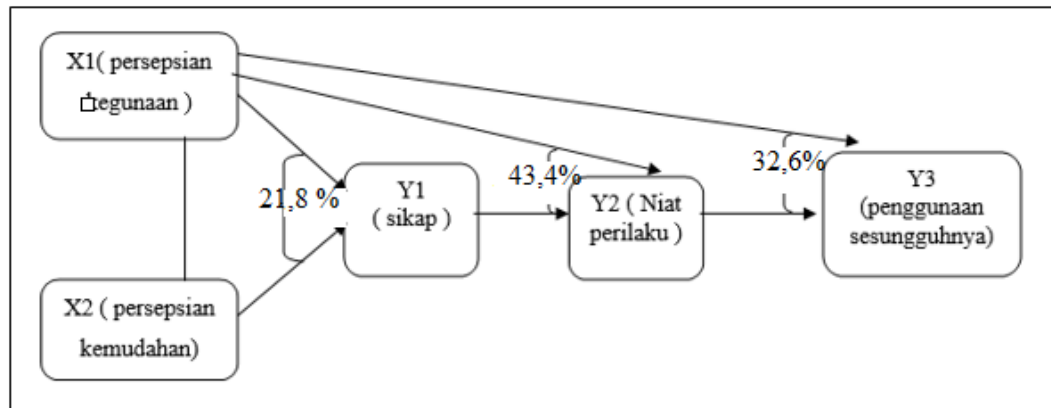
Berikut ini adalah hasil ringkasan pengujian hipotesis:

**Tabel 4.26** Ringkasan hasil pengujian hipotesis

No	Ha	Hipotesis	Keputusan
1	H <sub>0(1)</sub>	Secara simultan tidak berpengaruh signifikan Kegunaan persepsian ( <i>perceived usefulness</i> ), dan kemudahan penggunaan persepsian ( <i>perceived easy of use</i> ) terhadap sikap menggunakan teknologi ( <i>attitude towards using technology</i> ) <i>Help Desk IT System</i> .	Ditolak
2	H <sub>a(2)</sub>	secara simultan berpengaruh signifikan kegunaan persepsian ( <i>perceived usefulness</i> ), dan sikap menggunakan teknologi ( <i>attitude towards using technology</i> ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan ( <i>behavioral intention to use</i> ) <i>Help Desk IT System</i>	Diterima
3	H <sub>a(3)</sub>	Secara simultan berpengaruh signifikan Kegunaan persepsian ( <i>perceived usefulness</i> ), dan niat perilaku menggunakan ( <i>behavioral intention to use</i> ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya ( <i>actual technology use</i> ) <i>Help Desk IT System</i> .	Diterima

Dari Tabel 4.26 hasil pengujian hipotesis maka dapat disimpulkan bahwa hasil hipotesis ada yang diterima dan adayang ditolak , hipotesis pertama ditolak dan dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan , hipotesis kedua

dan ketiga diterima dan dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan .  
 untuk melihat lebih jelas rincian mengenai hasil hipotesis dapat dilihat pada  
 Gambar 4.29



**Gambar 4.29** Hasil analisis Regresi (pengaruh) berganda antara Variabel

Dari gambar diatas menjelaskan hasil uji hipotesis pada :

1. variabel Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) *Help Desk IT System*. Dengan Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 21,8%.
2. Hasil uji hipotesis pada variabel Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) *Help Desk IT System*. Dengan Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 43,4%.
3. Hasil uji hipotesis pada variabel Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) *Help Desk IT System*. Dengan Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 32,6%



## 4.2. Pembahasan

Pada penelitian ini mengadaptasi model TAM (*technology acceptance model*) Konsep *technology acceptance model* (TAM) menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi, konsep yang digunakan adalah persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), Sikap pengguna Terhadap Penggunaan Teknologi (*Attitude Toward Using*), minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*). Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh antar variabel-variabel tersebut dengan menggunakan regresi berganda.

### 1. X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), X2 (Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian) Terhadap Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi)

Hasil uji hipotesis pada variabel X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), X2 (Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian) Terhadap Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi) bahwa korelasi secara simultan (bersama-sama) antara X1, X2, terhadap Y1 diperoleh nilai sebesar  $r = 0,218$ . Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah  $(r_{x_1,x_2,y})^2 \times 100\% = (0,218)^2 \times 100\% = 21,8\%$ . Dari tabel *Summary Model* juga diperoleh hasil nilai  $F_{hitung} = 2,455$  dan  $F_{tabel} = 3,09$ . Maka nilai  $F_{hitung} = 2,455 < F_{tabel} = 3,09$ . Sehingga  $H_0$  diterima. Dengan keputusan bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) *Help Desk IT System*.

### 2. X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi), Dan Y2 (Variabel Niat Perilaku)

Hasil uji hipotesis pada variabel X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y1 (Variabel Sikap Menggunakan Teknologi), Dan Y2 (Variabel Niat Perilaku) Dari tabel *Summary Model* didapat hasil, bahwa korelasi secara simultan (bersama-

sama) antara X1, Y2, terhadap Y3 diperoleh nilai sebesar  $r = 0,326$ . Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah  $(r_{x1,x2,y})^2 \times 100\% = (0,326)^2 \times 100\% = 32,6\%$ . Dari tabel *Summary Model* juga diperoleh hasil nilai  $F_{hitung} = 5,835$  dan  $F_{tabel} = 3,09$ . Maka nilai  $F_{hitung} = 5,835 > F_{tabel} = 3,09$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan keputusan bahwa Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) *Help Desk IT System*

### **3. X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y2 (Variabel Niat Perilaku), Dan Y3 (Variabel Penggunaan Sesungguhnya)**

Hasil uji hipotesis pada variabel X1 (Variabel Kegunaan Persepsian), Y2 (Variabel Niat Perilaku), Dan Y3 (Variabel Penggunaan Sesungguhnya) Dari tabel *Summary Model* didapat hasil, bahwa korelasi secara simultan (bersama-sama) antara X1, Y2, terhadap Y3 diperoleh nilai sebesar  $r = 0,326$ . Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah  $(r_{x1,x2,y})^2 \times 100\% = (0,326)^2 \times 100\% = 32,6\%$ . Dari tabel *Summary Model* juga diperoleh hasil nilai  $F_{hitung} = 5,835$  dan  $F_{tabel} = 3,09$ . Maka nilai  $F_{hitung} = 5,835 > F_{tabel} = 3,09$ . Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan keputusan bahwa Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) *Help Desk IT System*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived easy of use*) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) *Help Desk IT System*. Dengan Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 21,8%.
2. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) *Help Desk IT System*. Dengan Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 43,4%.
3. Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), dan niat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*) *Help Desk IT System*. Dengan Kontribusi yang diberikan oleh kedua variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 32,6%.

#### **5.2 Saran**

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan kombinasi dengan metode lainnya dalam mengukur kepuasan pegawai yang belum dibahas dalam penelitian ini. Dan Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan untuk terus melakukan peningkatan terhadap aspek penerimaan pengguna *Help Desk IT System*.
2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mengambil taraf kesalahan 1% agar penelitian, memiliki sampel yang lebih besar dan peluang kesalahan lebih kecil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Nani. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Dalam Pembelajaran Dengan Media Animasi*. Jurnal Evolusi Volume 4 Nomor 1ppm3.bsi.ac.id/jurnal.
- Ardhiani, Lisa Noor. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Penggunaan Quipperschool.Com Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) Dan Theory Of Planned Behavior (Tpb) Di Sma Negeri 7 Yogyakarta*. Skripsi.
- Asra, Abuzar dan Rudiansyah. 2014. *Statistik Terapan*. Jakarta : IN MEDIA.
- Budiartha, Ketut dan Ni Made Sri Rukmiyati. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali)*. ISSN : 2337-3067 E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 5.1 : 115-142.
- Departemen Agama RI. 2012. *Al-Quran Tajwid dan Terjemah* Bandung : CV penerbit Diponogoro.
- Hasan, Iqbal. 2014. *Pokok-pokok materi statistik 1 ( Statistik Deskriptif )*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Jogiyanto. 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta : ANDI.
- Jogiyanto. 2008. *Sistem informasi keperilakuan*. Yogyakarta : ANDI.
- Kristanto, Andri. 2008. *Perancangan Sistem Informasi Dan Aplikasinya*. Yogyakarta : GAVA MEDIA.
- Murhada dan Giap. 2011. *Pengantar teknologi Informasi*. Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Priyatno. 2014. *SPSS 22 pengolah data terpraktis*. Yogyakarta : ANDI.
- Riadi, Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*. Yogyakarta : Andi.
- Rusman, Tedi. 2015. *Statistika Penelitian*. Yogyakarta : GRAHA ILMU.
- Riduwan dan Kuncoro,Engkos achmad. 2014 *Cara menggunakan dan memakai Path Analysis*. Bandung : ALFABETA.
- Siregar,Syofian. 2013. *Metode penelitian Kuantitatif*. Jakarta : KENCANA
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian manajemen*. Bandung : ALFABETA.
- Suliyanto.2012. *Analisis Statistik*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET
- Suryani dan Hendryadi. 2015. *Metode riset kuantitatif teori dan aplikasi*. Jakarta : PRENADAMEDIA GROUP.

- Sugiyono. 2013. *Cara meudah menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- Supriyadi, Edy. 2014 . *SPSS + Amos statistik Data analysis Perangkat lunak statistik* Jakarta : IN MEDIA.
- Sutabri, Tata.2012.*Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Yuliana, Yuda *dkk.* 2016. Analisis Kepuasan Pegawai Terhadap Layanan Unit Sistem Informasi Menggunakan Technology Acceptance Model Di PT Kereta Api Indonesia (Persero). Vol.3 September 2016, pp. 290~298 ISSN: 2355-6579 E-ISSN: 2528-2247
- Yusuf, Muri. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

<http://kbbi.web.id/pengaruh> (di akses : 8 juni 2017)

## LAMPIRAN

### 1. LAMPIRAN KUESIONER

**KUESIONER PENILAIAN  
ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP  
HELPDESK IT SYSTEM MENGGUNAKAN TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL (TAM)**

Dengan Hormat,

Bersama ini saya selaku peneliti, mohon kesediaan bapak / ibu saudara/i untuk dapat membantu mengisi kuisioner yang telah disiapkan dengan maksud membantu pengumpulan data dalam Rangka Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap *Helpdesk IT System Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*

#### **Data Responden**

<b>Nama</b> :	<b>Tanda Tangan</b>
<b>NIP</b> :	(                      )

#### **Petunjuk Pengisian**

Berilah jawaban dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu kolom jawaban yang mencerminkan penilaian anda mengenai *Helpdesk IT System* Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-ragu (RG)
4. Setuju (ST)
5. Sangat Setuju (SS)

1. Persepsi kemudahan ( <i>Perceived ease of use</i> )						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
1.1	<i>Helpdesk IT system</i> mudah untuk dipelajari dan tidak memerlukan waktu yang lama					
1.2	Dengan adanya <i>helpdesk IT system</i> Mudah dalam mendapatkan informasi					
1.3	<i>Helpdesk IT system</i> jelas dan dapat dimengerti					
1.4	Alamat <i>helpdesk IT system</i> mudah untuk diakses					
1.5	<i>Helpdesk IT system</i> memiliki fasilitas (fitur-fitur) yang lengkap sesuai dengan kebutuhan					
1.6	Tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan <i>helpdesk IT system</i>					

2. Persepsian Kemanfaatan ( <i>Perceived usefulness</i> )						
No	Pertanyaan	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RG	ST	SS
2.1	<i>Helpdesk IT system</i> dapat meningkatkan kualitas kerja					
2.2	Memfaatkan <i>helpdesk IT system</i> dapat mempersingkat waktu dan memberikan hasil- hasil yang efektif dan efisien					
2.3	Menggunakan <i>helpdesk IT system</i> dapat memecahkan permasalahan dengan cepat					
2.4	Dengan adanya <i>helpdesk IT system</i> dapat memberikan informasi yang dibutuhkan					
2.5	Dengan <i>helpdesk IT System</i> dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan kebutuhan					
2.6	Dengan adanya <i>helpdesk IT System</i> memungkinkan saya lebih cepat dalam mengerjakan tugas – tugas					

<b>3. sikap penggunaan (Attitude towards using)</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>RG</b>	<b>ST</b>	<b>SS</b>
3.1	Fitur – fitur yang ada didalam <i>helpdesk IT system</i> sangat menarik					
3.2	Tampilan gambar visual ( gambar ) didalam <i>helpdesk IT system</i> sangat menyenangkan dapat dilihat dengan jelas					
3.3	Kemudahan dalam melakukan interaksi di <i>helpdesk IT system</i>					

<b>4. Minat perilaku ( Behavioral intention to use )</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>RG</b>	<b>ST</b>	<b>SS</b>
4.1	Saya akan tetap menggunakan <i>helpdesk IT system</i> untuk memudahkan pekerjaan					
4.2	Saya akan menyarankan pegawai lain untuk menggunakan <i>helpdesk IT System</i> untuk memudahkan pekerjaan.					
4.3	Saya berniat menggunakan <i>helpdesk IT system</i> untuk kebutuhan pekerjaan					

<b>5. penggunaan sesungguhnya (actual using)</b>						
<b>No</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>RG</b>	<b>ST</b>	<b>SS</b>
5.1	Saya menerima keberadaan <i>helpdesk IT system</i> dan saya akan sering menggunakannya					
5.2	Saya senang menggunakan <i>helpdesk IT System</i> untuk mencari informasi					



## 2. LAMPIRAN HASIL JAWABAN RESPONDEN UNTUK UJI INSTRUMEN

**X 1 (Persepsi Kegunaan / *Perceived Usefulness* )**

Responden	X1						Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	5	4	5	4	3	4	25
2	5	4	5	4	5	4	27
3	4	4	3	5	1	3	20
4	4	4	4	5	5	5	27
5	5	4	4	5	4	4	26
6	4	5	4	4	4	4	25
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	4	4	4	4	2	2	20
10	4	4	3	4	4	4	23
11	3	2	3	2	2	2	14
12	5	5	4	5	4	3	26
13	4	2	3	3	1	4	17
14	4	4	5	4	3	4	24
15	4	4	4	5	4	4	25
16	3	4	3	3	4	4	21
17	5	5	5	5	4	4	28
18	5	4	4	5	4	4	26
19	5	4	4	4	5	4	26
20	5	4	4	4	4	4	25
21	4	3	4	4	3	3	21
22	3	2	3	4	4	3	19
23	4	4	3	4	3	4	22
24	2	4	4	5	2	4	21
25	2	4	4	5	4	3	22

**X2 (Persepsi Kemudahan / *Perceived Easy of Use* )**

Responden	X2						Total
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	5	5	4	4	5	5	28
2	3	5	4	3	3	3	21
3	4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	4	3	2	21
5	4	4	4	4	5	4	25
6	4	4	4	4	5	5	26
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	5	25
9	2	4	4	4	4	3	21
10	4	4	4	4	5	5	26
11	2	2	2	3	3	2	14
12	4	5	5	5	4	4	27
13	1	1	4	1	1	4	12
14	4	4	4	2	2	3	19
15	4	4	4	4	4	4	24
16	4	4	3	4	4	3	22
17	5	5	4	4	5	5	28
18	4	4	4	4	4	5	25
19	4	5	4	3	3	4	23
20	4	4	3	3	4	3	21
21	4	4	4	3	3	4	22
22	3	4	4	5	5	4	25
23	4	4	3	4	4	3	22
24	4	4	4	5	4	4	25
25	4	4	4	4	4	4	24

**Y1 ( Sikap pengguna / *Attitude Towards Using Technology* )**

Responden	Y1			Total
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	
1	4	5	4	13
2	4	5	4	13
3	4	3	5	12
4	4	4	5	13
5	4	4	5	13
6	5	4	4	13
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	3	4	11
11	2	3	2	7
12	5	4	5	14
13	2	3	3	8
14	4	5	4	13
15	4	4	5	13
16	4	3	3	10
17	5	5	5	15
18	4	4	5	13
19	4	4	4	12
20	4	4	4	12
21	3	4	4	11
22	2	3	4	9
23	4	3	4	11
24	4	4	5	13
25	4	4	5	13

**Y2 ( Minat pengguna / Behavioral Intention to Use )**

Responden	Y2			Total
	Y2.1	Y2.2	Y2.3	
1	4	4	5	13
2	4	3	3	10
3	4	4	4	12
4	4	4	3	11
5	4	4	5	13
6	5	4	5	14
7	4	4	4	12
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	5	13
11	2	3	3	8
12	5	5	4	14
13	2	1	1	4
14	4	2	2	8
15	4	4	4	12
16	4	4	4	12
17	5	4	5	14
18	4	4	4	12
19	4	3	3	10
20	4	3	4	11
21	3	3	3	9
22	2	5	5	12
23	4	4	4	12
24	4	5	4	13
25	4	4	4	12

**Y3 ( Kondisi nyata / Actual Technology Use )**

Responden	Y3		Total
	Y3.1	Y3.2	
1	4	3	7
2	4	4	8
3	2	3	5
4	4	4	8
5	4	3	7
6	3	4	7
7	2	4	6
8	5	5	10
9	2	3	5
10	2	1	3
11	4	2	6
12	4	5	9
13	3	4	7
14	3	4	7
15	4	4	8
16	4	4	8
17	4	3	7
18	4	4	8
19	4	4	8
20	3	2	5
21	3	1	4
22	4	4	8
23	4	4	8
24	3	3	6
25	1	2	3

## 3. LAMPIRAN TABEL PENOLONG UJI VALIDITAS

Responden	X1.1	Y	XY	(X) <sup>2</sup>	(Y) <sup>2</sup>
1	5	25	125	25	625
2	5	27	135	25	729
3	4	20	80	16	400
4	4	27	108	16	729
5	5	26	130	25	676
6	4	25	100	16	625
7	4	24	96	16	576
8	4	24	96	16	576
9	4	20	80	16	400
10	4	23	92	16	529
11	3	14	42	9	196
12	5	26	130	25	676
13	4	17	68	16	289
14	4	24	96	16	576
15	4	25	100	16	625
16	3	21	63	9	441
17	5	28	140	25	784
18	5	26	130	25	676
19	5	26	130	25	676
20	5	25	125	25	625
21	4	21	84	16	441
22	3	19	57	9	361
23	4	22	88	16	484
24	2	21	42	4	441
25	2	22	44	4	484
<b>Jumlah</b>	<b>101</b>	<b>578</b>	<b>2381</b>	<b>427</b>	<b>13640</b>
	X1.1	Y	XY	X2	Y2

4. LAMPIRAN TABEL *PRODUCT MOMENT***Tabel Nilai r Product Moment**

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	<b>0,355</b>	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber :( Siregar, 2013 :515)

## 5. LAMPIRAN UJI VALIDITAS DENGAN SPSS

**X 1 (Persepsi Kegunaan / *Perceived Usefulness* )**

		Correlations						
		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Total
Item 1	Pearson Correlation	1	,756**	,211	,475*	,563**	,410*	,796**
	Sig. (2-tailed)		,000	,312	,016	,003	,042	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 2	Pearson Correlation	,756**	1	,417*	,540**	,536**	,268	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000		,038	,005	,006	,196	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 3	Pearson Correlation	,211	,417*	1	,211	,088	,498*	,488*
	Sig. (2-tailed)	,312	,038		,312	,677	,011	,013
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 4	Pearson Correlation	,475*	,540**	,211	1	,800**	,254	,772**
	Sig. (2-tailed)	,016	,005	,312		,000	,220	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 5	Pearson Correlation	,563**	,536**	,088	,800**	1	,487*	,833**
	Sig. (2-tailed)	,003	,006	,677	,000		,014	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 6	Pearson Correlation	,410*	,268	,498*	,254	,487*	1	,658**
	Sig. (2-tailed)	,042	,196	,011	,220	,014		,000
	N	25	25	25	25	25	25	25
Total	Pearson Correlation	,796**	,801**	,488*	,772**	,833**	,658**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,013	,000	,000	,000	
	N	25	25	25	25	25	25	25

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



**X2 (Persepsi Kemudahan / *Perceived Easy of Use* )**

		Correlations						
		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Total
Item 1	Pearson Correlation	1	,361	,431*	,172	,314	,293	,634**
	Sig. (2-tailed)		,076	,032	,411	,126	,155	,001
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 2	Pearson Correlation	,361	1	,510**	,600**	,414*	,356	,774**
	Sig. (2-tailed)	,076		,009	,002	,040	,081	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 3	Pearson Correlation	,431*	,510**	1	,377	,359	,276	,689**
	Sig. (2-tailed)	,032	,009		,063	,078	,182	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 4	Pearson Correlation	,172	,600**	,377	1	,272	,284	,633**
	Sig. (2-tailed)	,411	,002	,063		,188	,168	,001
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 5	Pearson Correlation	,314	,414*	,359	,272	1	,475*	,739**
	Sig. (2-tailed)	,126	,040	,078	,188		,016	,000
	N	25	25	25	25	25	25	25
Item 6	Pearson Correlation	,293	,356	,276	,284	,475*	1	,639**
	Sig. (2-tailed)	,155	,081	,182	,168	,016		,001
	N	25	25	25	25	25	25	25
Total	Pearson Correlation	,634**	,774**	,689**	,633**	,739**	,639**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,001	,000	,001	
	N	25	25	25	25	25	25	25

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Y1 ( Sikap pengguna / Attitude Towards Using Technology )**

**Correlations**

		Item 1	Item 2	Item 3	Total
Item 1	Pearson Correlation	1	,510**	,600**	,876**
	Sig. (2-tailed)		,009	,002	,000
	N	25	25	25	25
Item 2	Pearson Correlation	,510**	1	,377	,747**
	Sig. (2-tailed)	,009		,063	,000
	N	25	25	25	25
Item 3	Pearson Correlation	,600**	,377	1	,820**
	Sig. (2-tailed)	,002	,063		,000
	N	25	25	25	25
Total	Pearson Correlation	,876**	,747**	,820**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	25	25	25	25

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Y2 ( Minat pengguna / Behavioral Intention to Use )**

**Correlations**

		Item 1	Item 2	Item 3	Total
Item 1	Pearson Correlation	1	,402*	,441*	,707**
	Sig. (2-tailed)		,046	,027	,000
	N	25	25	25	25
Item 2	Pearson Correlation	,402*	1	,800**	,888**
	Sig. (2-tailed)	,046		,000	,000
	N	25	25	25	25
Item 3	Pearson Correlation	,441*	,800**	1	,910**
	Sig. (2-tailed)	,027	,000		,000
	N	25	25	25	25
Total	Pearson Correlation	,707**	,888**	,910**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	25	25	25	25

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Y3 ( Kondisi nyata / Actual Technology Use )**

**Correlations**

		Item 1	Item 2	Total
Item 1	Pearson Correlation	1	,519**	,854**
	Sig. (2-tailed)		,008	,000
	N	25	25	25
Item 2	Pearson Correlation	,519**	1	,888**
	Sig. (2-tailed)	,008		,000
	N	25	25	25
Total	Pearson Correlation	,854**	,888**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	25	25	25

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 6. TABEL PENOLONG UJI RELIABILITAS

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	(X1) <sup>2</sup>	(X2) <sup>2</sup>	(X3) <sup>2</sup>	(X4) <sup>2</sup>	(X5) <sup>2</sup>	(X6) <sup>2</sup>	ΣX	ΣX <sup>2</sup>
1	5	4	5	4	3	4	25	16	25	16	9	16	25	625
2	5	4	5	4	5	4	25	16	25	16	25	16	27	729
3	4	4	3	5	1	3	16	16	9	25	1	9	20	400
4	4	4	4	5	5	5	16	16	16	25	25	25	27	729
5	5	4	4	5	4	4	25	16	16	25	16	16	26	676
6	4	5	4	4	4	4	16	25	16	16	16	16	25	625
7	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	16	24	576
8	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	16	16	24	576
9	4	4	4	4	2	2	16	16	16	16	4	4	20	400
10	4	4	3	4	4	4	16	16	9	16	16	16	23	529
11	3	2	3	2	2	2	9	4	9	4	4	4	14	196
12	5	5	4	5	4	3	25	25	16	25	16	9	26	676
13	4	2	3	3	1	4	16	4	9	9	1	16	17	289
14	4	4	5	4	3	4	16	16	25	16	9	16	24	576
15	4	4	4	5	4	4	16	16	16	25	16	16	25	625
16	3	4	3	3	4	4	9	16	9	9	16	16	21	441
17	5	5	5	5	4	4	25	25	25	25	16	16	28	784
18	5	4	4	5	4	4	25	16	16	25	16	16	26	676
19	5	4	4	4	5	4	25	16	16	16	25	16	26	676
20	5	4	4	4	4	4	25	16	16	16	16	16	25	625
21	4	3	4	4	3	3	16	9	16	16	9	9	21	441
22	3	2	3	4	4	3	9	4	9	16	16	9	19	361
23	4	4	3	4	3	4	16	16	9	16	9	16	22	484
24	2	4	4	5	2	4	4	16	16	25	4	16	21	441
25	2	4	4	5	4	3	4	16	16	25	16	9	22	484
<b>Jumlah</b>	<b>101</b>	<b>96</b>	<b>97</b>	<b>105</b>	<b>87</b>	<b>92</b>	<b>427</b>	<b>384</b>	<b>387</b>	<b>455</b>	<b>333</b>	<b>350</b>	<b>578</b>	<b>13640</b>
<b>Responden</b>	<b>X1</b>	<b>X2</b>	<b>X3</b>	<b>X4</b>	<b>X5</b>	<b>X6</b>	<b>(X1)<sup>2</sup></b>	<b>(X2)<sup>2</sup></b>	<b>(X3)<sup>2</sup></b>	<b>(X4)<sup>2</sup></b>	<b>(X5)<sup>2</sup></b>	<b>(X6)<sup>2</sup></b>	<b>ΣX</b>	<b>ΣX<sup>2</sup></b>

## 7. LAMPIRAN UJI RELIABILITAS DENGAN SPSS

### X1 (Persepsi Kegunaan / *Perceived Usefulness* )

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	6

### X2 (Persepsi Kemudahan / *Perceived Easy of Use* )

Cronbach's Alpha	N of Items
,827	6

### Y1 ( Sikap pengguna / *Attitude Towards Using Technology* )

Cronbach's Alpha	N of Items
,748	3

### Y2 ( Minat pengguna / *Behavioral Intention to Use* )

Cronbach's Alpha	N of Items
,790	3

### Y3 ( Kondisi nyata / *Actual Technology Use* )

Cronbach's Alpha	N of Items
,680	2

## 8. LAMPIRAN JAWABAN KUESIONER SKALA LIKERT

Responden	<i>Perceived Usefulness ( X1 )</i>					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5
5	4	3	4	4	4	5
6	4	4	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	5
8	4	4	4	4	3	4
9	1	3	3	4	3	2
10	4	4	4	4	3	4
11	2	3	3	4	4	3
12	2	4	4	5	4	3
13	5	4	5	4	5	4
14	4	3	4	4	5	4
15	4	3	4	3	4	3
16	4	4	3	4	3	4
17	4	4	5	5	3	4
18	4	5	4	5	4	4
19	2	4	3	3	3	4
20	4	4	4	4	3	4
21	5	5	4	5	4	5
22	4	4	5	5	4	5
23	3	2	1	4	3	3
24	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	3	4	5
26	1	3	4	2	3	3
27	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	5	3	4
29	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	5	4	5
31	4	5	4	5	4	5
32	4	3	3	4	3	4
33	4	5	4	3	4	4
34	4	4	5	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	3	1	1
37	4	4	4	4	3	4
38	4	4	3	3	4	3
39	3	4	3	4	3	4
40	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4

42	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	1	4
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	2	4
49	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4
53	5	4	4	4	4	4
54	5	4	4	4	4	4
55	5	4	5	4	4	4
56	5	4	5	4	4	4
57	5	4	5	4	4	4
58	5	4	5	4	4	4
59	5	4	5	4	4	4
60	4	5	5	4	4	4
61	5	5	5	4	4	4
62	4	4	4	5	2	4
63	4	4	4	5	3	4
64	4	4	4	5	4	4
65	4	4	4	5	4	4
66	4	4	4	5	4	4
67	4	4	4	5	4	4
68	4	4	4	5	4	4
69	4	4	4	5	4	4
70	4	4	4	5	4	4
71	4	4	4	5	4	4
72	4	4	4	5	4	4
73	4	4	4	5	4	4
74	4	4	4	5	4	4
75	4	4	4	5	2	4
76	5	4	5	5	4	4
77	5	5	5	5	4	4
78	4	5	5	4	4	5
79	4	5	5	4	4	5
80	5	5	5	5	4	5
81	4	4	4	3	4	4
82	4	4	5	4	5	4
83	3	3	3	5	2	4
84	4	5	3	5	4	4
85	5	5	5	5	2	4
86	5	5	5	5	2	4
87	5	5	4	5	4	5

88	5	5	4	5	4	5
89	3	1	1	1	3	2
90	3	2	1	2	3	3
91	3	2	2	2	3	3
92	3	2	2	2	3	3
93	4	4	4	5	3	3
94	4	4	4	5	3	3
95	4	4	4	4	4	5
96	4	4	3	4	4	3
97	4	4	3	4	3	4
98	4	4	3	4	3	4
99	4	4	4	4	5	4
100	4	4	4	5	4	4
101	4	4	4	5	3	4

Responden	<i>Perceived Easy of Use (X2)</i>					
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
1	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	4	5	4
3	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	3	4
6	2	4	4	4	3	4
7	5	5	5	4	5	4
8	4	4	4	4	3	4
9	3	1	2	1	3	3
10	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	3	4	3
12	5	4	4	4	4	4
13	4	5	5	4	4	4
14	4	4	5	4	4	5
15	3	2	3	2	3	3
16	4	4	4	4	3	4
17	4	5	4	4	4	4
18	5	4	4	4	4	4
19	3	2	3	4	3	3
20	4	4	4	4	4	4
21	5	5	5	4	4	5
22	5	5	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	2
24	4	4	4	4	4	4
25	5	4	5	4	5	4
26	4	3	3	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4



28	4	4	5	4	4	3
29	4	4	3	4	3	3
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	5
32	4	4	4	4	4	4
33	4	4	3	4	3	2
34	4	4	4	4	4	4
35	4	5	5	4	4	5
36	3	3	1	1	3	3
37	4	3	3	4	4	4
38	4	5	4	4	4	4
39	3	3	3	4	4	3
40	4	4	4	5	3	4
41	5	4	4	5	5	4
42	5	4	4	5	3	4
43	5	5	4	5	4	4
44	5	5	4	4	4	5
45	4	5	4	5	4	5
46	4	4	5	5	4	5
47	4	5	5	5	4	5
48	5	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	3	3
50	4	5	4	4	2	4
51	4	5	4	4	4	4
52	4	5	4	3	3	2
53	4	5	4	4	2	3
54	4	5	5	4	4	2
55	4	5	4	4	3	3
56	4	5	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4
58	1	1	4	4	4	2
59	3	4	3	4	3	3
60	4	5	4	5	4	4
61	4	4	4	3	1	4
62	4	5	4	4	2	4
63	4	4	4	4	2	1
64	4	4	4	4	3	3
65	4	5	4	4	2	1
66	4	4	4	4	3	3
67	4	4	5	5	4	4
68	4	4	4	3	4	3
69	4	3	3	3	3	3
70	3	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	5
72	4	5	4	3	2	4

73	4	5	4	4	4	4
74	4	4	4	4	5	4
75	4	5	4	4	4	4
76	4	5	4	4	4	4
77	4	5	4	4	4	4
78	3	4	4	4	4	4
79	4	5	4	4	4	5
80	4	5	4	4	4	4
81	4	4	4	4	2	4
82	5	5	4	4	4	3
83	4	4	4	4	4	4
84	4	5	4	4	3	4
85	4	5	4	4	3	4
86	4	5	4	4	2	4
87	4	5	5	4	5	4
88	4	5	4	4	3	4
89	4	4	4	4	3	3
90	4	4	3	4	3	3
91	4	4	4	4	3	4
92	4	3	5	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	5	4	3	4
96	4	4	5	4	3	4
97	4	4	4	4	3	4
98	4	4	4	4	3	4
99	4	5	5	4	3	4
100	4	4	4	4	2	4
101	4	4	4	4	4	4

Responden	<i>Attitude Towards Using (Y3)</i>		
	Y1.1	Y1.2	Y13
1	4	4	4
2	4	3	4
3	4	4	4
4	4	4	5
5	4	4	4
6	4	4	4
7	4	4	5
8	4	4	4
9	4	4	3

10	4	4	4
11	4	4	3
12	5	5	4
13	4	5	4
14	4	5	5
15	4	4	3
16	4	4	4
17	4	4	4
18	5	4	5
19	4	4	3
20	4	4	4
21	4	4	5
22	4	4	5
23	4	4	3
24	4	4	4
25	4	4	4
26	4	4	3
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	4	4	4
31	4	4	4
32	1	4	3
33	1	2	4
34	4	3	4
35	4	4	4
36	4	4	3
37	4	4	4
38	4	4	4
39	4	4	3
40	4	3	5
41	4	4	5
42	4	4	4
43	4	4	4
44	5	4	5
45	4	4	4
46	4	4	4
47	4	3	4
48	4	4	4

49	4	4	4
50	4	3	4
51	4	4	3
52	4	4	4
53	4	4	4
54	4	4	3
55	4	4	3
56	4	4	4
57	4	4	4
58	4	4	3
59	4	5	5
60	4	4	5
61	4	5	5
62	4	4	4
63	4	3	4
64	4	5	5
65	4	4	4
66	4	4	4
67	4	5	4
68	2	3	4
69	3	3	4
70	4	3	4
71	4	3	4
72	4	3	4
73	4	3	4
74	4	3	4
75	3	3	4
76	4	3	3
77	4	3	3
78	4	3	3
79	3	3	2
80	4	3	4
81	3	3	3
82	4	3	4
83	3	3	4
84	4	3	4
85	4	3	4
86	4	4	4
87	4	4	5

88	5	5	5
89	5	5	4
90	4	4	3
91	4	4	4
92	4	5	4
93	4	4	4
94	4	5	4
95	4	5	5
96	4	4	5
97	4	4	5
98	1	1	1
99	4	4	4
100	4	4	4
101	4	4	4

Responden	<i>Behavioral Intention to Use (Y2)</i>		
	<b>Y2.1</b>	<b>Y2.2</b>	<b>Y2.3</b>
1	4	4	4
2	5	4	4
3	4	4	4
4	5	5	4
5	4	4	4
6	4	4	4
7	4	5	4
8	4	4	4
9	2	1	3
10	4	4	4
11	4	3	3
12	5	4	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	2	1	3
16	4	4	4
17	4	4	5
18	5	5	5
19	4	4	4
20	4	5	4
21	5	4	5
22	5	4	5
23	3	2	3

24	4	5	4
25	4	5	4
26	3	3	3
27	4	4	4
28	4	4	4
29	4	4	4
30	5	5	4
31	4	4	5
32	4	3	4
33	4	4	4
34	3	3	4
35	4	4	5
36	3	3	3
37	4	4	3
38	3	3	4
39	4	3	4
40	4	4	4
41	3	3	2
42	3	4	3
43	4	4	4
44	3	4	4
45	4	4	4
46	4	5	3
47	4	3	3
48	4	4	4
49	4	4	4
50	4	4	4
51	4	3	4
52	4	4	4
53	4	4	4
54	4	3	5
55	4	4	4
56	4	4	4
57	4	4	4
58	4	4	4
59	4	4	4
60	4	4	3
61	4	4	4
62	4	4	3
63	4	3	4
64	4	4	4
65	4	4	5
66	4	4	4
67	4	4	4
68	4	4	4

69	4	4	4
70	4	4	4
71	4	4	4
72	4	3	4
73	4	3	5
74	4	4	4
75	1	1	1
76	4	3	4
77	4	4	4
78	4	4	4
79	4	4	4
80	4	4	5
81	4	4	3
82	4	4	4
83	4	4	3
84	4	4	4
85	4	4	3
86	4	4	4
87	4	4	4
88	4	5	4
89	4	4	4
90	4	4	4
91	4	5	4
92	4	5	4
93	4	5	4
94	4	5	3
95	4	4	4
96	4	5	4
97	4	5	4
98	4	4	5
99	4	4	4
100	4	4	4
101	5	4	4

Responden	<i>Actual Using</i> (Y3)	
	Y3.1	Y3.2
1	4	4
2	4	4
3	4	4
4	5	5
5	4	3
6	4	4

7	4	4
8	4	4
9	4	3
10	4	4
11	4	3
12	4	4
13	5	5
14	5	4
15	1	2
16	4	4
17	5	5
18	4	4
19	4	4
20	4	4
21	5	5
22	5	5
23	4	4
24	4	4
25	4	4
26	4	3
27	5	5
28	5	4
29	4	4
30	4	4
31	4	4
32	2	3
33	4	4
34	4	4
35	4	5
36	4	4
37	4	4
38	4	4
39	4	4
40	4	3
41	4	3
42	4	4
43	3	5
44	4	4
45	4	4



46	4	4
47	4	4
48	4	2
49	5	4
50	4	3
51	4	3
52	4	3
53	4	4
54	4	4
55	3	4
56	4	4
57	3	4
58	3	4
59	3	4
60	3	4
61	5	4
62	4	5
63	4	4
64	4	3
65	4	3
66	4	2
67	4	3
68	4	4
69	4	3
70	4	3
71	4	3
72	3	3
73	4	4
74	4	4
75	4	3
76	4	3
77	4	3
78	3	4
79	4	4
80	4	4
81	4	4
82	4	3
83	4	3
84	4	4

85	3	3
86	3	3
87	4	3
88	4	3
89	4	3
90	4	3
91	1	1
92	4	3
93	4	3
94	4	4
95	4	4
96	3	4
97	3	4
98	4	4
99	3	4
100	4	4
101	3	4

## 9. LAMPIRAN TABEL Z

Z	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
-3.9	0.00005	0.00005	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00004	0.00003	0.00003
-3.8	0.00007	0.00007	0.00007	0.00006	0.00006	0.00006	0.00006	0.00005	0.00005	0.00005
-3.7	0.00011	0.00010	0.00010	0.00010	0.00009	0.00009	0.00008	0.00008	0.00008	0.00008
-3.6	0.00016	0.00015	0.00015	0.00014	0.00014	0.00013	0.00013	0.00012	0.00012	0.00011
-3.5	0.00023	0.00022	0.00022	0.00021	0.00020	0.00019	0.00019	0.00018	0.00017	0.00017
-3.4	0.00034	0.00032	0.00031	0.00030	0.00029	0.00028	0.00027	0.00026	0.00025	0.00024
-3.3	0.00048	0.00047	0.00045	0.00043	0.00042	0.00040	0.00039	0.00038	0.00036	0.00035
-3.2	0.00069	0.00066	0.00064	0.00062	0.00060	0.00058	0.00056	0.00054	0.00052	0.00050
-3.1	0.00097	0.00094	0.00090	0.00087	0.00084	0.00082	0.00079	0.00076	0.00074	0.00071
-3.0	0.00135	0.00131	0.00126	0.00122	0.00118	0.00114	0.00111	0.00107	0.00103	0.00100
-2.9	0.0019	0.0018	0.0018	0.0017	0.0016	0.0016	0.0015	0.0015	0.0014	0.0014
-2.8	0.0026	0.0025	0.0024	0.0023	0.0023	0.0022	0.0021	0.0021	0.0020	0.0019
-2.7	0.0035	0.0034	0.0033	0.0032	0.0031	0.0030	0.0029	0.0028	0.0027	0.0026
-2.6	0.0047	0.0045	0.0044	0.0043	0.0041	0.0040	0.0039	0.0038	0.0037	0.0036
-2.5	0.0062	0.0060	0.0059	0.0057	0.0055	0.0054	0.0052	0.0051	0.0049	0.0048
-2.4	0.0082	0.0080	0.0078	0.0075	0.0073	0.0071	0.0069	0.0068	0.0066	0.0064
-2.3	0.0107	0.0104	0.0102	0.0099	0.0096	0.0094	0.0091	0.0089	0.0087	0.0084
-2.2	0.0139	0.0136	0.0132	0.0129	0.0125	0.0122	0.0119	0.0116	0.0113	0.0110
-2.1	0.0179	0.0174	0.0170	0.0166	0.0162	0.0158	0.0154	0.0150	0.0146	0.0143
-2.0	0.0228	0.0222	0.0217	0.0212	0.0207	0.0202	0.0197	0.0192	0.0188	0.0183
-1.9	0.0287	0.0281	0.0274	0.0268	0.0262	0.0256	0.0250	0.0244	0.0239	0.0233
-1.8	0.0359	0.0351	0.0344	0.0336	0.0329	0.0322	0.0314	0.0307	0.0301	0.0294
-1.7	0.0446	0.0436	0.0427	0.0418	0.0409	0.0401	0.0392	0.0384	0.0375	0.0367
-1.6	0.0548	0.0537	0.0526	0.0516	0.0505	0.0495	0.0485	0.0475	0.0465	0.0455
-1.5	0.0668	0.0655	0.0643	0.0630	0.0618	0.0606	0.0594	0.0582	0.0571	0.0559
-1.4	0.0808	0.0793	0.0778	0.0764	0.0749	0.0735	0.0721	0.0708	0.0694	0.0681
-1.3	0.0968	0.0951	0.0934	0.0918	0.0901	0.0885	0.0869	0.0853	0.0838	0.0823
-1.2	0.1151	0.1131	0.1112	0.1093	0.1075	0.1056	0.1038	0.1020	0.1003	0.0985
-1.1	0.1357	0.1335	0.1314	0.1292	0.1271	0.1251	0.1230	0.1210	0.1190	0.1170
-1.0	0.1587	0.1562	0.1539	0.1515	0.1492	0.1469	0.1446	0.1423	0.1401	0.1379
-0.9	0.1841	0.1814	0.1788	0.1762	0.1736	0.1711	0.1685	0.1660	0.1635	0.1611
-0.8	0.2119	0.2090	0.2061	0.2033	0.2005	0.1977	0.1949	0.1922	0.1894	0.1867
-0.7	0.2420	0.2388	0.2358	0.2327	0.2296	0.2266	0.2236	0.2206	0.2177	0.2148
-0.6	0.2743	0.2709	0.2676	0.2643	0.2611	0.2578	0.2546	0.2514	0.2482	0.2451
-0.5	0.3085	0.3050	0.3015	0.2981	0.2946	0.2912	0.2877	0.2843	0.2810	0.2776
-0.4	0.3446	0.3409	0.3372	0.3336	0.3300	0.3264	0.3228	0.3192	0.3156	0.3121
-0.3	0.3821	0.3783	0.3745	0.3707	0.3669	0.3632	0.3594	0.3557	0.3520	0.3483
-0.2	0.4207	0.4168	0.4129	0.4090	0.4052	0.4013	0.3974	0.3936	0.3897	0.3859
-0.1	0.4602	0.4562	0.4522	0.4483	0.4443	0.4404	0.4364	0.4325	0.4286	0.4247
-0.0	0.5000	0.4960	0.4920	0.4880	0.4840	0.4801	0.4761	0.4721	0.4681	0.4641

### 10. LAMPIRAN METHOD OF SUCCESSIVE INTERVAL

Responden	<i>Perceived Usefulness</i>						Rata-rata
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	
1	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
2	3,365735275	3,653799167	2,087063587	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,122606202
3	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
4	3,365735275	3,653799167	4,677271925	3,349860834	3,886499261	5,228123757	4,026881703
5	3,365735275	2,335892099	3,271915875	3,349860834	3,886499261	5,228123757	3,573004517
6	3,365735275	3,653799167	2,087063587	3,349860834	3,886499261	2,314807107	3,109627539
7	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	5,228123757	3,792655695
8	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,320081583
9	1	2,335892099	2,087063587	3,349860834	2,595997549	1,595002572	2,160636107
10	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,320081583
11	1,596150884	2,335892099	2,087063587	3,349860834	3,886499261	2,314807107	2,595045629
12	1,596150884	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	2,314807107	3,242787035
13	4,918418614	3,653799167	4,677271925	3,349860834	5,582915758	3,6831808	4,31090785
14	3,365735275	2,335892099	3,271915875	3,349860834	5,582915758	3,6831808	3,598250107
15	3,365735275	2,335892099	3,271915875	2,278813317	3,886499261	2,314807107	2,908943822
16	3,365735275	3,653799167	2,087063587	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,122606202
17	3,365735275	3,653799167	4,677271925	4,733549915	2,595997549	3,6831808	3,784922438
18	3,365735275	5,228123757	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	4,02816748
19	1,596150884	3,653799167	2,087063587	2,278813317	2,595997549	3,6831808	2,649167551
20	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,320081583
21	4,918418614	5,228123757	3,271915875	4,733549915	3,886499261	5,228123757	4,54443853
22	3,365735275	3,653799167	4,677271925	4,733549915	3,886499261	5,228123757	4,25749655
23	2,063946353	1,75214615	1	3,349860834	2,595997549	2,314807107	2,179459665
24	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,320081583

25	3,365735275	3,653799167	3,271915875	2,278813317	3,886499261	5,228123757	3,614147775
26	1	2,335892099	3,271915875	1,75214615	2,595997549	2,314807107	2,21179313
27	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
28	3,365735275	2,335892099	3,271915875	4,733549915	2,595997549	3,6831808	3,331045252
29	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,320081583
30	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	5,228123757	4,023270542
31	3,365735275	5,228123757	3,271915875	4,733549915	3,886499261	5,228123757	4,285657973
32	3,365735275	2,335892099	2,087063587	3,349860834	2,595997549	3,6831808	2,902955024
33	3,365735275	5,228123757	3,271915875	2,278813317	3,886499261	3,6831808	3,619044714
34	3,365735275	3,653799167	4,677271925	3,349860834	3,886499261	5,228123757	4,026881703
35	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
36	2,063946353	3,653799167	2,087063587	2,278813317	1	1	2,013937071
37	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,320081583
38	3,365735275	3,653799167	2,087063587	2,278813317	3,886499261	2,314807107	2,931119619
39	2,063946353	3,653799167	2,087063587	3,349860834	2,595997549	3,6831808	2,905641381
40	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
41	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
42	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
43	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
44	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
45	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,320081583
46	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	1	3,6831808	3,054081992
47	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
48	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	1,748965575	3,6831808	3,178909588
49	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
50	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
51	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202
52	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,535165202

53	4,918418614	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,793945758
54	4,918418614	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	3,6831808	3,793945758
55	4,918418614	3,653799167	4,677271925	3,349860834	3,886499261	3,6831808	4,028171767
56	4,918418614	3,653799167	4,677271925	3,349860834	3,886499261	3,6831808	4,028171767
57	4,918418614	3,653799167	4,677271925	3,349860834	3,886499261	3,6831808	4,028171767
58	4,918418614	3,653799167	4,677271925	3,349860834	3,886499261	3,6831808	4,028171767
59	4,918418614	3,653799167	4,677271925	3,349860834	3,886499261	3,6831808	4,028171767
60	3,365735275	5,228123757	4,677271925	3,349860834	3,886499261	3,6831808	4,031778642
61	4,918418614	5,228123757	4,677271925	3,349860834	3,886499261	3,6831808	4,290559198
62	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	1,748965575	3,6831808	3,409524434
63	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	2,595997549	3,6831808	3,55069643
64	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
65	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
66	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
67	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
68	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
69	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
70	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
71	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
72	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
73	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
74	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
75	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	1,748965575	3,6831808	3,409524434
76	4,918418614	3,653799167	4,677271925	4,733549915	3,886499261	3,6831808	4,258786613
77	4,918418614	5,228123757	4,677271925	4,733549915	3,886499261	3,6831808	4,521174045
78	3,365735275	5,228123757	4,677271925	3,349860834	3,886499261	5,228123757	4,289269135
79	3,365735275	5,228123757	4,677271925	3,349860834	3,886499261	5,228123757	4,289269135
80	4,918418614	5,228123757	4,677271925	4,733549915	3,886499261	5,228123757	4,778664538

81	3,365735275	3,653799167	3,271915875	2,278813317	3,886499261	3,6831808	3,356657283
82	3,365735275	3,653799167	4,677271925	3,349860834	5,582915758	3,6831808	4,052127293
83	2,063946353	2,335892099	2,087063587	4,733549915	1,748965575	3,6831808	2,775433055
84	3,365735275	5,228123757	2,087063587	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,830692099
85	4,918418614	5,228123757	4,677271925	4,733549915	1,748965575	3,6831808	4,164918431
86	4,918418614	5,228123757	4,677271925	4,733549915	1,748965575	3,6831808	4,164918431
87	4,918418614	5,228123757	3,271915875	4,733549915	3,886499261	5,228123757	4,54443853
88	4,918418614	5,228123757	3,271915875	4,733549915	3,886499261	5,228123757	4,54443853
89	2,063946353	1	1	1	2,595997549	1,595002572	1,542491079
90	2,063946353	1,75214615	1	1,75214615	2,595997549	2,314807107	1,913173885
91	2,063946353	1,75214615	1,512621347	1,75214615	2,595997549	2,314807107	1,998610776
92	2,063946353	1,75214615	1,512621347	1,75214615	2,595997549	2,314807107	1,998610776
93	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	2,595997549	2,314807107	3,322634148
94	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	2,595997549	2,314807107	3,322634148
95	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	3,886499261	5,228123757	3,792655695
96	3,365735275	3,653799167	2,087063587	3,349860834	3,886499261	2,314807107	3,109627539
97	3,365735275	3,653799167	2,087063587	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,122606202
98	3,365735275	3,653799167	2,087063587	3,349860834	2,595997549	3,6831808	3,122606202
99	3,365735275	3,653799167	3,271915875	3,349860834	5,582915758	3,6831808	3,817901285
100	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	3,886499261	3,6831808	3,765780049
101	3,365735275	3,653799167	3,271915875	4,733549915	2,595997549	3,6831808	3,55069643

Responden	<i>Perceived Easy of Use</i>						Rata-rata
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	
1	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
2	5,300832624	4,451852185	3,654160989	3,440301132	5,591094667	3,666142584	4,350730697
3	3,637897582	3,110931392	2,271031768	3,440301132	4,167347403	2,454222889	3,180288694
4	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
5	3,637897582	2,055044414	2,271031768	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,009644232
6	1,488052779	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,057839465
7	5,300832624	4,451852185	5,162445004	3,440301132	5,591094667	3,666142584	4,602111366
8	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,416146932
9	2,112224354	1	1,488052779	1	2,987447915	2,454222889	1,840324656
10	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
11	3,637897582	2,055044414	2,271031768	1,919481962	4,167347403	2,454222889	2,75083767
12	5,300832624	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,889952687
13	3,637897582	4,451852185	5,162445004	3,440301132	4,167347403	3,666142584	4,087664315
14	3,637897582	3,110931392	5,162445004	3,440301132	4,167347403	5,138771944	4,109615743
15	2,112224354	1,532399948	2,271031768	1,457925975	2,987447915	2,454222889	2,135875475
16	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,416146932
17	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,836283646
18	5,300832624	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,889952687
19	2,112224354	1,532399948	2,271031768	3,440301132	2,987447915	2,454222889	2,466271334
20	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
21	5,300832624	4,451852185	5,162445004	3,440301132	4,167347403	5,138771944	4,610258382
22	5,300832624	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	4,113439486
23	2,112224354	2,055044414	2,271031768	1,919481962	2,987447915	1,702866438	2,174682808
24	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847



25	5,300832624	3,110931392	5,162445004	3,440301132	5,591094667	3,666142584	4,378624567
26	3,637897582	2,055044414	2,271031768	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,009644232
27	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
28	3,637897582	3,110931392	5,162445004	3,440301132	4,167347403	2,454222889	3,6621909
29	3,637897582	3,110931392	2,271031768	3,440301132	2,987447915	2,454222889	2,983638779
30	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
31	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	5,138771944	3,858235073
32	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
33	3,637897582	3,110931392	2,271031768	3,440301132	2,987447915	1,702866438	2,858412704
34	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
35	3,637897582	4,451852185	5,162445004	3,440301132	4,167347403	5,138771944	4,333102542
36	2,112224354	2,055044414	1	1	2,987447915	2,454222889	1,934823262
37	3,637897582	2,055044414	2,271031768	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,206294147
38	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,836283646
39	2,112224354	2,055044414	2,271031768	3,440301132	4,167347403	2,454222889	2,75002866
40	3,637897582	3,110931392	3,654160989	5,184247226	2,987447915	3,666142584	3,706804615
41	5,300832624	3,110931392	3,654160989	5,184247226	5,591094667	3,666142584	4,41790158
42	5,300832624	3,110931392	3,654160989	5,184247226	2,987447915	3,666142584	3,983960455
43	5,300832624	4,451852185	3,654160989	5,184247226	4,167347403	3,666142584	4,404097169
44	5,300832624	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	5,138771944	4,358877713
45	3,637897582	4,451852185	3,654160989	5,184247226	4,167347403	5,138771944	4,372379555
46	3,637897582	3,110931392	5,162445004	5,184247226	4,167347403	5,138771944	4,400273425
47	3,637897582	4,451852185	5,162445004	5,184247226	4,167347403	5,138771944	4,623760224
48	5,300832624	4,451852185	5,162445004	5,184247226	5,591094667	5,138771944	5,138207275
49	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	2,454222889	3,214160316
50	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	2,009883217	3,666142584	3,476706281

51	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,836283646
52	3,637897582	4,451852185	3,654160989	1,919481962	2,987447915	1,702866438	3,058951178
53	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	2,009883217	2,454222889	3,274719666
54	3,637897582	4,451852185	5,162445004	3,440301132	4,167347403	1,702866438	3,760451624
55	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	2,987447915	2,454222889	3,437647115
56	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,836283646
57	3,637897582	3,110931392	3,654160989	1,919481962	4,167347403	3,666142584	3,359326985
58	1	1	3,654160989	3,440301132	4,167347403	1,702866438	2,49411266
59	2,112224354	3,110931392	2,271031768	3,440301132	2,987447915	2,454222889	2,729359908
60	3,637897582	4,451852185	3,654160989	5,184247226	4,167347403	3,666142584	4,126941328
61	3,637897582	3,110931392	3,654160989	1,919481962	1	3,666142584	2,831435751
62	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	2,009883217	3,666142584	3,476706281
63	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,009883217	1	2,808862385
64	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	2,454222889	3,214160316
65	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	2,009883217	1	3,032349184
66	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	2,454222889	3,214160316
67	3,637897582	3,110931392	5,162445004	5,184247226	4,167347403	3,666142584	4,154835198
68	3,637897582	3,110931392	3,654160989	1,919481962	4,167347403	2,454222889	3,15734037
69	3,637897582	2,055044414	2,271031768	1,919481962	2,987447915	2,454222889	2,554187755
70	2,112224354	2,055044414	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,182536813
71	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	5,138771944	3,858235073
72	3,637897582	4,451852185	3,654160989	1,919481962	2,009883217	3,666142584	3,22323642
73	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,836283646
74	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	5,591094667	3,666142584	3,850088057
75	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,836283646
76	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,836283646

77	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,836283646
78	2,112224354	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,358517976
79	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	5,138771944	4,081721872
80	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,836283646
81	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,009883217	3,666142584	3,253219483
82	5,300832624	4,451852185	3,654160989	3,440301132	4,167347403	2,454222889	3,91145287
83	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
84	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,639633731
85	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,639633731
86	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	2,009883217	3,666142584	3,476706281
87	3,637897582	4,451852185	5,162445004	3,440301132	5,591094667	3,666142584	4,324955525
88	3,637897582	4,451852185	3,654160989	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,639633731
89	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	2,454222889	3,214160316
90	3,637897582	3,110931392	2,271031768	3,440301132	2,987447915	2,454222889	2,983638779
91	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,416146932
92	3,637897582	2,055044414	5,162445004	3,440301132	4,167347403	2,454222889	3,486209737
93	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
94	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847
95	3,637897582	3,110931392	5,162445004	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,667527601
96	3,637897582	3,110931392	5,162445004	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,667527601
97	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,416146932
98	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,416146932
99	3,637897582	4,451852185	5,162445004	3,440301132	2,987447915	3,666142584	3,8910144
100	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	2,009883217	3,666142584	3,253219483
101	3,637897582	3,110931392	3,654160989	3,440301132	4,167347403	3,666142584	3,612796847

Responden	<i>Attitude Towards Using</i>			Rata-rata
	Y1.1	Y1.2	Y13	
1	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
2	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
3	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
4	3,340263016	3,867470768	5,131752229	4,113162004
5	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
6	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
7	3,340263016	3,867470768	5,131752229	4,113162004
8	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
9	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
10	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
11	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
12	5,338783211	5,340478694	3,696681041	4,791980982
13	3,340263016	5,340478694	3,696681041	4,125807584
14	3,340263016	5,340478694	5,131752229	4,604164646
15	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
16	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
17	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
18	5,338783211	3,867470768	5,131752229	4,779335403
19	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
20	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
21	3,340263016	3,867470768	5,131752229	4,113162004
22	3,340263016	3,867470768	5,131752229	4,113162004
23	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
24	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
25	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
26	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
27	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
28	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
29	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
30	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
31	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
32	1	3,867470768	2,376472853	2,414647874
33	1	1,488052779	3,696681041	2,06157794
34	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
35	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
36	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
37	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942

38	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
39	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
40	3,340263016	2,512606432	5,131752229	3,661540559
41	3,340263016	3,867470768	5,131752229	4,113162004
42	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
43	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
44	5,338783211	3,867470768	5,131752229	4,779335403
45	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
46	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
47	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
48	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
49	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
50	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
51	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
52	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
53	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
54	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
55	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
56	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
57	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
58	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
59	3,340263016	5,340478694	5,131752229	4,604164646
60	3,340263016	3,867470768	5,131752229	4,113162004
61	3,340263016	5,340478694	5,131752229	4,604164646
62	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
63	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
64	3,340263016	5,340478694	5,131752229	4,604164646
65	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
66	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
67	3,340263016	5,340478694	3,696681041	4,125807584
68	1,454231929	2,512606432	3,696681041	2,554506468
69	1,742494605	2,512606432	3,696681041	2,650594026
70	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
71	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
72	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
73	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
74	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
75	1,742494605	2,512606432	3,696681041	2,650594026
76	3,340263016	2,512606432	2,376472853	2,7431141

77	3,340263016	2,512606432	2,376472853	2,7431141
78	3,340263016	2,512606432	2,376472853	2,7431141
79	1,742494605	2,512606432	1,488052779	1,914384605
80	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
81	1,742494605	2,512606432	2,376472853	2,21052463
82	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
83	1,742494605	2,512606432	3,696681041	2,650594026
84	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
85	3,340263016	2,512606432	3,696681041	3,183183496
86	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
87	3,340263016	3,867470768	5,131752229	4,113162004
88	5,338783211	5,340478694	5,131752229	5,270338044
89	5,338783211	5,340478694	3,696681041	4,791980982
90	3,340263016	3,867470768	2,376472853	3,194735545
91	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
92	3,340263016	5,340478694	3,696681041	4,125807584
93	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
94	3,340263016	5,340478694	3,696681041	4,125807584
95	3,340263016	5,340478694	5,131752229	4,604164646
96	3,340263016	3,867470768	5,131752229	4,113162004
97	3,340263016	3,867470768	5,131752229	4,113162004
98	1	1	1	1
99	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
100	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942
101	3,340263016	3,867470768	3,696681041	3,634804942

Responden	<i>Behavioral Intention to Use</i>			Rata-rata
	Y2.1	Y2.2	Y2.3	
1	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
2	5,531417941	3,329338862	3,772482432	4,211079745
3	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
4	5,531417941	4,831455376	3,772482432	4,711785249
5	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
6	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
7	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
8	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
9	1,595002572	1	2,32559002	1,640197531
10	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
11	3,716799931	2,031449139	2,32559002	2,691279697

12	5,531417941	3,329338862	3,772482432	4,211079745
13	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
14	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
15	1,595002572	1	2,32559002	1,640197531
16	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
17	3,716799931	3,329338862	5,382798334	4,142979042
18	5,531417941	4,831455376	5,382798334	5,248557217
19	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
20	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
21	5,531417941	3,329338862	5,382798334	4,747851712
22	5,531417941	3,329338862	5,382798334	4,747851712
23	2,163508352	1,454231929	2,32559002	1,9811101
24	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
25	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
26	2,163508352	2,031449139	2,32559002	2,173515837
27	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
28	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
29	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
30	5,531417941	4,831455376	3,772482432	4,711785249
31	3,716799931	3,329338862	5,382798334	4,142979042
32	3,716799931	2,031449139	3,772482432	3,173577167
33	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
34	2,163508352	2,031449139	3,772482432	2,655813307
35	3,716799931	3,329338862	5,382798334	4,142979042
36	2,163508352	2,031449139	2,32559002	2,173515837
37	3,716799931	3,329338862	2,32559002	3,123909604
38	2,163508352	2,031449139	3,772482432	2,655813307
39	3,716799931	2,031449139	3,772482432	3,173577167
40	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
41	2,163508352	2,031449139	1,488052779	1,894336756
42	2,163508352	3,329338862	2,32559002	2,606145745
43	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
44	2,163508352	3,329338862	3,772482432	3,088443215
45	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
46	3,716799931	4,831455376	2,32559002	3,624615109
47	3,716799931	2,031449139	2,32559002	2,691279697
48	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
49	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
50	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075

51	3,716799931	2,031449139	3,772482432	3,173577167
52	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
53	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
54	3,716799931	2,031449139	5,382798334	3,710349135
55	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
56	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
57	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
58	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
59	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
60	3,716799931	3,329338862	2,32559002	3,123909604
61	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
62	3,716799931	3,329338862	2,32559002	3,123909604
63	3,716799931	2,031449139	3,772482432	3,173577167
64	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
65	3,716799931	3,329338862	5,382798334	4,142979042
66	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
67	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
68	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
69	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
70	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
71	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
72	3,716799931	2,031449139	3,772482432	3,173577167
73	3,716799931	2,031449139	5,382798334	3,710349135
74	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
75	1	1	1	1
76	3,716799931	2,031449139	3,772482432	3,173577167
77	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
78	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
79	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
80	3,716799931	3,329338862	5,382798334	4,142979042
81	3,716799931	3,329338862	2,32559002	3,123909604
82	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
83	3,716799931	3,329338862	2,32559002	3,123909604
84	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
85	3,716799931	3,329338862	2,32559002	3,123909604
86	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
87	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
88	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
89	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075



90	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
91	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
92	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
93	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
94	3,716799931	4,831455376	2,32559002	3,624615109
95	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
96	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
97	3,716799931	4,831455376	3,772482432	4,10691258
98	3,716799931	3,329338862	5,382798334	4,142979042
99	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
100	3,716799931	3,329338862	3,772482432	3,606207075
101	5,531417941	3,329338862	3,772482432	4,211079745

Responden	<i>Actual Using</i>		Rata -rata
	Y3.1	Y3.2	
1	3,529946232	4,023499846	3,776723039
2	3,529946232	4,023499846	3,776723039
3	3,529946232	4,023499846	3,776723039
4	5,184247226	5,477532914	5,33089007
5	3,529946232	2,72751057	3,128728401
6	3,529946232	4,023499846	3,776723039
7	3,529946232	4,023499846	3,776723039
8	3,529946232	4,023499846	3,776723039
9	3,529946232	2,72751057	3,128728401
10	3,529946232	4,023499846	3,776723039
11	3,529946232	2,72751057	3,128728401
12	3,529946232	4,023499846	3,776723039
13	5,184247226	5,477532914	5,33089007
14	5,184247226	4,023499846	4,603873536
15	1	1,680301818	1,340150909
16	3,529946232	4,023499846	3,776723039
17	5,184247226	5,477532914	5,33089007
18	3,529946232	4,023499846	3,776723039
19	3,529946232	4,023499846	3,776723039
20	3,529946232	4,023499846	3,776723039
21	5,184247226	5,477532914	5,33089007
22	5,184247226	5,477532914	5,33089007
23	3,529946232	4,023499846	3,776723039
24	3,529946232	4,023499846	3,776723039
25	3,529946232	4,023499846	3,776723039

26	3,529946232	2,72751057	3,128728401
27	5,184247226	5,477532914	5,33089007
28	5,184247226	4,023499846	4,603873536
29	3,529946232	4,023499846	3,776723039
30	3,529946232	4,023499846	3,776723039
31	3,529946232	4,023499846	3,776723039
32	1,457925975	2,72751057	2,092718272
33	3,529946232	4,023499846	3,776723039
34	3,529946232	4,023499846	3,776723039
35	3,529946232	5,477532914	4,503739573
36	3,529946232	4,023499846	3,776723039
37	3,529946232	4,023499846	3,776723039
38	3,529946232	4,023499846	3,776723039
39	3,529946232	4,023499846	3,776723039
40	3,529946232	2,72751057	3,128728401
41	3,529946232	2,72751057	3,128728401
42	3,529946232	4,023499846	3,776723039
43	2,097423217	5,477532914	3,787478065
44	3,529946232	4,023499846	3,776723039
45	3,529946232	4,023499846	3,776723039
46	3,529946232	4,023499846	3,776723039
47	3,529946232	4,023499846	3,776723039
48	3,529946232	1,680301818	2,605124025
49	5,184247226	4,023499846	4,603873536
50	3,529946232	2,72751057	3,128728401
51	3,529946232	2,72751057	3,128728401
52	3,529946232	2,72751057	3,128728401
53	3,529946232	4,023499846	3,776723039
54	3,529946232	4,023499846	3,776723039
55	2,097423217	4,023499846	3,060461532
56	3,529946232	4,023499846	3,776723039
57	2,097423217	4,023499846	3,060461532
58	2,097423217	4,023499846	3,060461532
59	2,097423217	4,023499846	3,060461532
60	2,097423217	4,023499846	3,060461532
61	5,184247226	4,023499846	4,603873536
62	3,529946232	5,477532914	4,503739573
63	3,529946232	4,023499846	3,776723039
64	3,529946232	2,72751057	3,128728401
65	3,529946232	2,72751057	3,128728401
66	3,529946232	1,680301818	2,605124025
67	3,529946232	2,72751057	3,128728401
68	3,529946232	4,023499846	3,776723039
69	3,529946232	2,72751057	3,128728401

70	3,529946232	2,72751057	3,128728401
71	3,529946232	2,72751057	3,128728401
72	2,097423217	2,72751057	2,412466893
73	3,529946232	4,023499846	3,776723039
74	3,529946232	4,023499846	3,776723039
75	3,529946232	2,72751057	3,128728401
76	3,529946232	2,72751057	3,128728401
77	3,529946232	2,72751057	3,128728401
78	2,097423217	4,023499846	3,060461532
79	3,529946232	4,023499846	3,776723039
80	3,529946232	4,023499846	3,776723039
81	3,529946232	4,023499846	3,776723039
82	3,529946232	2,72751057	3,128728401
83	3,529946232	2,72751057	3,128728401
84	3,529946232	4,023499846	3,776723039
85	2,097423217	2,72751057	2,412466893
86	2,097423217	2,72751057	2,412466893
87	3,529946232	2,72751057	3,128728401
88	3,529946232	2,72751057	3,128728401
89	3,529946232	2,72751057	3,128728401
90	3,529946232	2,72751057	3,128728401
91	1	1	1
92	3,529946232	2,72751057	3,128728401
93	3,529946232	2,72751057	3,128728401
94	3,529946232	4,023499846	3,776723039
95	3,529946232	4,023499846	3,776723039
96	2,097423217	4,023499846	3,060461532
97	2,097423217	4,023499846	3,060461532
98	3,529946232	4,023499846	3,776723039
99	2,097423217	4,023499846	3,060461532
100	3,529946232	4,023499846	3,776723039
101	2,097423217	4,023499846	3,060461532

## 11. LAMPIRAN DISTRIBUSI FREKUENSI

Tabel Pengelompokan Variabel Kemudahan Penggunaan Persepsian (*Perceived Ease of Use*)

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah data
	STS	TS	R	S	SS	
1	2	3	8	71	17	101
2	1	4	9	72	15	101
3	3	2	15	61	20	101
4	1	4	7	54	35	101
5	2	6	27	62	4	101
6	1	2	13	70	15	101
$\Sigma =$	10	21	79	390	106	606

Tabel Pengelompokan Variabel Kegunaan Persepsian (*Perceived Usefulness*)

Pernyataan	Jawaban					Jumlah data
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	1	9	77	13	101
2	2	2	10	50	37	101
3	1	1	14	68	17	101
4	2	1	8	80	10	101
5	1	9	32	52	7	101
6	2	5	21	62	11	101
$\Sigma =$	9	19	94	389	95	606

Tabel Pengelompokan Variabel Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Towards Using Technology*)

Pertanyaan	Jawaban					Jumlah data
	STS	TS	R	S	SS	
1	3	1	5	87	5	101
2	1	1	24	63	12	101
3	1	1	18	63	18	101
$\Sigma =$	5	3	47	213	35	303

Tabel Pengelompokan Variabel Niat Perilaku (*Behavioral Intention to Use*)

Pernyataan	Jawaban					Jumlah Data
	STS	TS	R	S	SS	
1	1	2	8	82	8	101
2	3	1	15	67	15	101
3	1	1	16	72	11	101
$\Sigma =$	5	4	39	221	34	303

Tabel Pengelompokan Variabel Penggunaan Sesungguhnya (*Actual Technology Use*)

Pernyataan	Jawaban					Jumlah Data
	STS	TS	R	S	SS	
1	2	1	14	74	10	101
2	1	3	30	58	9	101
$\Sigma =$	3	4	44	132	19	202



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jln. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM :  
Nama : 13540110  
Program Studi : Nurbaya  
Semester : Sistem Informasi  
Judul : Genap / Ganjil  
Dosen Pembimbing I : Freddy Kurnia Wijaya, M. Eng

Tahun Akademik : 2017  
Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap  
Helpdesk IT System Menggunakan Technology  
Acceptance Model (TAM) Pada PT PLN (Persero)  
Pembangkit Sumatera Bagian Selatan

No	Tanggal	Uraian	Paraf
	13 / 9 2017	perbaiki latar belakang Tujuan perdalam masalah	
	15 / 9 2017	Perbaikan bagi perincian	
	20 / 9 2017	Perbaikan susunan latar belakang	
	26 / 9 2017	Perbaiki latar belakang	
	27 / 9 2017	Acc Bab I	
	3 / 10 2017	Perbaiki Bab 2 dan langsung bawa bab 3	
	10 / 10 2017	Acc Bab II	
	10 / 11 2017	Perbaiki Bab III	





KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. K. H. Zainal Abidin Fikry No. 1 KM. 3,5 Palembang 30126 Telp. (0711) 353360 website: www.radenfatah.ac.id

LEMBAR KONSULTASI

NIM : 13540110  
 Nama : Nurbaya  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Semester : Genap / Ganjil  
 Tahun Akademik : 2017  
 Judul : Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Helpdesk IT System Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) Pada PT PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Bagian Selatan  
 Dosen Pembimbing II : Muhamad Kadafi, M Kom

No	Tanggal	Uraian	Paraf
	15/17 17	perbaiki labo kelabang	
	20/17 17	perbaiki labo kelabang	
	26/17 17	perbaiki labo kelabang, rumpun Alasale, Balan Kelas, hujun	
	8/17 18	perbaiki labo kelabang	
	10/17 18	Acc Bab 3 lanjut bab 2	
	17/17 18	Acc bab 2 lanjut bab 3	
	1/11 2017	perbaiki Bab 3, Model Iktis yg Adak Ada	
	10/11 2017	Acc Bab 3 lanjut bab 9	







No. 01  
Sifat  
Lampiran  
Hal

B. 6.2.7/Un 09/VIII/PP 009/06/2017  
Penting  
-  
Mohon Izin Penelitian  
An. Nurbaaya

19 Juni 2017

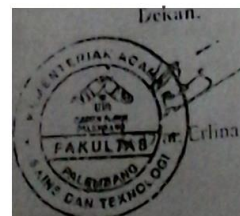
Yth. Manager PT. PLN (Persero) Pembangkit Sumatera Bagian Selatan  
di Palembang

Dalam rangka menyelesaikan penulisan karya ilmiah berupa skripsi/takalaf mahasiswa kami

Nama	NURBAAYA
NIM / Program Studi	13540110 / Sistem Informasi
Alamat	Jl. Pahlawan Lt. Hambu Kuning RT. 18 Palembang
Judul	Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap Helpdesk IT System Menggunakan technology Acceptance Model (TAM)
Waktu Penelitian	Juni 2017
Objek Penelitian	Data perusahaan (struktur, visi, misi, jobdesk, struktur organisasi, data pegawai, data Helpdesk IT System dan seluruh data yang terkait dengan penelitian)

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian di lokasi/lembaga Bapak sehingga memperoleh data yang dibutuhkan.

Demikianlah harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak kami mengucapkan terima kasih.





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG  
NOMOR 116 TAHUN 2017

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S1)  
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG  
DI KAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG

- Menyebutkan
1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa.
  2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Menyebutkan
1. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,
  2. Undang-Undang No 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen,
  3. Undang-Undang No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi,
  4. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil,
  5. Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan,
  6. Peraturan Menteri Agama RI No 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
  7. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 93/PMK.02/2014 tentang Standar Biaya Masukan,
  8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 154/2014 tentang Rumpun Ilmu pengetahuan dan Teknologi serta Gelar Lulusan Perguruan Tinggi,
  9. Peraturan Menteri Agama No 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang,
  10. Peraturan Menteri Agama No 33 tahun 2016 tentang Gelar Akademik Perguruan Tinggi Keagamaan,
  11. Keputusan Menteri Agama No 394 tahun 2013 tentang Pedoman Pendidikan Perguruan Tinggi Agama, DIPA Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2017,
  12. Keputusan Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Nomor 649B Tahun 2014 tentang Standar Biaya Honorarium dilingkungan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Tahun 2015
  13. Peraturan Presiden Nomor 129 Tahun 2014 tentang Alih Status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- Pertama
- Menunjuk sdr
- |                               |      |            |
|-------------------------------|------|------------|
| 1. Freddy Kusna Wajaya, M.Eng | NIDN | 0203118601 |
| 2. Muhammad Kadafi, M.Kom     | NIDN | 0223108404 |
- Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa
- Nama : MURBAYA  
NIM/Jurusan : 13440110 / Sistem Informasi (SI)  
Semester/Tahun : GENAP / 2016 - 2017  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepuasan Karyawan Terhadap *Helpdesk IT System* Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*
- Kedua : Kepada Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi judul / kerangka dengan sepengetahuan Fakultas
- Ketiga : Masa berlakunya Surat Keputusan Dekan ini Terhitung Mulai Tanggal ditetapkannya sampai dengan Tanggal 19 Juni 2018.
- Kecempat : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini

DITETAPKAN DI : PALEMBANG  
PADA TANGGAL : 19 - 06 - 2017  
AN REKTOR UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
DEKAN FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI



TEMBUSAN:

1. Rektor UIN Raden Fatah Palembang,
2. Ketua Prodi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Raden Fatah Palembang,
3. Mahasiswa yang bersangkutan















