



**ANALISA PENGARUH APLIKASI *E-COMMERCE*  
KLIKINDOMARET TERHADAP PENERIMAAN PENGGUNA DI  
KABUPATEN JEMBER MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY*  
*ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

**SKRIPSI**

Oleh

**Ayunda Nita Dwi Lestari  
NIM 152410101093**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**



**ANALISA PENGARUH APLIKASI *E-COMMERCE*  
KLIKINDOMARET TERHADAP PENERIMAAN PENGGUNA DI  
KABUPATEN JEMBER MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi Sistem Informasi (S1) serta mencapai gelar Sarjana Komputer

Oleh

**Ayunda Nita Dwi Lestari  
NIM 152410101093**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER  
2020**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya dengan mempermudah dan melancarkan pengerjaan skripsi saya;
2. Bapak Saumar dan Ibu Asminik Wati untuk setiap kasih sayang, doa, dukungan serta semangatnya;
3. Saudara laki-laki saya Arif Eko Saputro dan seluruh keluarga besar saya yang tersayang;
4. Guru-guruku dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, baik guru formal maupun informal;
5. Keluarga besar Sistem Informasi Angkatan 2015 dan 2016 yang selalu membantu saya selama di perkuliahan;
6. Para teman, sahabat yang tidak bisa saya sebut satu per satu yang selalu mendukung dan membantu saya menyelesaikan permasalahan;
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi Universitas Jember.

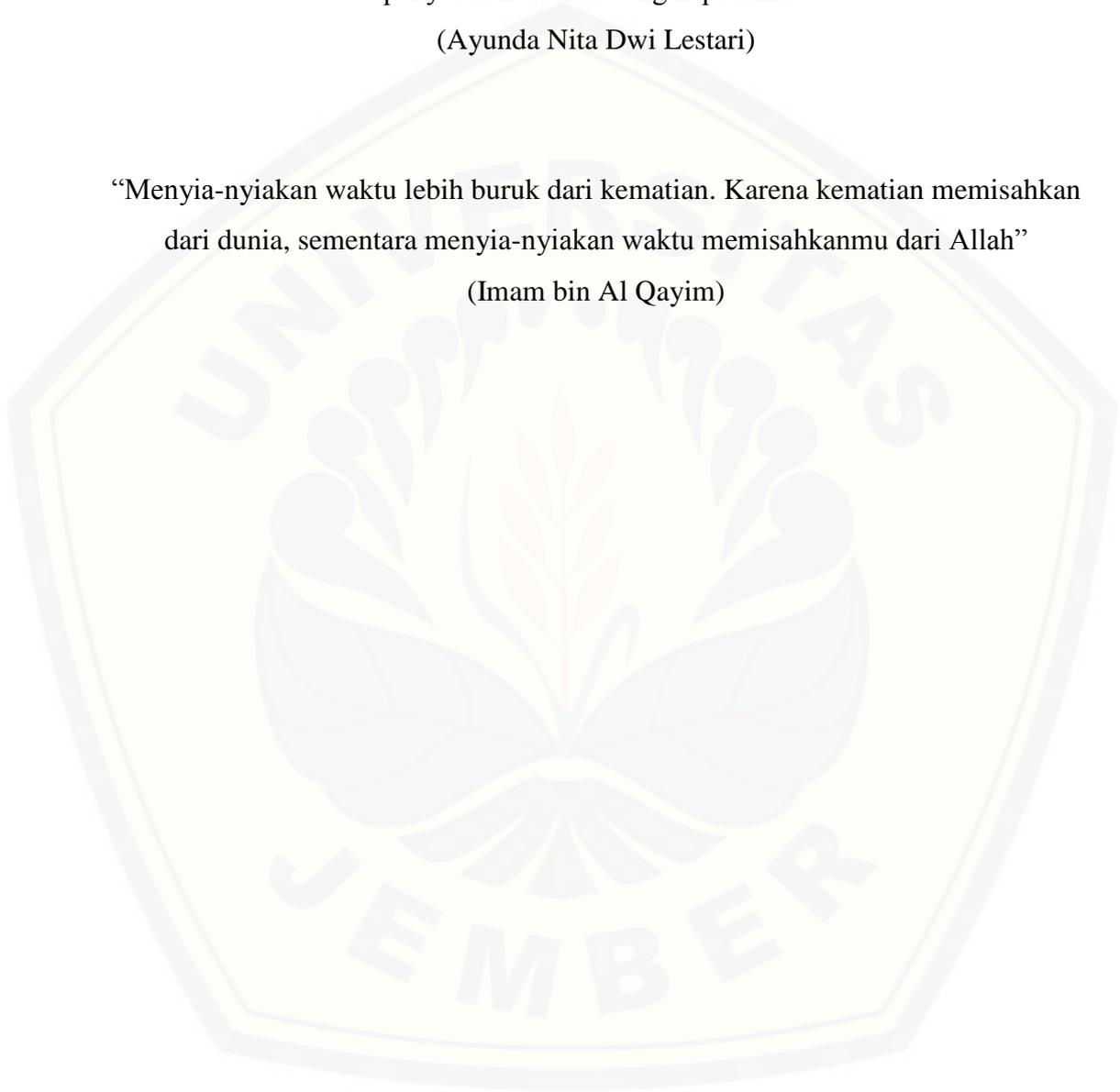
**MOTTO**

“Manfaatkan waktumu sebaik mungkin untuk hal yang bermanfaat agar  
penyesalan tidak datang kepadamu”

(Ayunda Nita Dwi Lestari)

“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkan  
dari dunia, sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah”

(Imam bin Al Qayim)



**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayunda Nita Dwi Lestari

NIM : 152410101093

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Analisa Pengaruh Aplikasi *E-Commerce* KlikIndomaret Terhadap Penerimaan Pengguna di Kabupaten Jember Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Lumajang, 11 Desember 2020

Yang menyatakan,



Ayunda Nita Dwi Lestari

NIM 152410101093

**SKRIPSI**

**ANALISA PENGARUH APLIKASI *E-COMMERCE*  
KLIKINDOMARET TERHADAP PENERIMAAN PENGGUNA DI  
KABUPATEN JEMBER MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY*  
*ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Oleh

**Ayunda Nita Dwi Lestari**

**NIM 152410101093**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Nelly Oktavia A, S.Si, MT

Dosen Pembimbing Pendamping : Dwiretno Istiyadi S, ST.,M.Kom

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Analisa Pengaruh Aplikasi *E-Commerce* KlikIndomaret Terhadap Penerimaan Pengguna di Kabupaten Jember Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*” karya Ayunda Nita Dwi Lestari telah disetujui untuk diseminarkan pada:

hari,tanggal : Jumat, 11 Desember 2020

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

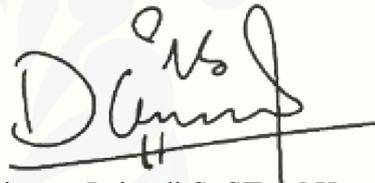
Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Nelly Oktavia A, S.Si, MT  
NIP. 198410242009122008

Pembimbing II,



Dwiretno Istiyadi S, ST.,M.Kom  
NIP. 197803302003121000

**PENGESAHAN PENGUJI**

Skripsi berjudul “Analisa Pengaruh Aplikasi *E-Commerce* KlikIndomaret Terhadap Penerimaan Pengguna di Kabupaten Jember Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*” karya Ayunda Nita Dwi Lestari telah disetujui untuk diseminarkan pada:

hari,tanggal : Jumat, 11 Desember 2020

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember

Tim Penguji:

Penguji I,

Windi Eka Yulia R, S.Kom., MT  
NIP. 198403052010122002

Penguji II,

Qurrota A'yuni Ar R, S.Pd., M.Sc.  
NIP. 760018029

Mengesakan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer,

Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom

NIP. 196811131994121001

## RINGKASAN

**Analisa Pengaruh Aplikasi *E-Commerce* KlikIndomaret Terhadap Penerimaan Pengguna di Kabupaten Jember Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM);** Ayunda Nita Dwi Lestari, 152410101093; 2020; 100 halaman; Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

KlikIndomaret merupakan inovasi dari Indomaret berupa *one stop online store* yang menyediakan berbagai macam produk dalam satu situs tanpa perlu datang langsung ke gerai Indomaret. KlikIndomaret itu sendiri sudah diterapkan khususnya di Kabupaten Jember, namun tidak semua Indomaret yang ada di Kabupaten Jember menerapkan aplikasi KlikIndomaret. Beberapa Indomaret di Kabupaten Jember yang telah menerapkan KlikIndomaret antara lain Indomaret Hayam Wuruk (Kaliwates), Indomaret Patrang, Indomaret Kencong, Indomaret Ambulu, Indomaret Kalisat 2, dan Indomaret Pajajaran (Sumbersari). Dalam pelaksanaan KlikIndomaret tidak serta merta mengalami kesuksesan, melainkan tidak lepas dari permasalahan yang timbul. Oleh karena itu, diperlukan analisa penerimaan pengguna untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap penerimaan aplikasi KlikIndomaret dengan menggunakan metode yang dikembangkan oleh Davis yang dikenal dengan *Technology Acceptance Model* (TAM).

Dalam TAM terdapat 4 variabel yang telah ditetapkan, selain itu ada penambahan 2 variabel eksternal dalam penelitian ini. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya persepsi terhadap manfaat (*Perceived Usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavior Intention to Use*), kondisi nyata menggunakan sistem (*Actual System Usage*), kepercayaan (*trust*) dan persepsi risiko (*perceived risk*). Dari 6 variabel yang telah ditentukan terdapat 8 hipotesis yang akan diteliti. Dalam melakukan pengujian diperlukan pengolahan data dengan *Structural Equation Model* (SEM).

SEM digunakan untuk menganalisis model yang telah dibuat berdasarkan kerangka teoritis TAM. Selain itu SEM digunakan untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 8 hipotesis yang telah dibuat terdapat 5 hipotesis yang diterima dan 3 hipotesis yang ditolak. Selain ada hipotesis yang ditolak, hasil penelitian menunjukkan bahwa model konseptual yang dibuat dapat digunakan atau diterima. Dari 6 variabel yang ditentukan, diketahui bahwa 6 variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap penerimaan aplikasi KlikIndomaret di Kabupaten Jember, diantaranya yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan, perilaku untuk tetap menggunakan, penggunaan nyata, kepercayaan dan persepsi risiko. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi bagi pihak Indomaret untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Jember.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Pengaruh Aplikasi *E-Commerce* KlikIndomaret Terhadap Penerimaan Pengguna di Kabupaten Jember Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

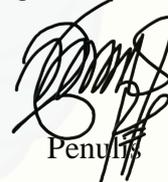
Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Saiful Bukhori, ST., M.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer;
2. Windi Eka Yulia Retnani, S.Kom., M.T selaku Dosen Pembimbing Akademik;
3. Nelly Oktavia A, S.Si, MT selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dwiretno Istiyadi S, ST.,M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
4. Ifrina Nuritha, S.Kom.,M.Kom dan Qilba Nuraini Efendi, S.Kom.,M.Kom yang meluangkan waktunya untuk memberikan masukan terhadap saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh Bapak Ibu Dosen beserta civitas Akademika di Fakultas Ilmu Komputer;
6. Bapak Saumar dan Ibu Asminik Wati yang telah memberikan dukungan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini;
7. Saudara laki-laki saya Arif Eko Saputro dan seluruh keluarga besar saya yang tersayang;
8. Iman Anang yang menjadi penyemangat lain untuk menyelesaikan skripsi;

9. Sahabat-sahabatku Marita Dwi W, Desyan Natalia, Nawang Ayu, Zulfa Anisah, Oryza Kusuma, Usi Lusiana, Tatiana Hedyta, Arizal Tantowi, Anugraha Praysti, Ravinda Lady, Yulia Lailatul, dan Ani Andriani yang membantu saya menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga besar kakap yang selalu membantu dan mendukung saya.
11. Teman-teman seperjuanganku di Fakultas Ilmu Komputer khususnya angkatan 2015 yang membantu saya
12. Teman-teman kosku Retno, Nikita, Leni, Intan, Enggar, Nanda, dan Yulis yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Lumajang, 11 Desember 2020



Penulis

Ayunda Nita Dwi Lestari

**DAFTAR ISI**

	Halaman
SKRIPSI.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERNYATAAN.....	v
SKRIPSI.....	vi
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	vii
PENGESAHAN PENGUJI.....	viii
RINGKASAN .....	ix
PRAKATA.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
1.5    Batasan Masalah.....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 <i>E-Commerce</i> .....	7
2.3    KlikIndomaret .....	8
2.4 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	9

2.5	SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> ).....	11
2.6	Uji Validitas ( <i>Validity</i> ) .....	12
2.7	Uji Reabilitas ( <i>Realibility</i> ).....	13
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN.....		15
3.1	Jenis Penelitian .....	15
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian.....	15
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian .....	15
3.4	Tahapan Penelitian .....	16
3.4.1	Studi Literatur .....	16
3.4.2	Pembuatan Model Konseptual TAM .....	16
3.4.3	Penentuan Hipotesis .....	23
3.4.4	Penentuan Populasi dan Sampel.....	26
3.4.5	Penyusunan Instrumen Pengukuran .....	28
3.4.6	Uji Instrumen Penelitian .....	29
3.4.7	Analisis dan Pengolahan Data.....	29
3.4.8	Penarikan kesimpulan .....	31
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.2	Sampel Penelitian .....	32
4.2	Instrumen Pengukuran.....	33
4.2.1	Kuesioner .....	33
4.2.2	Pembuatan Kuesioner.....	33
4.2.3	Penyebaran Kuesioner.....	38
4.3	Hasil Uji Instrumen .....	38
4.3.1	Uji Validitas .....	39
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	50

4.3.3	Pembahasan Uji Instrumen .....	52
4.4	Analisis Hasil Menggunakan <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	54
4.4.1	Analisis <i>Outher Model</i> .....	54
4.4.2	Analisis <i>Inner Model</i> .....	57
4.4.3	Pengujian Hipotesis.....	58
4.4.4	Hasil Uji Hipotesis .....	60
4.4.5	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	61
4.4.6	Analisis Hasil Penelitian .....	65
4.4.7	Rekomendasi Analisis Hasil .....	66
BAB 5. PENUTUP .....		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran .....	69
Daftar Pustaka .....		70
LAMPIRAN.....		74
A.	Surat Permohonan Ijin Wawancara.....	74
B.	Form Kuesioner Penelitian.....	75
C.	Jawaban Responden .....	75

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel TAM.....	16
Tabel 3.2 Tabel Hipotesis Penelitian .....	25
Tabel 3.3 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu .....	27
Tabel 3.4 Tabel Skala <i>Likert</i> .....	29
Tabel 4.1 Tabel Jumlah Responden .....	32
Tabel 4.2 Tabel Kuesioner Pernyataan .....	34
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel PEOU .....	39
Tabel 4.4 Tabel Validitas Variabel PEOU .....	41
Tabel 4.5 Tabel Validitas Variabel PU .....	42
Tabel 4.6 Tabel Validitas Variabel PU .....	43
Tabel 4.7 Tabel Validitas Variabel BIU .....	44
Tabel 4.8 Tabel Validitas Variabel BIU .....	45
Tabel 4.9 Tabel Validitas Variabel AU.....	45
Tabel 4.10 Tabel Validitas Variabel AU.....	46
Tabel 4.11 Tabel Validitas Variabel T.....	47
Tabel 4.12 Tabel Validitas Variabel T.....	48
Tabel 4.13 Tabel Validitas Variabel PR .....	48
Tabel 4.14 Tabel Validitas Variabel PR .....	50
Tabel 4.15 Daftar Reliabilitas Semua Variabel.....	52
Tabel 4.16 Model Konseptual TAM dengan Indikatornya .....	54
Tabel 4.17 Model Konseptual TAM dengan <i>Loading Factor</i> lebih dari 0,5 .....	55
Tabel 4.18 Daftar Nilai <i>Discriminant Validity</i> Semua Variabel .....	55
Tabel 4.19 Daftar nilai <i>Composite Reliability</i> .....	57
Tabel 4.20 Daftar Nilai <i>R-Square</i> .....	58
Tabel 4.21 Daftar nilai Uji <i>T-statistic</i> .....	59
Tabel 4. 22 Tabel Kesimpulan Hasil Uji <i>T-statistics</i> .....	59

Tabel 4.23 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis Penelitian..... 61



**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Model Konseptual TAM .....	9
Gambar 2.2 Model Konseptual TAM .....	11
Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian.....	16
Gambar 3.2 Model Konseptual TAM dalam Penelitian ini .....	21
Gambar 4.1 Data Responden Berdasarkan Kecamatan.....	33
Gambar 4.2 Data Uji Instrumen Berdasarkan Kecamatan .....	38
Gambar 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	51

## BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini merupakan langkah awal dari penulisan tugas akhir dimana dalam pendahuluan berisi tentang alasan penelitian ini dilakukan. Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan batasan masalah.

### 1.1 Latar Belakang

Seiring majunya Teknologi Informasi dan juga berkembang pesatnya *internet*, banyak kegiatan sehari-hari masyarakat yang semakin terbantu (Loanata & Tileng, 2016) menandakan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi yaitu *internet* sudah mulai diakui keberadaannya (Sidharta & Suzanto, 2015). Penerapan teknologi informasi dalam dunia bisnis bukan menjadi hal baru lagi, melainkan sebuah keharusan untuk mengoptimalkan kinerja perusahaan dalam meningkatkan daya saing dengan perusahaan lain. Aktivitas bisnis secara elektronik atau serba digital yang terhubung dengan internet khususnya aktivitas hubungan perusahaan dengan konsumen dan mitra kerja perusahaan atau disebut *e-commerce* (Alhasanah, Kertahadi, & Riyadi, 2014). *E-Commerce* mencakup distribusi, penjualan, pembelian, *marketing* dan *service* dari sebuah produk yang dilakukan dalam sebuah sistem elektronika seperti *Internet* atau bentuk jaringan komputer yang lain (Nangi & Sukaatmadja, 2015) (Hermawan, 2017). Penerapan *e-commerce* sebagai bentuk pelayanan perusahaan untuk meningkatkan pangsa pasar sehingga memperluas jangkauan pemasaran. *E-commerce* yang menawarkan banyak kemudahan terhadap konsumen belum tentu berhasil, namun konsumen secara personal akan menilai dan menentukan perilaku terhadap *e-commerce* apakah konsumen percaya dan senang bertransaksi atau tidak (Pujastuti, Winarno, & Sudarmawan, 2014).

Pemanfaatan *e-commerce* telah digunakan oleh PT. Indomarco Prismatama yaitu Sistem Informasi Pelayanan KlikIndomaret yang dibuat dalam bentuk *website*, kemudian dibuat juga kedalam aplikasi berbasis *android*. KlikIndomaret

merupakan inovasi dari Indomaret berupa *one stop online store* yang menyediakan berbagai macam produk dalam satu situs untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Kusnawati, Rokhmawati, & Rachmadi, 2018). KlikIndomaret tersebut ditujukan untuk masyarakat yang ingin melakukan transaksi pembelian produk-produk yang disediakan oleh PT. Indomarco Prisma tanpa perlu datang langsung ke gerai Indomaret. Penerapan KlikIndomaret yang menyediakan fasilitas keseluruhan detail produk-produk sehingga konsumen dapat melihat dengan mudah detail produk yang tersedia (Indrajani, Olivia, Megaria, & Christina, 2007). KlikIndomaret itu sendiri sudah diterapkan khususnya di Kabupaten Jember, namun tidak semua Indomaret yang ada di Kabupaten Jember menerapkan aplikasi KlikIndomaret. Beberapa Indomaret di Kabupaten Jember yang telah menerapkan KlikIndomaret antara lain Indomaret Hayam Wuruk (Kaliwates), Indomaret Patrang, Indomaret Kencong, Indomaret Ambulu, Indomaret Kalisat 2, dan Indomaret Pajajaran (Sumbersari). Diharapkan dengan adanya aplikasi ini mendorong masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut secara efektif dan efisien sehingga menghemat tenaga tanpa perlu datang langsung ke gerai Indomaret.

Dalam pelaksanaan KlikIndomaret tidak serta merta mengalami kesuksesan, melainkan tidak lepas dari permasalahan yang timbul. Berdasarkan hasil ulasan di aplikasi *Playstore* mengenai aplikasi KlikIndomaret terhadap beberapa orang yang menggunakan aplikasi tersebut, disimpulkan bahwa permasalahan aplikasi KlikIndomaret antara lain adanya batas minimal pembelian, tidak semua Indomaret terjangkau oleh aplikasi KlikIndomaret, lamanya pengiriman barang, aplikasi yang sering *error* dan selalu minta *update*, *login* yang bermasalah, tidak ada pengembalian dana, tidak sesuai harga yang tertera pada aplikasi KlikIndomaret dengan yang tertera di gerai Indomaret, konsumen masih harus datang ke gerai Indomaret untuk mengambil barang yang telah dipesan melalui aplikasi KlikIndomaret.

Terdapat beberapa metode yang digunakan untuk menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat penerimaan sistem informasi, yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan *Technology*

*Acceptance Model* (TAM). UTAUT merupakan sebuah model mengenai perilaku penggunaan terhadap teknologi (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Terdapat 4 konstruk utama dalam UTAUT yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari *behavioral intention* dan *use behavior* yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang mendukung (*facilitating condition*) yang dimoderatori oleh jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan (*voluntariness*) yang diposisikan untuk memoderasi dampak dari empat konstruk utama pada *behavioral intention* dan *use behavior* (Sonny, 2016). UTAUT bertujuan untuk menjelaskan maksud pengguna untuk menggunakan sistem informasi dan perilaku penggunaan berikutnya (Puspitasari, Permanasari, & Nugroho, 2013). Sedangkan, TAM adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem informasi (Davis & Venkatesh, 1996). TAM berfokus pada rantai keluaran dalam niat untuk menggunakan atau penggunaan sesungguhnya (Puspitasari, Permanasari, & Nugroho, 2013). Menurut (Jogiyanto, 2007), kelebihan TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi informasi. TAM secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kelebihan lain dari TAM adalah salah satu model yang paling banyak digunakan untuk melakukan penelitian terhadap pengguna (P, N, & L, 2014).

Menurut penelitian (Loanata & Tileng, 2016) dengan judul Pengaruh *Trust* dan *Perceived Risk* pada *Intention To Use* Menggunakan *Technology Acceptance Model* (Studi Kasus Pada Situs *E-Commerce* Traveloka) menjelaskan bahwa dalam penelitian ini ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap adopsi Traveloka di Indonesia dengan menambahkan 2 variabel eksternal yaitu *Trust* dan *Perceived Risk*. TAM digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel *laten* dengan variabel eksternal yang ditambahkan. Dengan menggunakan TAM diketahui bahwa *Trust* mempengaruhi

niat seseorang untuk menggunakan Traveloka, jika semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi, maka niat penggunaannya ikut meningkat. Sedangkan *Perceived Risk* atau persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use*. Didalam TAM dikemukakan bahwa faktor-faktor pendukung penerimaan saling terkait satu sama lain, untuk itulah digunakan model ini untuk melihat faktor-faktor atau variabel apa saja yang memiliki pengaruh paling kuat dengan faktor atau variabel lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka pada penelitian ini akan memfokuskan pada penggunaan TAM. TAM adalah pengembangan dari teori yang diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Loanata & Tileng, 2016). Dalam penelitian ini memfokuskan pada kepercayaan (*Trust*) dan risiko (*Perceived Risk*). Dengan adanya pengembangan TAM maka selain variabel *laten* yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Behavioral Intention*, dan *Actual Usage* tersebut penelitian ini akan menambah 2 variabel eksternal yaitu kepercayaan (*Trust*) dan persepsi risiko (*Perceived Risk*). 2 variabel eksternal yang ditambahkan berdasarkan fokus penelitian ini dengan tujuan mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap *e-commerce* KlikIndomaret. Pada penelitian ini akan menggunakan *Technology Acceptance Model* untuk melihat hubungan antar variabel dengan variabel lain sesuai dengan kerangka yang akan dibuat sehingga dapat mengetahui hubungannya saling berpengaruh atau tidak saling berpengaruh pada KlikIndomaret dan bertujuan memberikan rekomendasi guna meningkatkan pelayanan KlikIndomaret kepada masyarakat Kabupaten Jember.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan yang harus diselesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan aplikasi KlikIndomaret?
2. Bagaimana rekomendasi dari hasil penelitian kepada pihak Indomaret?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan penggunaan aplikasi KlikIndomaret pada masyarakat Kabupaten Jember.
2. Mengetahui rekomendasi apa saja dari hasil penelitian yang diberikan kepada Indomaret.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, antara lain :

1. Bagi pengelola Indomaret  
Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat penerimaan penggunaan aplikasi KlikIndomaret dikarenakan dalam penelitian ini diketahui hubungan antar variabel dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Diharapkan pengelola Indomaret dengan mudah mengevaluasi pelayanan dari aplikasi yang telah dipublikasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan KlikIndomaret guna menarik minat pengguna untuk menggunakan aplikasi KlikIndomaret.
2. Bagi penulis  
Penulis dapat melatih kemampuan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama duduk dibangku perkuliahan untuk membantu instansi dalam memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi.

### 1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Responden yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah masyarakat di Kabupaten Jember.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi *android* KlikIndomaret bukan pada aplikasi *website* KlikIndomaret.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini menjelaskan teori-teori serta pustaka yang digunakan untuk penelitian. Teori-teori ini diambil dari berbagai literatur, jurnal dan internet.

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Loanata & Tileng, 2016) dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap adopsi Traveloka di Indonesia. Penelitian ini menggunakan 3 variabel TAM yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, dan *Intention To Use* dengan menambah 2 variabel eksternal yaitu *Trust* dan *Perceived Risk*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan (*Trust*) mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan Traveloka. Jika semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi, maka niat penggunaannya ikut meningkat, sedangkan *Perceived Risk* atau persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use*.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Nangi & Sukaatmadja, 2015) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh aplikasi TAM dan kepercayaan terhadap minat mahasiswa menggunakan *e-commerce* dalam pembelian produk pakaian dan aksesoris pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-commerce* pada mahasiswa program reguler Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh (Hermawan, 2017) dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi konsumen untuk berbelanja secara *online*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor rancangan situs *web* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap sikap konsumen untuk berbelanja *online*, diikuti oleh kenyamanan yang

merupakan faktor kedua yang paling memengaruhi sikap berbelanja *online*, kemudian faktor penghematan waktu, dan faktor keamanan.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa penerimaan penggunaan terhadap suatu *e-commerce* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dimana faktor-faktor tersebut dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengetahui apakah antar variabel saling berpengaruh secara signifikan atau tidak. Dari hasil analisis maka diketahui bahwasannya ada hubungan antar variabel yang saling berpengaruh terhadap penerimaan pengguna terhadap suatu *e-commerce*. Berdasarkan hal tersebut, dalam penelitian ini akan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis apakah penerimaan pengguna aplikasi KlikIndomaret dipengaruhi oleh faktor kepercayaan dan persepsi risiko.

## 2.2 E-Commerce

*E-Commerce* mencakup distribusi, penjualan, pembelian, *marketing* dan *service* dari sebuah produk yang dilakukan dalam sebuah sistem elektronika seperti *Internet* atau bentuk jaringan komputer yang lain (Nangi & Sukaatmadja, 2015) (Hermawan, 2017). *E-Commerce* dibedakan menjadi dua berdasarkan karakteristiknya (Purbo & Wahyudi, 2001) yaitu:

### a. *Business to Business*

Merupakan sistem komunikasi bisnis *online* antar pelaku bisnis yang melakukan perjanjian kegiatan usaha dengan pebisnis lainnya. Adapun karakteristik dari *business to business* ini adalah:

- 1) *Trading partner* yaitu pertukaran informasi yang terjadi diantara pelaku bisnis yang telah saling mengenal maka pertukaran informasi dilakukan atas dasar kebutuhan.
- 2) Pertukaran data dilakukan secara berulang-ulang dan berkala dengan format data yang telah disepakati.
- 3) Salah satu pelaku tidak harus menunggu partner mereka lainnya untuk mengirim data.

- 4) Model yang digunakan adalah model *peer to peer*, dimana *processing intelligent* dapat di distribusikan di kedua pelaku bisnis.

*b. Business to Consumer*

Merupakan jenis *e-commerce* yang memungkinkan untuk melakukan kegiatan bisnis langsung dengan konsumen. Adapun karakteristiknya adalah:

- 1) Terbuka untuk umum, dimana informasi disebarakan secara umum.
- 2) Servis yang digunakan juga bersifat umum, sehingga dapat digunakan orang banyak.
- 3) Servis yang diberikan adalah berdasarkan permintaan konsumen sedangkan penyedia layanan harus siap memberikan respon atau tanggapan terhadap konsumen tersebut.
- 4) Sering dilakukan sistem pendekatan *client-server*, dimana konsumen sebagai *client* dan penyedia barang atau jasa berada pada pihak server.

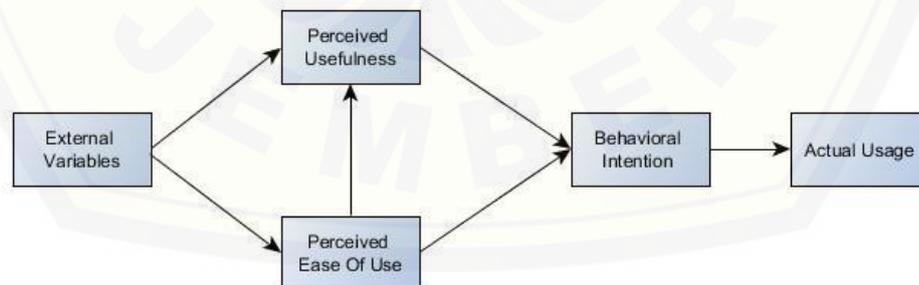
### **2.3 KlikIndomaret**

Pemanfaatan teknologi telah digunakan oleh perusahaan, salah satunya yaitu PT. Indomarco Prismatama Kabupaten Jember. Pengembangan teknologi PT. Indomarco Prismatama adalah aplikasi KlikIndomaret. Aplikasi ini ditujukan untuk masyarakat yang ingin melakukan transaksi pembelian produk-produk yang disediakan oleh PT. Indomarco Prismatama tanpa perlu datang langsung ke gerai Indomaret. Aplikasi KlikIndomaret merupakan salah satu inovasi terbaru dalam bidang teknologi informasi dari pihak indomaret untuk meningkatkan penjualan yang berbasis android. KlikIndomaret adalah aplikasi penjualan yang menyediakan banyak fitur dan memiliki tampilan *user friendly*. Aplikasi KlikIndomaret ini mulai dipublikasikan sejak awal tahun 2019. KlikIndomaret dibuat untuk membantu masyarakat luas dalam melakukan transaksi pembelian secara *online* dengan mudah dan praktis sehingga masyarakat tidak perlu datang lagi ke gerai Indomaret untuk melakukan pembelian barang.

KlikIndomaret memiliki beberapa fitur, diantaranya: fitur home, kategori belanja, notifikasi, daftar transaksi, *wishlist*, dan bantuan. Home berfungsi menampilkan berbagai varian produk yang dijual di indomaret, menyediakan layanan produk virtual, memberikan kemudahan dan keamanan bertransaksi *online*, serta memberikan nilai lebih untuk konsumen berupa *One Stop Online Stop*. Fitur kategori belanja berisi semua kategori belanjaan yang disediakan indomaret. Notifikasi yang berfungsi memberikan informasi mengenai apapun informasi yang diberikan oleh pihak indomaret. Daftar transaksi tentang semua transaksi yang sudah dilakukan. *Wishlist* berfungsi menyimpan daftar produk yang akan dibeli. Bantuan yang berfungsi mempermudah pengguna apabila mengalami kesulitan menggunakan aplikasi.

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

*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah model yang biasa digunakan untuk meneliti tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi. Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar penelusuran dari pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan pengguna. TAM pertama kali diperkenalkan Davis memiliki beberapa komponen yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Behavioral Intention* dan *Actual Usage* (Davis & Venkatesh, 1996). Secara sederhana variabel-variabel tersebut terdapat hubungan-hubungan yang mempengaruhi yang dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Model Konseptual TAM  
(Sumber: Davis & Venkatesh, 1996)

Dari gambar 2.1 dapat dilihat terdapat beberapa variabel yang saling berhubungan antara satu variabel ke variabel lain. Menurut (Davis & Venkatesh, 1996) ada beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan sebuah sistem informasi:

a. *Perceived Ease of Use*

Persepsi kemudahan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah sistem tertentu akan bebas dari usaha (Davis F. D., 1989). Apabila seseorang itu percaya bahwa suatu sistem mudah untuk digunakan, maka orang tersebut akan menggunakannya.

b. *Perceived Usefulness*

Persepsi kegunaan diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah sistem tertentu akan meningkatkan pekerjaannya (Davis F. D., 1989). Apabila seseorang itu percaya bahwa suatu sistem memberikan manfaat, maka orang tersebut akan menggunakannya.

c. *Behavioral Intention*

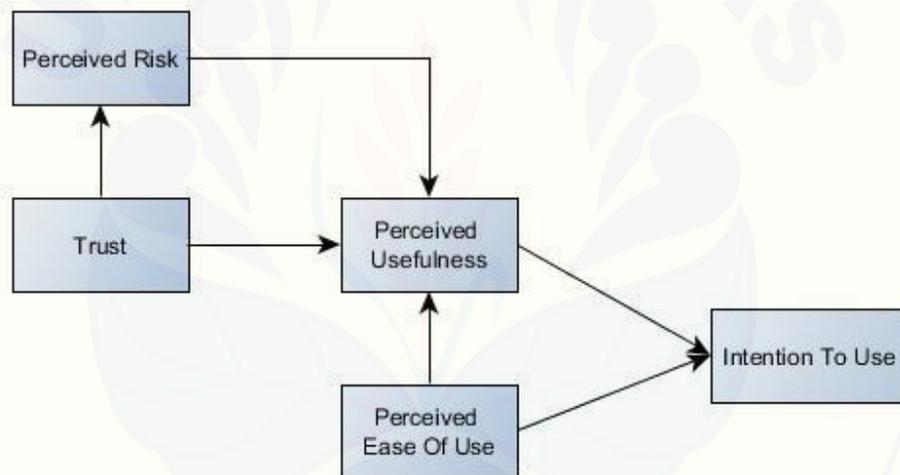
Suatu kecenderungan niat dalam diri pengguna untuk menggunakan suatu sistem tertentu (Davis F. D., 1989). Jika seseorang tidak memiliki keinginan untuk menggunakan suatu sistem, maka orang tersebut tidak akan menggunakannya.

d. *Actual Usage*

Kondisi nyata penggunaan suatu sistem. Jika seseorang merasa senang menggunakan sistem dan yakin bahwa sistem tersebut tidak sulit untuk digunakan serta terbukti meningkatkan produktivitas mereka yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan (Davis F. D., 1989).

Dibawah ini merupakan model konseptual yang dibuat dalam penelitian yang dilakukan oleh (Loanata & Tileng, 2016). Penelitian ini menambahkan 2 variabel eksternal yaitu *Trust* (Kepercayaan) dan *Perceived Risk* (Persepsi Risiko) dimana 2 variabel eksternal tersebut memiliki pengaruh terhadap variabel dari metode TAM. Kepercayaan (*Trust*) mempengaruhi niat seseorang untuk menggunakan,

jika semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang terhadap suatu teknologi, maka niat penggunaannya ikut meningkat, sedangkan Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention To Use*. Berdasarkan penjelasan diatas, dalam penelitian ini saya akan menambahkan 2 variabel eksternal Kepercayaan (*Trust*) dan Persepsi Risiko (*Perceived Risk*). Dimana dalam penelitian ini, 2 variabel eksternal tersebut digunakan untuk mencari hubungan antar variabel mana yang signifikan atau paling berpengaruh. Dari hasil penelitian (Loanata & Tileng, 2016) akan dilihat apakah hasil yang didapat dalam penelitian tersebut sama dengan hasil yang akan penelitian ini dapatkan. Berikut adalah model konseptual dari penelitian (Loanata & Tileng, 2016) dapat dilihat pada gambar 2.2.



Gambar 2.2 Model Konseptual TAM  
(Sumber: Loanata dan Tileng, 2016)

## 2.5 SEM (*Structural Equation Modeling*)

*Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisis suatu pola hubungan dan kesalahan pengukuran secara langsung. SEM memungkinkan dilakukannya analisis di antara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung (Hair Jr, Black, Babin, & Anderson, 2014). Teknik analisis data menggunakan SEM, dilakukan untuk menjelaskan keseluruhan hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM

memungkinkan Model Struktural dan Model *Measurement* diuji secara bersamaan, sehingga dapat menguji *measurement error* dan analisis faktor yang dilakukan beriringan dengan uji hipotesis (Ghozali, 2011). Ada dua jenis SEM, yaitu *Covariance Based-SEM* (CB-SEM) sering disebut *Hard modeling* yang terdiri dari AMOS, LISREL, dan EQS M-plus, dan *Varian Based-SEM* (VB-SEM) sering disebut *Soft Modeling* yang terdiri dari TETRAD, PLS-PM, GSCA, PLS-Graph, Smart-PLS, dan Visual-PLS. *Hard modeling* digunakan untuk mengetahui kriteria ideal pada analisis data dari hasil uji hubungan sebab akibat, sedangkan *soft modeling* digunakan untuk analisis data yang tidak masuk dalam kriteria ideal dimana *soft modeling* mencari hubungan linear prediktif antar konstruk laten (Haryono, 2017).

## 2.6 Uji Validitas (*Validity*)

Validitas berasal dari kata *validity* yang memiliki arti sejauh mana akurasi suatu tes atau skala dalam menjalankan fungsi pengukurannya (Azwar, 2017). Uji Validitas menurut (Sugiyono, 2016) menunjukkan kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2018). Uji validitas instrumen dilakukan dengan mengkorelasikan antara nilai skor pada satu item dengan jumlah dari skor seluruh item-item yang ada. Perhitungan korelasi untuk menghasilkan nilai *pearson correlation* ( $r$ ) dipaparkan pada persamaan (1).

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - \sum x^2} \sqrt{N \sum y^2 - \sum y^2}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi

X = skor yang diperoleh subyek dari setiap item

Y = skor total yang diperoleh dari setiap item

N = Banyaknya sampel

$\sum x$  = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel X

$\sum y$  = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel Y

Nilai *pearson correlation* ( $r$ ) yang menjadi dasar pengambilan keputusan untuk dibandingkan dengan tabel  $r$  kriteria sebagai berikut:

Nilai  $r$  hitung  $>$  nilai  $r$  tabel, maka instrument dinyatakan valid.

Nilai  $r$  hitung  $<$  nilai  $r$  tabel, maka instrument dinyatakan tidak valid.

Nilai  $r$  tabel dapat ditentukan berdasarkan angka derajat kebebasan (*degrees of freedom*). *Degrees of freedom* adalah jumlah total pengamatan dalam sampel dikurangi banyaknya kendali (linier) bebas atau pembatasan (restriksi) yang diletakkan atas pengamatan. Angka *degrees of freedom* didapatkan dari jumlah responden penelitian dikurangi dua ( $df = N-2$ ).

## 2.7 Uji Reabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2018). Uji Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2016). Uji reliabilitas (*reability*) adalah indeks yang ditunjukkan sejauh mana sebuah alat ukur dapat digunakan atau sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten jika pengukuran diulangi lebih dari dua kali dalam lain waktu (Kuncoro, 2003). Uji reliabilitas digunakan menguji konsistensi kuesioner apabila dilakukan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini dipakai rumus *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) seperti yang dituliskan dalam persamaan (2).

$$R = \alpha = \left( \frac{N}{N-1} \right) \left( \frac{s^2(1-\sum s_i^2)}{s^2} \right) \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan :

$R$  = reabilitas

$\alpha$  = Koefisien relibialitas instrument

$N$  = jumlah butir pertanyaan

$s^2$  = varian skor keseluruhan

$s_i^2$  = varian masing-masing item

Menurut (Ghozali, 2011), Uji reliabilitas dinyatakan dengan koefisien *Alpha Cronbach* berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Nilai Cronbach alpha  $> 0,6$  atau
2. Nilai Cronbach alpha (r hitung)  $> r$  tabel.

Bila kriteria pengujian terpenuhi maka instrumen dinyatakan reliabel.



### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada tahap ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, objek penelitian, tahapan penelitian, serta metode yang digunakan untuk menganalisa Tingkat Penerimaan Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan KlikIndomaret Kabupaten Jember Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam penelitian ini. Pengumpulan data menggunakan kuesioner *online* yang disebar kepada masyarakat dengan ketentuan pernah menggunakan aplikasi KlikIndomaret secara *online*.

#### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat daitikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti populasi pada sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, data yang dianalisis bersifat kuantitatif/statistik untuk menguji suatu hipotesis yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan (Sugiyono, 2016). Penelitian kuantitatif dilakukan pada tahap pengumpulan data melalui kuesioner dari responden dan analisis data.

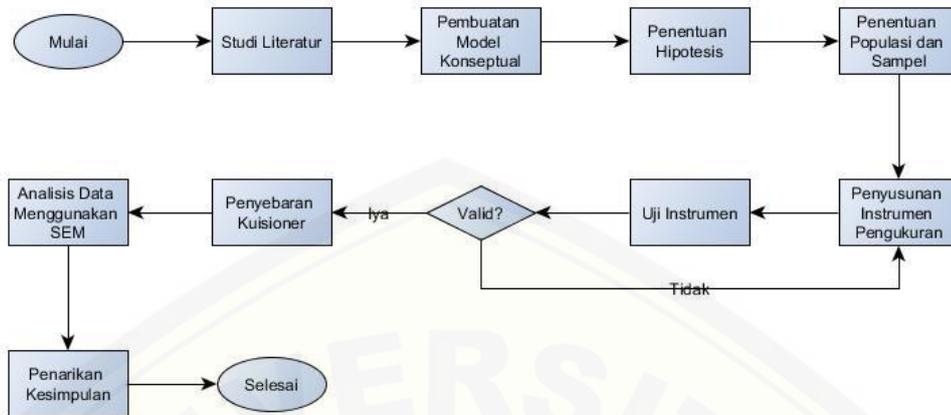
#### 3.2 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu aplikasi *android* KlikIndomaret dan data didapatkan dari responden yang merupakan masyarakat Kabupaten Jember sebagai pengguna aplikasi *android* KlikIndomaret. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Jember.

#### 3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di 6 Indomaret Kabupaten Jember yang telah menerapkan aplikasi *android* KlikIndomaret, diantaranya yaitu: Indomaret Hayam Wuruk, Indomaret Patrang, Indomaret Kencong, Indomaret Ambulu, Indomaret Kalisat 2, dan Indomaret Pajajaran. Waktu penelitian dilakukan selama tujuh bulan dimulai pada bulan Februari 2020 sampai dengan bulan Agustus 2020.

### 3.4 Tahapan Penelitian



Gambar 3.1 Alur Tahapan Penelitian

Berikut penjelasan dari diagram tahapan penelitian pada gambar 3.1 :

#### 3.4.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan untuk mengumpulkan data sebagai dasar pembahasan penyusunan dasar teori yang digunakan dalam penelitian. Sumber yang digunakan sebagai pustaka yaitu berupa jurnal dan karya ilmiah dari penelitian sejenis sebelumnya.

#### 3.4.2 Pembuatan Model Konseptual TAM

Model konseptual yang digunakan pada penelitian ini adalah model TAM dengan menambahkan 2 variabel eksternal yaitu kepercayaan (*trust*) dan persepsi risiko (*perceived risk*), sehingga dengan tambahan variabel tersebut pada penelitian ini terdapat 6 variabel yang digunakan. Untuk melihat definisi tiap variabel dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel TAM

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Inisial	Sumber
<i>Perceived Ease of Use</i>	"Persepsi kemudahan penggunaan	Kemudahan untuk dipelajari	PEOU.1	(Davis F. D., 1989)

<i>(PEOU)</i>	mengacu pada “sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha”.	Mendapat sesuatu dari teknologi	PEOU.2	
		Jelas dan mudah dipahami	PEOU.3	
		Fleksibel	PEOU.4	
		Mudah untuk menjadi terampil	PEOU.5	
		Kemudahan penggunaan	PEOU.6	
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	Kegunaan yang dirasakan didefinisikan sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.	Mempercepat pekerjaan (kerja dengan cepat bisa saja masuk ke efektivitas karena bisa menyelesaikan pengguna dalam membeli produk di Indomaret)	PU.1	(Davis F. D., 1989)
		Meningkatkan kinerja	PU.2	
		Meningkatkan produktivitas	PU.3	
		Mempertinggi efektivitas	PU.4	

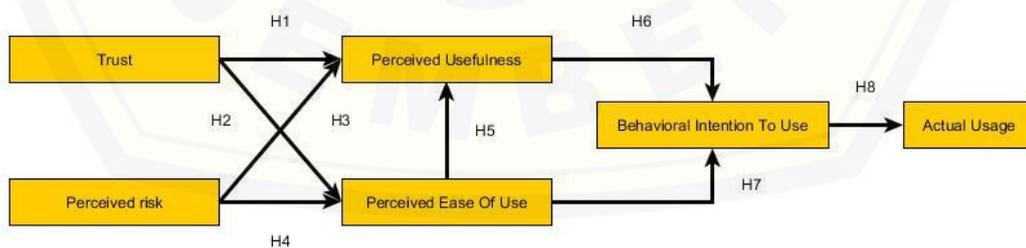
		(efektivitas lebih luas dari mempercepat pekerjaan, kesuksesan membeli barang tidak hanya dipengaruhi oleh cepatnya seseorang membelinya tetapi efektifnya lebih kepada semakin banyaknya pengguna yang membeli barang melalui aplikasi)		
		Mempermudah pekerjaan	PU.5	
		Berguna/bermanfaat	PU.6	
<i>Behavioral Intention to Use (BIU)</i>	Suatu kecenderungan niat dalam diri pengguna untuk menggunakan suatu sistem tertentu.	Menggunakan teknologi selama dibutuhkan	BIU.1	(Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989), (Chau, 1996)
		Niat menggunakan teknologi sesering mungkin	BIU.2	

		Niat menyarankan untuk menggunakan teknologi	BIU.3	
<i>Actual Usage (AU)</i>	Kondisi nyata penggunaan suatu sistem. Jika seseorang merasa senang menggunakan sistem dan yakin bahwa sistem tersebut tidak sulit untuk digunakan serta terbukti meningkatkan produktivitas mereka yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.	Keseringan mengakses teknologi	AU.1	(Davis, Bagozzi, & Warshaw, 1989), (Igbaria & Iivari, 1995)
		Merasa puas dengan kemampuan teknologi	AU.2	

<i>Trust (T)</i>	<i>Trust</i> atau kepercayaan merupakan aspek sentral dalam banyak transaksi ekonomi karena kebutuhan manusia yang mendalam untuk memahami lingkungan sosial yaitu untuk mengidentifikasi apa, kapan, mengapa, dan bagaimana orang lain berperilaku.	Percaya bahwa dapat bekerja dengan baik sebagai media jual beli	T.1	(Gefen, Karahanna, & Straub, 2003), (Jogiyanto, 2007)
	Kurangnya kepercayaan dapat mencegah konsumen terlibat dalam transaksi <i>online</i> .	Percaya validitas sebagai media jual beli	T.2	
		Testimoni yang tertera memberikan kepercayaan	T.3	
<i>Perceived Risk (PR)</i>	<i>Perceived Risk</i> (Risiko) diartikan sebagai	Risiko keuangan	PR.1	(Kim, FERRIN, & RAO,

keyakinan konsumen tentang potensi hasil negatif yang tidak pasti dari transaksi <i>online</i> .	Risiko kinerja produk	PR.2	2008), (Loanata & Tileng, 2016)
	Risiko sosial	PR.3	
	Risiko psikologis	PR.4	
	Risiko fisik	PR.5	
	Risiko waktu	PR.6	

Dari tabel 3.1 diketahui bahwa variabel-variabel tersebut diatas merupakan variabel sesuai dengan yang akan diteliti pada penelitian ini. Dalam pengembagannya, TAM dapat dilakukan modifikasi atau perubahan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Sehingga pengembangan model yang diusulkan dapat dilihat pada pada gambar 3.2.



Gambar 3.2 Model Konseptual TAM dalam Penelitian ini

Dalam banyak variabel yang digunakan, variabel murni dari TAM dan 2 variabel eksternal yang ditambahkan berdasarkan kondisi yang ada pada

permasalahan penelitian ini. Berikut penjelasan tentang variabel-variabel tersebut:

- 1) *Perceived Usefulness* atau persepsi terhadap kegunaan adalah suatu ukuran dimana masyarakat Jember menggunakan aplikasi KlikIndomaret karena yakin bahwa dengan menggunakan aplikasi KlikIndomaret dapat berguna bagi para pengguna atau yang menggunakan dalam hal efektivitas dan efisiensi dalam proses transaksi *online*.
- 2) *Perceived Ease of Use* atau persepsi tentang kemudahan penggunaan aplikasi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana masyarakat Jember menggunakan aplikasi KlikIndomaret karena yakin bahwa aplikasi KlikIndomaret itu mudah digunakan/dioperasikan. Kemudahan menggunakan juga meliputi beberapa faktor seperti transaksi pembelian, tata cara penggunaan, pemantauan barang yang dibeli, dapat digunakan kapan dan dimana saja, maupun masalah dalam aplikasi KlikIndomaret misalnya barang tidak dikirim melainkan konsumen harus mengambilnya di gerai Indomaret.
- 3) *Behavioral Intention to Use* atau niat untuk menggunakan adalah perilaku kecenderungan untuk tetap menggunakan fasilitas aplikasi KlikIndomaret. Tingkat penggunaan aplikasi KlikIndomaret pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap kegunaan aplikasi KlikIndomaret dan keinginan untuk dapat memotivasi pengguna lain agar ikut menggunakan aplikasi KlikIndomaret.
- 4) *Actual Usage* atau penggunaan nyata adalah kondisi nyata penggunaan aplikasi KlikIndomaret. Indikator pengukurannya yaitu seberapa sering konsumen menggunakan aplikasi KlikIndomaret untuk melakukan transaksi pembelian dan merasa puas setelah aplikasi KlikIndomaret. Seseorang akan puas menggunakan aplikasi KlikIndomaret apabila mereka meyakini bahwa aplikasi KlikIndomaret mudah untuk digunakan dan akan meningkatkan produktivitas mereka yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.

- 5) *Trust* atau kepercayaan adalah suatu sikap dimana pengguna percaya akan adanya aplikasi KlikIndomaret dapat membantu untuk memudahkan atau memberi manfaat terhadap proses transaksi pembelian. Tingkat kepercayaan seseorang dapat dilihat dari intensitas seseorang menggunakan aplikasi KlikIndomaret dibandingkan menggunakan aplikasi sejenis KlikIndomaret.
- 6) *Perceived Risk* atau persepsi risiko adalah kecenderungan seseorang waspada terhadap risiko yang nantinya akan dihadapi dalam berbelanja *online* dengan aplikasi KlikIndomaret. Persepsi risiko muncul karena seseorang kurang percaya dalam menggunakan aplikasi KlikIndomaret.

### 1.4.3 Penentuan Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang diberikan peneliti untuk diuji apakah sesuai dengan hasil yang diberikan atau tidak (Loanata & Tileng, 2016). Hipotesis didapatkan dari model konseptual yang telah dibuat dalam penelitian ini.

Menurut (Loanata & Tileng, 2016), kepercayaan dalam diri seseorang akan mempengaruhi persepsi kegunaan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem, maka akan meningkatkan persepsi kegunaan dari sistem tersebut. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang digunakan adalah:

**H1 : Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan (*Perceived Usefulness*).**

Menurut (Gefen, Karahanna, & Straub, 2003), kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem, maka akan meningkatkan persepsi kemudahan yang dirasakan dari sistem tersebut. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang digunakan adalah:

**H2 : Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*).**

Menurut (Venkatesh & Davis, 2000), Persepsi risiko yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem, maka akan mempengaruhi penurunan terhadap persepsi kegunaan dari sistem tersebut. Semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan seseorang, maka akan mengurangi tingkat persepsi kegunaan terhadap suatu sistem. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang digunakan adalah:

**H3 : Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kegunaan (*Perceived Usefulness*).**

Menurut (AlSoufi & Ali, 2014), Persepsi risiko yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem, maka akan mempengaruhi penurunan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dari sistem tersebut. Semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan seseorang, maka akan mengurangi tingkat persepsi kemudahan yang dirasakan terhadap suatu sistem. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang digunakan adalah:

**H4 : Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*).**

Menurut (Davis F. D., 1989), Persepsi kemudahan menggunakan menunjukkan bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha untuk dapat menggunakannya. Hal tersebut memberikan penjelasan bahwa semakin mudah suatu sistem untuk digunakan, maka pengguna cenderung akan menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang digunakan adalah:

**H5 : Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*).**

Menurut (Venkatesh & Davis, 2000), apabila pengguna suatu sistem memiliki persepsi bahwa dengan menggunakan sistem mampu untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi waktu bekerjanya, maka dapat mempengaruhi niat seseorang untuk tetap menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang digunakan adalah:

**H6 : Kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavior Intention To Use*).**

Menurut (Davis F. D., 1989), Persepsi kemudahan yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem, maka akan mempengaruhi perilaku untuk tetap menggunakan. Semakin pengguna merasakan kemudahan dalam penggunaan sistem, maka pengguna akan memiliki keinginan untuk tetap menggunakan sistem tersebut. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang digunakan adalah:

**H7 : Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavior Intention To Use*).**

Menurut (Venkatesh & Davis, 2000), apabila pengguna memiliki niat yang baik dalam dirinya untuk menggunakan suatu sistem, maka akan ada aksi nyata dari pengguna untuk menggunakan sistem tersebut. Niat dalam diri seseorang memiliki pengaruh terhadap penggunaan suatu sistem, penggunaan nyata dapat diukur berdasarkan seberapa sering pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis yang digunakan adalah:

**H8 : Perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavior Intention To Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan nyata (*Actual Usage*).**

Adapun hipotesis untuk penelitian ini dapat dilihat di tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2 Tabel Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Isi Hipotesis
H1	Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )

H2	Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemudahan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> )
H3	Persepsi Risiko ( <i>Perceived Risk</i> ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )
H4	Persepsi Risiko ( <i>Perceived Risk</i> ) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kemudahan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> )
H5	Kemudahan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> )
H6	Kegunaan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku untuk tetap menggunakan ( <i>Behavior Intention To Use</i> )
H7	Kemudahan ( <i>Perceived Ease Of Use</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku untuk tetap menggunakan ( <i>Behavior Intention To Use</i> )
H8	Perilaku untuk tetap menggunakan ( <i>Behavior Intention To Use</i> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan nyata ( <i>Actual Usage</i> ).

#### 1.4.4 Penentuan Populasi dan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Non-probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2016). *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh suatu *sampling* yang memiliki karakteristik yang dikehendaki (Sugiyono, 2016).

Sampel dalam penelitian ini yaitu pengguna baru maupun pengguna aplikasi *android* KlikIndomaret di wilayah Kabupaten Jember khususnya di 6 Indomaret Kabupaten Jember yang telah menerapkan aplikasi *android*

KlikIndomaret antara lain Indomaret Hayam Wuruk, Indomaret Patrang, Indomaret Kencong, Indomaret Ambulu, Indomaret Kalisat 2, dan Indomaret Pajajaran. Dengan besar populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan tabel *Isaac* dan *Michael* yang ada pada buku (Sugiyono, 2016). Koefisien kepercayaan (*confidence coefficient*) yang disarankan dalam suatu penelitian adalah sebesar 95%, sehingga penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 5% (Tejada & Punzalan, 2012).

Tabel 3.3 Penentuan Jumlah Sampel dari Populasi Tertentu  
(Sumber: Sugiyono, 2016)

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	300	207	161	143	10000	622	336	263
20	19	19	19	340	225	172	151	15000	635	340	266
30	29	28	27	380	242	182	158	20000	642	342	267
40	38	36	35	400	250	186	162	30000	649	344	268
50	47	44	42	440	265	195	168	40000	563	345	269
60	55	51	49	480	279	202	173	50000	655	346	269
70	63	58	56	500	285	205	176	75000	658	346	270
80	71	65	62	550	301	213	182	100000	659	347	270
90	79	72	68	600	315	221	187	150000	661	347	270
100	87	78	73	650	329	227	191	200000	661	347	270
120	102	89	83	700	341	233	195	250000	662	348	270
140	116	100	92	750	352	238	199	300000	662	348	270
150	122	105	97	800	363	243	202	350000	662	348	270
160	129	110	101	900	382	251	208	400000	662	348	270
170	135	114	105	1000	399	258	213	450000	663	348	270
180	142	119	108	1500	460	283	229	500000	663	348	270
190	148	123	112	2000	498	297	238	550000	663	348	270
200	154	127	115	2600	529	307	245	600000	663	348	270
210	160	131	118	3000	543	312	248	650000	663	348	270
220	165	135	122	3500	558	317	251	700000	663	348	270

230	171	139	125	4000	569	320	254	750000	663	348	270
240	176	142	127	4500	578	323	255	800000	663	348	271
250	182	146	130	5000	586	326	257	850000	663	348	271
260	187	149	133	6000	598	329	259	900000	663	348	271
270	192	152	135	7000	606	332	261	950000	663	348	271
280	197	155	138	8000	613	334	263	1000000	663	348	271
290	202	158	140	9000	618	335	263	∞	664	349	272

Dengan menggunakan perhitungan diatas dengan tingkat kesalahan 5% maka didapatkan total sampel yang dapat digunakan adalah sebanyak 349 sampel, dimana jumlah sampel dibagi 6 dikarenakan Indomaret yang telah menerapkan aplikasi *android* KlikIndomaret berjumlah 6 Indomaret. Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa tiap Indomaret terdapat 58,16 responden sehingga dibulatkan menjadi 59 responden tiap Indomaret yang menerapkan aplikasi *android* KlikIndomaret.

#### 1.4.5 Penyusunan Instrumen Pengukuran

Penyusunan instrumen pengukuran pada penelitian ini sesuai dengan variabel penelitian yang telah disesuaikan dengan hipotesis yang diajukan. Pada penelitian ini instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner sendiri merupakan media yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pengetahuan, kemudahan dan efek yang dirasakan oleh pengguna. Kuesioner yang dibuat mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya yang serupa namun mengalami penambahan atau pengurangan butiran-butiran pernyataan. Penambahan atau pengurangan disesuaikan dengan kondisi permasalahan yang ada pada penelitian ini. Dalam kuesioner yang telah dibuat digunakan dengan skala *likert* 4 point. Menurut (Hadi, 1991) dengan menggunakan skala *likert* 4 ada beberapa kelebihan yaitu dapat menjaring data penelitian lebih akurat dikarenakan kategori jawaban *undeciden* yang mempunyai arti ganda, atau bisa disebut bahwa responden belum dapat memutuskan atau memberi jawabannya.

Sehingga semua data terjaring tidak ada jawaban netral atau ragu-ragu dari responden. Nilai skala *likert* 4 dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Tabel Skala *Likert*  
(Sumber: Hadi, 1991)

Skala	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

#### 1.4.6 Uji Instrumen Penelitian

Setelah dibuat instrumen penelitian selanjutnya instrumen diuji dengan menyebarkan instrumen kepada sedikitnya 30 responden. Dalam analisis data yang didapat dari instrumen dapat dilakukan beberapa tahap yaitu:

1) Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan dengan mengkorelasikan antara nilai skor pada satu item dengan jumlah dari skor seluruh item-item yang ada.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (*reliability*) adalah indeks yang ditunjukkan sejauh mana sebuah alat ukur dapat digunakan atau sejauh mana hasil pengukuran relative konsisten jika pengukuran diulangi lebih dari dua kali (Kuncoro, 2003). Uji reliabilitas digunakan menguji konsistensi kuesioner apabila dilakukan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama.

#### 1.4.7 Analisis dan Pengolahan Data

Analisis data digunakan untuk mengecek kembali hasil kuesioner yang telah disebarkan. Semua hasil kuesioner yang telah tersebar dicek apakah semua variabel sudah terpenuhi serta apakah jumlah responden sudah sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Jika terdapat kekurangan data maka tahap penyebaran kuesioner kembali dilakukan hingga semua variabel

maupun jumlah responden terpenuhi. Setelah data terpenuhi dan cukup selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan SPSS untuk mengetahui apakah data sudah valid dan reliabel atau yang dinamakan uji instrumen. Setelah data yang diuji itu valid dan reliabel maka selanjutnya dilakukan pengolahan data menggunakan SEM.

SEM merupakan persamaan yang digunakan untuk menggabungkan model pengukuran serta model struktural secara simultan. Penggunaan SEM ditujukan untuk menguji pengembangan model baru yang akan diteliti. Ada beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk menganalisis menggunakan SEM. Langkah pertama adalah menentukan *outher model* dan *inner model*.

a) *Outher Model*

*Outher model* atau *measurement model* dinilai dengan melihat *cross loading factor*, *discriminant validity* dan *composite reliability* dari sebuah konstruk. *Composite reliability* lebih baik digunakan dalam mengukur *internal consistency* dibandingkan *cronbach's Alpha* dalam SEM karena *composite reliability* tidak mengansumsikan kesamaan *boot* dari setiap indikator. Beberapa uji yang dapat dilakukan pada *outher model* adalah:

- 1) *Convergent validity*, nilai ini didapatkan dari *loading factor* pada variabel laten dengan indikatornya. Nilai korelasi setiap indikator dengan konstruk yang diukur dikatakan tinggi jika lebih dari 0.7 (Ghozali, 2014). Namun demikian, nilai *loading factor* antara 0.5 – 0.6 masih dapat diterima (Haryono, 2017). Jika nilai *loading factor* dibawah 0.5 maka indikator tersebut harus dihilangkan atau dihapus dan proses perhitungan dilanjutkan kembali hingga tidak ada nilai *loading factor* yang dibawah 0.5.
- 2) *Discriminant validity*, nilai *Discriminant validity* didapat dari nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading factor* pada kosntruk yang dituju harus lebih besar dari nilai-nilai *loading factor* dari konstruk yang lain.

3) *Composite reliability*, uji ini dengan melihat nilai yang dimiliki pada setiap data apakah nilai dari *Composite reliability* lebih dari 0.7. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 (Ghozali, 2014).

b) *Inner Model*

*Inner* model bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten seperti hipotesis yang telah dibuat. Terdapat 2 langkah dalam analisa *inner* model, langkah pertama adalah mengevaluasi nilai *R squares*. Perubahan nilai *R squares* dapat digunakan untuk melihat pengaruh antar variabel. Langkah kedua yaitu mengevaluasi model struktural untuk uji melihat signifikansi hubungan antar konstruk/variabel dengan melihat jalur (*path coefficient*). Nilai ini dapat dilihat dari T statistik. Jika T statistik bernilai lebih dari 1,96 maka hipotesis berpengaruh signifikan.

Penelitian ini mengembangkan TAM maka penggunaan SEM dirasa mampu menganalisis model yang dibuat, selain itu dapat menjawab hipotesis yang diusulkan diawal. Pengolahan data menggunakan SEM dengan bantuan tools SmartPLS 3.0 untuk mengetahui hubungan antar variabel apakah sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan atau tidak, sehingga peneliti dapat mengetahui hubungan yang dihasilkan dan menarik kesimpulan.

#### **1.4.8 Penarikan kesimpulan**

Pada bagian ini, data yang telah dianalisis dijelaskan secara deskriptif dalam bentuk rangkuman agar mudah dipahami dan juga disertakan saran yang berisi rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Penarikan kesimpulan dari penelitian ini adalah faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna aplikasi KlikIndomaret dan rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada pihak Indomaret untuk meningkatkan pelayanan aplikasi KlikIndomaret di Kabupaten Jember.

## BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari peneliti tentang penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran tersebut diharapkan dapat digunakan sebagai acuan pada penelitian selanjutnya.

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan aplikasi KlikIndomaret, yaitu:
  - a. Kepercayaan (*Trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*)
  - b. Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*)
  - c. Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan (*Perceived Usefulness*)
  - d. Kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavior Intention To Use*)
  - e. Kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavior Intention To Use*)
  - f. Perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavior Intention To Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan nyata (*Actual Usage*)

Dari 6 faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan aplikasi KlikIndomaret, ada 5 hipotesis yang diterima yaitu *Trust* (T) terhadap *Perceived Ease Of Use* (PEOU), *Perceived Ease Of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Usefulness*

(PU) terhadap *Behavioral Intention To Use* (BIU), *Perceived Ease Of Use* (PEOU) terhadap *Behavioral Intention To Use* (BIU), dan *Behavioral Intention To Use* (BIU) terhadap *Actual Usage* (AU). Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.23 yang menjelaskan rangkuman hasil uji hipotesis penelitian.

2. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu pihak Indomaret diharapkan untuk melakukan perbaikan aplikasi KlikIndomaret dari segi variabel penggunaan nyata yaitu indikator pertama yang masih terdapat 25,4% dan indikator kedua sebesar 15,7% dari total responden merasa tidak setuju, serta variabel perilaku untuk tetap menggunakan yang terdapat 13,4% dari total responden yang merasa tidak memiliki niat untuk menyarankan aplikasi KlikIndomaret kepada teman maupun saudaranya. Sehingga ketika ketiga rekomendasi tersebut dilaksanakan dengan baik, maka akan mempengaruhi minat pengguna untuk menggunakan aplikasi KlikIndomaret dari segi variabel perilaku untuk tetap menggunakan dan penggunaan nyata.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian dimasa yang akan mendatang sebagai berikut :

1. Saran atau masukan untuk penelitian selanjutnya untuk mendapatkan penilaian yang lebih akurat penentuan jumlah responden diharapkan memiliki tingkat keakuratan 99% dengan tingkat *error* 1%.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini, namun tetap linear dengan penelitian ini agar lebih menguatkan penelitian yang dilakukan.

### Daftar Pustaka

- Alhasanah, J. U., Kertahadi, & Riyadi. (2014). PENGARUH KEGUNAAN, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS INTERAKSI LAYANAN WEB E-COMMERCE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ONLINE (Survei pada Konsumen www.getscoop.com) . *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- AlSoufi, A., & Ali, H. (2014). CUSTOMERS' PERCEPTION OF M-BANKING ADOPTION IN KINGDOM OF BAHRAIN : AN EMPIRICAL ASSESSMENT OF AN EXTENDED TAM MODEL. *International Journal of Managing Information Technology (IJMIT)* , 1-13.
- Azwar, S. (2017). *Reliabilitas dan Validitas (Edisi 4)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Chau, P. Y. (1996). An Empirical Assessment of a Modified Technology Acceptance Model. *Journal of Management Information Systems* .
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS QUARTERLY*, 319-340.
- Davis, F. D., & Venkatesh, V. ( 1996). A critical assessment of potential measurement biases in the technology acceptance model three experiments. *Int . J . Human – Computer Studies* , 19 – 45.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 982-1003.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, 51-90.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19 (Edisi 5)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Edisi 4*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25 (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (1991). *Analisa Butir untuk Instrument (Edisi Pert)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. Boston: Pearson.
- Haryono, S. (2017). Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen : AMOS, LISREL, PLS. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004> .
- Hermawan, H. (2017). SIKAP KONSUMEN TERHADAP BELANJA ONLINE. WACANA.
- Igbaria, M., & Iivari, J. (1995). The Effects of Self-efficacy on Computer Usage . *Omegaa, Int. J. Mgmt Sci.*, 23(6), pp. 587-605.
- Indrajani, Olivia, W., Megaria, & Christina. (2007). ANALISIS DAN PERANCANGAN APLIKASI E-MARKETING PADA PT. ALPHA CIPTA COMPUTINDO. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2007 (SNATI 2007)*, ISSN: 1907-5022.
- Jogiyanto, P. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kim, D. J., FERRIN, D. L., & RAO, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. *Research Collection Lee Kong Chian School Of Business*, 544-564.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Kusnawati, W., Rokhmawati, R. I., & Rachmadi, A. (2018). Analisis Pengalaman Pengguna pada Website E-Commerce (Studi pada klikindomaret.com dan alfacart.com) . *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, e-ISSN: 2548-964X, Vol. 2, No. 9, 3287-3292.
- Loanata, T., & Tileng, K. G. (2016). Pengaruh Trust dan Perceived Risk pada Intention To Use Menggunakan Technology Acceptance Model (Studi Kasus Pada Situs E-Commerce Traveloka) . *JUISI*.
- Nangi, I. Y., & Sukaatmadja, I. G. (2015). PENGARUH APLIKASI TAM DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT MAHASISWA MEMBELI ULANG MENGGUNAKAN E-COMMERCE DALAM PEMBELIAN PRODUK PAKAIAN DAN AKSESORIS. *E-Jurnal Manajemen Unud*.
- P, G. S., N, N. K., & L, P. A. (2014). The Application Of Technology Acceptance Model On Internet Banking Users In The City Of Denpasar. *J. Manaj dan Kewirausahaan*, vol. 16, no. 2, PP. 93-102.
- Pujastuti, E., Winarno, W. W., & Sudarmawan. (2014). Pengaruh E-Commerce Toko Online Fashion Terhadap Kepercayaan Konsumen. *Citec Journal*.
- Purbo, O. W., & Wahyudi, A. A. (2001). Mengenal E-Commerce. *Elek Media Komputindo*.
- Puspitasari, N., Permanasari, A. E., & Nugroho, H. A. (2013). Analisis Penerapan Sistem Infomasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode UTAUT dan TTF. *JNTETI*, Vol. 2, No. 4.
- Sidharta, I., & Suzanto, B. (2015). Pengaruh Kepuasan Transaksi Online Shopping dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Sikap serta Perilaku Konsumen Pada E-Commerce . *Jurnal Computech & Bisnis*.
- Sonny, M. (2016). Kajian Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Dalam Penggunaan Open Source Software Database Management System. *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)*.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tejada , J. J., & Punzalan, J. R. (2012). On the Misuse of Slovin's Formula. *The Philippine Statistician Vol. 61, No. 1* , 129-136.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, Vol. 46, No. 2, pp. 186–204.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW. *Research Article MIS Quarterly*, 425-478.

## LAMPIRAN

## A. Surat Permohonan Ijin Wawancara



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
Alamat: Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegalboto  
Telepon (0331) 326935 Fax. (0331) 326911 Jember 68121  
Website: <http://www.pssi.unej.ac.id>

---

Nomor : 2903/UN25.1.15/SP/2019 11 Oktober 2019  
Perihal : Permohonan Ijin Wawancara

Yth. Pimpinan PT. Indomarco Prismatama  
Jl. Piere Tendean No. 99A  
Jember

Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember:

Nama : Ayunda Nita Dwi Lestari  
NIM : 162410101093  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Internet Marketing Terhadap Perilaku Konsumen Klik Indomaret.

maka kami mohon bantuan Bapak memberi ijin kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan wawancara pengumpulan data penelitian skripsi di PT. Indomarco Prismatama.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,  
  
Drs. Antonius Cahya P, M. App., Sc., Ph.D  
NIP. 196909281993021001

## B. Form Kuesioner Penelitian



**Program Studi Sistem Informasi**  
**Fakultas Ilmu Komputer**  
Jl. Kalimantan No. 37, Kampus Tegalboto, Jember,  
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

---

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Ayunda Nita Dwi Lestari NIM 152410101093 Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Jember. Dalam hal ini saya sedang melakukan penelitian dengan penyebaran kuesioner kepada responden untuk tugas akhir/skripsi yang berjudul "**Analisa Pengaruh Aplikasi E-Commerce KikIndomaret Terhadap Penerimaan Pengguna di Kabupaten Jember Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)**". Kesediaan Anda menjadi responden dan menjawab serangkaian pertanyaan dengan sebenar-benarnya akan membantu saya dalam melakukan analisis.

### A. Petunjuk Pengisian :

1. Responden dimohon untuk mengisi identitas responden.
2. Responden dimohon untuk mengisi tanda (√) pada kolom yang disediakan untuk masing-masing pertanyaan.
3. Skala yang digunakan dalam instrumen kuesioner menggunakan skala Likert (1-4), antara lain:
  - Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor = 1
  - Tidak Setuju (TS) dengan skor = 2
  - Setuju (S) dengan skor = 3
  - Sangat Setuju (SS) dengan skor = 4
4. Identitas dan data yang diberikan responden sangat dijamin kerahasiaannya.

### B. Identitas Responden

Nama : .....

Kecamatan : .....

Lama Pemakaian :  Belum Pernah  < 1 Bulan  > 1 Bulan

*\*beri centang pada kotak yang disediakan*

## BUTIR PERNYATAAN

KODE	PERNYATAAN	SKOR PENILAIAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<i>Perceived Usefulness (PU)</i>					
PU.1	Menggunakan aplikasi android KlikIndomaret dapat memungkinkan saya untuk melakukan transaksi pembelian dengan lebih cepat				
PU.2	Menggunakan aplikasi android KlikIndomaret dapat meningkatkan kinerja transaksi pembelian pengguna				
PU.3	Menggunakan aplikasi android KlikIndomaret dapat meningkatkan produktivitas transaksi pembelian pengguna				
PU.4	Menggunakan aplikasi android KlikIndomaret dapat meningkatkan efektivitas proses transaksi pembelian yang saya lakukan				
PU.5	Menggunakan aplikasi android KlikIndomaret dapat mempermudah saya dalam melakukan transaksi pembelian				
PU.6	Saya merasa adanya aplikasi android KlikIndomaret bermanfaat				
<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>					
PEOU.1	Saya merasa mudah dalam mempelajari aplikasi android KlikIndomaret				
PEOU.2	Saya merasa mendapatkan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dengan aplikasi android KlikIndomaret (transaksi pembelian, tata cara penggunaan, dan pemantauan barang yang dibeli)				
PEOU.3	Interaksi dalam aplikasi android KlikIndomaret jelas dan mudah dipahami				
PEOU.4	Aplikasi android KlikIndomaret fleksibel dalam penggunaannya, artinya dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan saya				
PEOU.5	Saya mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan aplikasi android KlikIndomaret				
PEOU.6	Aplikasi android KlikIndomaret mudah untuk digunakan				
<i>Behavioral Intention to Use (BIU)</i>					
BIU.1	Saya berniat untuk menggunakan aplikasi android KlikIndomaret ketika akan melakukan transaksi pembelian				
BIU.2	Saya berniat untuk terus memantau proses transaksi yang saya lakukan pada aplikasi android KlikIndomaret				
BIU.3	Saya berniat menyarankan teman saya untuk menggunakan aplikasi android KlikIndomaret				
<i>Actual Usage (AU)</i>					

<b>AU.1</b>	Saya akan menggunakan aplikasi android KlikIndomaret setiap saya akan melakukan transaksi pembelian di Indomaret				
<b>AU.2</b>	Saya puas dengan adanya aplikasi android KlikIndomaret karena membantu proses transaksi pembelian saya				
<b><i>Trust (T)</i></b>					
<b>T.1</b>	Saya percaya bahwa aplikasi android KlikIndomaret dapat bekerja dengan baik sebagai media jual beli				
<b>T.2</b>	Saya percaya bahwa aplikasi android KlikIndomaret merupakan <i>e-commerce</i> (media jual beli)				
<b>T.3</b>	Testimoni yang tertera pada playstore memberikan kepercayaan kepada saya untuk menggunakan aplikasi android KlikIndomaret				
<b><i>Perceived Risk (PR)</i></b>					
<b>PR.1</b>	Saya merasa barang yang saya beli melalui aplikasi android KlikIndomaret memiliki kesesuaian antara harga dengan manfaat yang diperoleh				
<b>PR.2</b>	Saya merasa aplikasi android KlikIndomaret tidak pernah bermasalah ketika saya gunakan				
<b>PR.3</b>	Saya merasa aplikasi android KlikIndomaret dapat mendapatkan komentar dan pengakuan positif teman				
<b>PR.4</b>	Saya merasa aplikasi android KlikIndomaret memberikan kenyamanan dan tidak mengecewakan				
<b>PR.5</b>	Saya merasa aplikasi android KlikIndomaret memiliki tampilan yang menarik sehingga tidak membuat ketegangan mata				
<b>PR.6</b>	Saya merasa menggunakan aplikasi android KlikIndomaret lebih efisien (menyingkat waktu)				

\*\*\*\*\*Terima Kasih Atas Partisipasi Anda\*\*\*\*\*

C. Jawaban Responden

Respon den Ke-	PU.1	PU.2	PU.3	PU.4	PU.5	PU.6	PEOU.1	PEOU.2	PEOU.3	PEOU.4	PEOU.5	PEOU.6	BIU.1	BIU.2	BIU.3	AU.1	AU.2	T.1	T.2	T.3	PR.1	PR.2	PR.3	PR.4	PR.5	PR.6
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4
7	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
9	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
11	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
13	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
14	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4

15	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	1
16	4	2	1	2	3	1	4	4	2	4	3	4	4	1	2	1	2	2	3	1	3	1	1	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4
18	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4
19	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
20	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3

Respon den Ke-	PU.1	PU.2	PU.3	PU.4	PU.5	PU.6	PEOU.1	PEOU.2	PEOU.3	PEOU.4	PEOU.5	PEOU.6	BIU.1	BIU.2	BIU.3	AU.1	AU.2	T.1	T.2	T.3	PR.1	PR.2	PR.3	PR.4	PR.5	PR.6
21	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
27	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4

29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
33	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
36	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
37	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
40	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	

<b>Respon- den Ke-</b>	<b>PU.1</b>	<b>PU.2</b>	<b>PU.3</b>	<b>PU.4</b>	<b>PU.5</b>	<b>PU.6</b>	<b>PEOU.1</b>	<b>PEOU.2</b>	<b>PEOU.3</b>	<b>PEOU.4</b>	<b>PEOU.5</b>	<b>PEOU.6</b>	<b>BIU.1</b>	<b>BIU.2</b>	<b>BIU.3</b>	<b>AU.1</b>	<b>AU.2</b>	<b>T.1</b>	<b>T.2</b>	<b>T.3</b>	<b>PR.1</b>	<b>PR.2</b>	<b>PR.3</b>	<b>PR.4</b>	<b>PR.5</b>	<b>PR.6</b>
41	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3



Respon den Ke-	PU. 1	PU. 2	PU. 3	PU. 4	PU. 5	PU. 6	PEOU. 1	PEOU. 2	PEOU. 3	PEOU. 4	PEOU. 5	PEOU. 6	BIU. 1	BIU. 2	BIU. 3	AU. 1	AU. 2	T. 1	T. 2	T. 3	PR. 1	PR. 2	PR. 3	PR. 4	PR. 5	PR. 6	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
71	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
72	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
73	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
74	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3











150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
153	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
154	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

<b>Respon den Ke-</b>	<b>PU.1</b>	<b>PU.2</b>	<b>PU.3</b>	<b>PU.4</b>	<b>PU.5</b>	<b>PU.6</b>	<b>PEOU.1</b>	<b>PEOU.2</b>	<b>PEOU.3</b>	<b>PEOU.4</b>	<b>PEOU.5</b>	<b>PEOU.6</b>	<b>BIU.1</b>	<b>BIU.2</b>	<b>BIU.3</b>	<b>AU.1</b>	<b>AU.2</b>	<b>T.1</b>	<b>T.2</b>	<b>T.3</b>	<b>PR.1</b>	<b>PR.2</b>	<b>PR.3</b>	<b>PR.4</b>	<b>PR.5</b>	<b>PR.6</b>
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
163	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4

164	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
165	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
166	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
167	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
168	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3









Respon den Ke-	PU. 1	PU. 2	PU. 3	PU. 4	PU. 5	PU. 6	PEOU. 1	PEOU. 2	PEOU. 3	PEOU. 4	PEOU. 5	PEOU. 6	BIU. 1	BIU. 2	BIU. 3	AU. 1	AU. 2	T. 1	T. 2	T. 3	PR. 1	PR. 2	PR. 3	PR. 4	PR. 5	PR. 6
241	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
242	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
246	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
253	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3







Respon den Ke-	PU.1	PU.2	PU.3	PU.4	PU.5	PU.6	PEOU.1	PEOU.2	PEOU.3	PEOU.4	PEOU.5	PEOU.6	BIU.1	BIU.2	BIU.3	AU.1	AU.2	T.1	T.2	T.3	PR.1	PR.2	PR.3	PR.4	PR.5	PR.6
301	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
304	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
305	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
306	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
307	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
308	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
309	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
310	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
311	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
312	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
313	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
314	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
315	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4

316	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
317	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
318	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
319	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
320	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Respon den Ke-	PU.1	PU.2	PU.3	PU.4	PU.5	PU.6	PEOU.1	PEOU.2	PEOU.3	PEOU.4	PEOU.5	PEOU.6	BIU.1	BIU.2	BIU.3	AU.1	AU.2	T.1	T.2	T.3	PR.1	PR.2	PR.3	PR.4	PR.5	PR.6
321	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
322	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
324	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
326	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
327	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
328	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
329	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3

330	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
331	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
332	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
334	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
335	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
336	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
337	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
338	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
339	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
340	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

<b>Respon den Ke-</b>	<b>PU.1</b>	<b>PU.2</b>	<b>PU.3</b>	<b>PU.4</b>	<b>PU.5</b>	<b>PU.6</b>	<b>PEOU.1</b>	<b>PEOU.2</b>	<b>PEOU.3</b>	<b>PEOU.4</b>	<b>PEOU.5</b>	<b>PEOU.6</b>	<b>BIU.1</b>	<b>BIU.2</b>	<b>BIU.3</b>	<b>AU.1</b>	<b>AU.2</b>	<b>T.1</b>	<b>T.2</b>	<b>T.3</b>	<b>PR.1</b>	<b>PR.2</b>	<b>PR.3</b>	<b>PR.4</b>	<b>PR.5</b>	<b>PR.6</b>
341	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
342	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2
343	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3





