



**EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP  
*UNIVERSITY CUSTOMER CARE CENTER (UC3)*  
BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA  
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

**SKRIPSI**

Oleh  
**Yulis Triani**  
**NIM 152410101131**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP  
*UNIVERSITY CUSTOMER CARE CENTER (UC3)*  
BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA  
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

**SKRIPSI**

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

Oleh  
**Yulis Triani**  
NIM 152410101131

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya untuk mempermudah dan melancarkan dalam pengerjaan skripsi;
2. Ayahanda Imam Asngari dan Ibunda Sunarti yang tercinta;
3. Kakak perempuan Eni Suhartini dan kakak laki-laki Didik Hariyanto tersayang;
4. Guru-guruku dari taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. Keluarga besar Sistem Informasi Angkatan 2015 (Selection) yang selalu menemani dan membantu selama di perkuliahan;
6. Sivitas Akademik Fakultas Ilmu Komputer atas pelayanan yang sangat baik selama di perkuliahan;
7. Almamater Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

**MOTO**

*“Jika engkau sudah berada di jalan yang benar menuju Allah, maka berlailah. Jika sulit bagimu, maka berlari kecil. Jika kamu lelah, berjalanlah. Jika itupun tidak mampu, merangkaklah. Namun, jangan pernah berbalik arah atau berhenti.”*

*-Imam Syafi'i-*

*“Bersabarlah... semua akan baik-baik saja, Allah hanya sedang ingin menguji sejauh mana keyakinanmu akan pertolongan-Nya. Yakinlah... Allah hanya ingin kamu yakin, keraguanmulah yang membuat Allah belum bisa mewujudkan keinginanmu. Maka buang rasa takut, pasang perisai keberanian, hadapi dengan penuh keyakinan bersama Allah, semua akan baik-baik saja.”*

*-Taman Sunnah-*

*“Sesungguhnya keadaan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu hanyalah berkata “Jadilah!” maka terjadilah ia.”*

*-QS. Yaasiin:82-*

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yulis Triani

NIM : 152410101131

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Evaluasi Penerimaan Pengguna terhadap *University Customer Care Center (UC3)* Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Agustus 2019

Yang menyatakan,

Yulis Triani

NIM 152410101131

**SKRIPSI**

**EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP  
UNIVERSITY CUSTOMER CARE CENTER (UC3)  
BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA  
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY  
ACCEPTANCE MODEL (TAM)***

Oleh

**Yulis Triani**

**NIM 152410101131**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Diah Ayu Retnani W., ST., M.Eng

Dosen Pembimbing Pendamping : Yudha Alif Auliya, S.Kom., M.Kom

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Evaluasi Penerimaan Pengguna terhadap *University Customer Care Center (UC3)* Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 29 November 2019

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Diah Ayu Retnani W, ST., M.Eng  
NIP 198603052014042001

Pembimbing II,



Yudha Alif Auliya, S.Kom., M.Kom  
NRP 760018031

**PENGESAHAN PENGUJI**

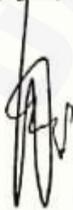
Skripsi berjudul “Evaluasi Penerimaan Pengguna terhadap *University Customer Care Center (UC3)* Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*”, telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jumat, 29 November 2019

tempat : Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.

Tim Penguji:

Penguji I,



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

Penguji II,



Fajrin Nurman Arifin, ST., M.Eng  
NIP 198511282015041002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



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

NIP 19681113199412001

## RINGKASAN

**Evaluasi Penerimaan Pengguna terhadap *University Customer Care Center* (UC3) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM); Yulis Triani, 152410101131; 2019; 109 halaman; Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.**

*University Customer Care Center* (UC3) merupakan sebuah sistem pelayanan pengaduan keluhan publik dan sivitas akademik Universitas Jember. Sistem ini berbasis web yang digunakan oleh seluruh sivitas akademik Universitas Jember dan publik sebagai media pengaduan/bertanya. Bapak Iim Fahmi Ilman selaku staf pranata humas menyatakan bahwa pelanggan utama dalam penanganan keluhan tentang Universitas Jember adalah mahasiswa. Namun masih banyak dari mereka yang mengadu/bertanya melalui media selain UC3 atau secara konvensional. Data aduan masuk ke UC3 pada tahun 2018 hanya 4582 aduan oleh 2700 pengguna, sedangkan aduan/pertanyaan yang masuk melalui media selain UC3 tidak dapat terdata. Aduan yang dilakukan melalui e-mail, telepon, dan media sosial bisa saja meminjam milik orang lain sehingga data pribadi pengadu tidak dapat dipastikan kebenarannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat memperhatikan keamanan sebelum melakukan pengaduan. Oleh karena itu diperlukan evaluasi penerimaan pengguna untuk mengetahui bagaimana penerimaan UC3 oleh mahasiswa dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan UC3. Setelah mengetahui faktor-faktor tersebut, faktor yang hasilnya rendah dibuat rekomendasi perbaikan sehingga dapat mengatasi masalah tersebut.

Penelitian ini menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan variabel eksternal yaitu persepsi keamanan. Penambahan variabel ini dilakukan karena UC3 sebagai sistem pelayanan pengaduan harus mengutamakan keamanan aduan. Selain itu, peneliti merasa keamanan sangat diperlukan agar mahasiswa yang mengadu di UC3 merasa aman jika melakukan pengaduan yang bersifat sensitif. Model TAM merupakan model yang paling sering digunakan. TAM mempunyai beberapa kelebihan yaitu TAM model perilaku yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan, dibangun dengan dasar teori yang kuat, model yang baik dibandingkan TRA dan TPB berdasarkan hasil uji penelitian, dan model ini merupakan model yang sederhana tetapi valid.

Tahap awal yang dilakukan yaitu melakukan identifikasi masalah untuk mengetahui permasalahan pada objek penelitian. Proses selanjutnya yaitu dengan melakukan studi literatur untuk mendapatkan solusi dari permasalahan beserta metode yang sesuai. Setelah mendapatkan metode, langkah selanjutnya yaitu menyusun model penelitian sehingga dapat menyusun hipotesis. Penelitian menggunakan angket (kuesioner) penelitian yang disusun berdasarkan metode yang digunakan dan disesuaikan dengan objek penelitian. Sebelum melakukan penyebaran kuesioner, perlu adanya metode pengambilan sampel dan uji instrumen agar kuesioner yang dibagikan valid dan reliabel. Setelah penyebaran kuesioner, dilakukan pengumpulan data untuk menyeleksi data. Data yang tidak sesuai kriteria

tidak dapat digunakan dalam analisis. Apabila data sudah sesuai kriteria, maka dilakukan analisis data untuk menguji hipotesis. Nilai analisis yang kurang dari setiap faktor dijadikan rekomendasi.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa penerimaan pengguna dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap ke arah penggunaan, niat untuk menggunakan, persepsi keamanan, dan penggunaan sesungguhnya. Semua faktor-faktor tersebut berpengaruh secara positif dan signifikan, artinya semakin tinggi nilai dari setiap faktor tersebut maka semakin baik penerimaan UC3 oleh mahasiswa Universitas Jember. Penilaian responden terhadap penerimaan UC3 memiliki nilai rata-rata 3,08. Penerimaan untuk persepsi kegunaan merupakan penerimaan yang paling tinggi yaitu 83,04%, sedangkan penerimaan untuk variabel persepsi keamanan merupakan penerimaan yang paling rendah yaitu 70,45%. Penerimaan untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan, sikap ke arah penggunaan, niat perilaku untuk menggunakan, dan penggunaan sesungguhnya yaitu 78,03%, 73,99%, 79,69%, dan 77,62%. Ada dua faktor yang mendapatkan tanggapan kurang baik dan memerlukan perbaikan, yaitu sikap ke arah penggunaan dan keamanan UC3. Sikap mencakup tampilan, interaksi dengan pengguna, serta perasaan senang dan nyaman ketika menggunakan UC3 untuk melakukan pengaduan. Rekomendasi yang bisa diajukan yaitu interaksi dalam UC3 dapat lebih diperjelas, meningkatkan keamanan untuk pengaduan sensitif, menjamin pengaduan mahasiswa, info tentang data pribadi pengguna diperjelas, menambahkan autentikasi dua faktor, tampilan dibedakan untuk setiap menu dan tombol diperjelas, menambahkan notifikasi sebelum membuat aduan.

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Penerimaan Pengguna terhadap *University Customer Care Center* (UC3) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) 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 Universitas Jember;
2. Diah Ayu Retnani Wulandari., ST., M.Eng selaku Dosen Pembimbing Utama, Ifrina Nuritha, S.Kom., M.Kom dan Yudha Alif Auliya, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi;
3. Fahrobby Adnan, S.Kom., M.MSI selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah memberi arahan dalam rencana studi selama proses perkuliahan penulis;
4. Windi Eka Yulia Retnani, S.Kom., M.T. selaku Dosen Penguji I dan Fajrin Nurman Arifin, ST., M.Eng selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia memberikan kritik dan saran pada saat sidang skripsi;
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf karyawan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember;
6. UPT-TIK selaku pengelola sistem informasi UC3 (*University Customer Care Center*) yang telah memberikan izin dan membantu penelitian;
7. Ayahanda Imam Asngari dan Ibunda Sunarti yang selalu mendukung, mendoakan dan menjadi sponsor utama penulis;
8. Kakak-kakakku Eni Suhartini beserta keluarga dan Didik Hariyanto beserta keluarga yang telah memotivasi penulis hingga terselesainya skripsi ini;
9. Sahabat TAM (Hasina Nur Hanifa, Masrurotur Rifki, dan Arif Candra Dwi Susilo) dan sahabat UC3 (Mitha Ariska, Bima Ajie Bahari, dan Miftahul

Hasanah) yang telah bersedia meluangkan waktu untuk bertukar pikiran mengenai model dan objek penelitian;

10. Sahabat-sahabatku Annisa Choirah, Nila Choitotun Nisa', Ainun Khofiyatin, Laras Aprilyanti Santoso, Tiara Dyah Kusumawardhani, Dwi Fatmia Sari, Dayanti Faridah, Umi Sulistyani, Fitri Ayuni, dan Putri Romadhona Sulisnawati yang selalu membantu penulis ketika sedang mengalami kesulitan;
11. Teman-teman seperjuangan SELECTION angkatan 2015 dan seluruh mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer yang telah menjadi keluarga bagi penulis selama menempuh pendidikan S1;
12. Keluarga besar UKMK Etalase Fakultas Ilmu Komputer tercinta;
13. Semua anggota kelompok KKN 175 Lojajar periode II tahun ajaran 2017/2018;
14. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Jember yang telah menjadi responden penelitian;
15. Semua orang yang pernah ada dalam hatiku yang telah memberikan semangat dan membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya masukan yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 18 Agustus 2019

Penulis

**DAFTAR ISI**

	Halaman
<b>JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PEMBIMBINGAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>vii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>viii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5 Batasan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Evaluasi .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Penerimaan.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4 <i>University Customer Care Center (UC3)</i> .....</b>	<b>9</b>
2.4.1 Topik Aduan .....	10
2.4.2 Aduan Internal .....	10
2.4.3 Login Narahubung .....	12
2.4.4 Aduan Publik .....	13
2.4.5 Cek Status Aduan .....	13
2.4.6 Aduan Terkait PK2 .....	14
2.4.7 Statistik Aduan .....	15

<b>2.5 Technology Acceptance Model (TAM)</b> .....	<b>15</b>
2.5.1 <i>Perceived Usefulness (PU)</i> .....	16
2.5.2 <i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i> .....	16
2.5.3 <i>Attitude toward Using (ATU)</i> .....	16
2.5.4 <i>Behavioral Intention to Use (BITU)</i> .....	16
2.5.5 <i>Actual System Use (ASU)</i> .....	17
<b>2.6 Structural Equation Modeling (SEM)</b> .....	<b>19</b>
<b>2.7 Uji Validitas</b> .....	<b>20</b>
<b>2.8 Uji Reliabilitas</b> .....	<b>21</b>
<b>2.9 Uji Hipotesis</b> .....	<b>21</b>
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	<b>22</b>
<b>3.2 Objek Penelitian</b> .....	<b>22</b>
<b>3.3 Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	<b>22</b>
<b>3.4 Tahapan Penelitian</b> .....	<b>22</b>
3.4.1 Identifikasi Masalah.....	23
3.4.2 Studi Literatur .....	23
3.4.3 Pembuatan Model Penelitian .....	23
3.4.4 Penetapan Hipotesis .....	25
3.4.5 Penentuan Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.4.6 Penyusunan Instrumen Pengukuran .....	30
3.4.7 Uji Instrumen .....	32
3.4.8 Penyebaran Kuesioner .....	34
3.4.9 Pengumpulan Data .....	34
3.4.10 Analisis Data.....	34
3.4.11 Penarikan Kesimpulan .....	35
3.4.12 Pembuatan Rekomendasi .....	35
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>36</b>
<b>4.1 Deskripsi Responden</b> .....	<b>36</b>
4.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
<b>4.2 Instrumen Pengukuran</b> .....	<b>38</b>
4.2.1 Kuesioner.....	38
4.2.2 Pembuatan Kuesioner .....	38
4.2.3 Penyebaran Kuesioner .....	41
<b>4.3 Hasil Uji Instrumen</b> .....	<b>41</b>
4.3.1 Uji Validitas.....	43

4.3.2 Uji Reliabilitas .....	48
<b>4.4 Analisis Data .....</b>	<b>49</b>
4.4.1 Pengujian <i>Coefficient of Determination</i> .....	49
4.4.2 Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF) .....	50
4.4.3 Pengujian Hipotesis .....	50
<b>4.5 Pembuatan Rekomendasi.....</b>	<b>54</b>
4.5.1 Frekuensi Jawaban Responden .....	54
4.5.2 Penerimaan Pengguna .....	61
4.5.3 Rekomendasi .....	67
<b>BAB 5. PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>69</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>75</b>

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan CB-SEM, PLS-SEM, dan GSCA .....	20
Tabel 3.1 Frekuensi pemakaian UC3 oleh mahasiswa.....	28
Tabel 3.2 Definisi operasional variabel TAM.....	31
Tabel 3.3 Skala pembobotan kuesioner .....	32
Tabel 4.1 Sampel penelitian.....	36
Tabel 4.2 Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin per kelompok.....	38
Tabel 4.3 Kuesioner penelitian .....	39
Tabel 4.4 Output outer loading .....	43
Tabel 4.5 Nilai cross loading semua variabel .....	44
Tabel 4.6 Daftar nilai AVE.....	47
Tabel 4.7 Fornall-Lacker Criterium .....	47
Tabel 4.8 Latent variable correlation .....	47
Tabel 4.9 Hasil uji reliabilitas .....	48
Tabel 4.10 Daftar nilai R-Square .....	49
Tabel 4.11 Daftar nilai uji t-statistic .....	50
Tabel 4.12 Tanggapan terhadap variabel PU .....	55
Tabel 4.13 Tanggapan terhadap variabel PEOU.....	56
Tabel 4.14 Tanggapan terhadap variabel S .....	57
Tabel 4.15 Tanggapan terhadap variabel ATU .....	58
Tabel 4.16 Tanggapan terhadap variabel BITU .....	59
Tabel 4.17 Tanggapan terhadap variabel AU .....	60
Tabel 4.18 Rata-rata hasil kuesioner variabel PU.....	61
Tabel 4.19 Rata-rata hasil kuesioner variabel PEOU.....	63
Tabel 4.20 Rata-rata hasil kuesioner variabel PS.....	64
Tabel 4.21 Rata-rata hasil kuesioner variabel ATU.....	65
Tabel 4.22 Rata-rata hasil kuesioner variabel BITU.....	66
Tabel 4.23 Rata-rata hasil kuesioner variabel ASU .....	67

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan fitur topik aduan .....	10
Gambar 2.2 Buka aduan baru untuk internal .....	11
Gambar 2.3 Aduan internal tab aduan.....	11
Gambar 2.4 Menu kelola informasi profil pengguna .....	12
Gambar 2.5 Halaman login narahubung .....	12
Gambar 2.6 Buka aduan baru untuk publik .....	13
Gambar 2.7 Cek status aduan.....	14
Gambar 2.8 Tampilan tiket aduan.....	14
Gambar 2.9 Aduan terkait PK2.....	15
Gambar 2.10 Statistik aduan .....	15
Gambar 2.11 Variabel-variabel TAM.....	18
Gambar 2.12 Elaborasi model TAM.....	18
Gambar 2.13 Model TAM dengan variabel eksternal persepsi keamanan .....	19
Gambar 3.1 Alur tahapan penelitian .....	23
Gambar 3.2 Model konseptual .....	24
Gambar 4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin .....	37
Gambar 4.2 Data responden uji instrumen berdasarkan jenis kelamin.....	41
Gambar 4.3 Data uji instrumen berdasarkan asal fakultas .....	42
Gambar 4.4 Data uji instrumen berdasarkan kelompok sampel .....	42

## BAB 1. PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab yang berisi tentang alasan penelitian ini dilakukan. Bagian ini memberikan gambaran mengenai topik yang diangkat dalam penelitian ini. Di dalam penelitian ini terdapat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan batasan masalah.

### 1.1 Latar Belakang

Universitas Jember (UNEJ) saat ini telah banyak menggunakan layanan berbasis teknologi informasi yang tergabung dalam Sistem Informasi Terpadu (SISTER). SISTER adalah sistem informasi yang mencakup semua sistem yang ada di Universitas Jember. Dengan adanya SISTER, sivitas akademik UNEJ bisa masuk ke semua sistem di UNEJ menggunakan satu *username* dan *password*. SISTER mengintegrasikan modul layanan pendukung akademik (SBMPTBR, KRS, SIMKEU, SIKD, SIMANGGA, BKD, SKPI, *e-Vote*, *e-Office*, *e-Payment*), CBT, CBEPT, Library, Beta-UMC, E-Learning, Kawanda, UC3, Jurnal, BEM, UKM, dan FB UNEJ (UPTTIK, 2019).

*University Customer Care Center* (UC3) diluncurkan secara resmi pada tanggal 15 November 2017 merujuk pada artikel yang dimuat dalam laman Universitas Jember. UC3 merupakan sebuah sistem pelayanan pengaduan keluhan publik dan sivitas akademik Universitas Jember. Sistem ini berbasis web yang digunakan oleh seluruh sivitas akademik Universitas Jember dan publik sebagai media pengaduan/*complain*/bertanya. UC3 membagi aduan-aduan yang masuk ke dalam sistem berdasarkan topik. Topik aduan yang sudah disediakan yaitu akademik, kemahasiswaan, *login* SISTER, penelitian/pengabdian, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, serta WiFi dan *e-mail*. Pengguna sistem ini ada dua jenis, yaitu internal dan eksternal. Pengguna internal yaitu sivitas akademik Universitas Jember yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan karyawan. Pengguna eksternal meliputi *stakeholder* dan warga atau pengunjung Universitas Jember.

Berdasarkan observasi melalui kegiatan wawancara kepada Bapak Iim Fahmi Ilman selaku staf pranata Hubungan Masyarakat (Humas) Universitas

Jember, sebelum ada UC3 Humas menerima aduan dari berbagai media, seperti tatap muka, telepon, e-mail, dan media sosial lain. Jika aduan harus dijawab oleh pihak lain, maka Humas harus bertanya dahulu kepada pihak tersebut kemudian Humas harus meneruskan jawaban kepada pengadu. Setelah ada UC3, aduan dibedakan berdasarkan topik dan sudah terdapat narahubung di setiap topik sehingga tidak semua aduan masuk ke Humas dan pengadu bisa langsung mendapatkan tanggapan dari narasumber. Jadi, UC3 dapat meringankan beban kerja Humas dalam tupoksi pelayanan pelanggan atau *customer service*.

Bapak Iim Fahmi Ilman juga menyatakan bahwa pelanggan utama dalam penanganan keluhan tentang Universitas Jember adalah mahasiswa. Namun, masih banyak mahasiswa yang mengadu/bertanya melalui media selain UC3 seperti *e-mail*, telepon, atau media sosial. Berdasarkan data dari UPTTIK Universitas Jember aduan masuk ke UC3 pada tahun 2018 hanya 4582 aduan oleh 2700 pengguna, sedangkan aduan/pertanyaan yang masuk melalui media selain UC3 tidak dapat terdata (UPTTIK, 2019). Aduan yang dilakukan melalui *e-mail*, telepon, dan media sosial bisa saja meminjam milik orang lain sehingga data pribadi pengadu tidak dapat dipastikan kebenarannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna sangat memperhatikan keamanan sebelum melakukan pengaduan. Padahal aduan yang masuk ke Humas nantinya menjadi bahan pembahasan saat rapat setiap bulan. Hal tersebut menyebabkan perlu dilakukan evaluasi penerimaan pengguna dalam hal ini mahasiswa Universitas Jember terhadap UC3.

UC3 sudah pernah diteliti oleh mahasiswa Universitas Jember sebelumnya. Ada dua penelitian yang telah diuji dan disahkan pada tahun 2019. Penelitian yang pertama dilakukan oleh (Bahari, 2019) yang mengambil topik audit sistem informasi. Penelitian tersebut menggunakan *framework* COBIT domain DSS bertujuan untuk mengevaluasi tata kelola teknologi informasi pada UC3. Penelitian kedua dilakukan oleh (Ariska, 2019) dengan topik penerimaan sistem juga namun menggunakan pendekatan yang berbeda yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of the Technology (UTAUT)*. Penelitian-penelitian tersebut tidak mengangkat masalah keamanan dan privasi berbeda dengan penelitian ini yang menambahkan variabel eksternal persepsi keamanan.

Pengukuran penerimaan pengguna dilakukan untuk mengetahui kemauan pengguna dalam menggunakan sistem sehingga sistem dapat dioperasikan secara optimal (Hakim, 2018). Terdapat berbagai metode pengukuran penerimaan sistem yang paling penting dan terkenal seperti *Theory of Reason Action (TRA)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, dan *Unified Theory of Acceptance and Use of the Technology (UTAUT)* (Taherdoost, 2018). Metode TAM merupakan metode yang paling banyak digunakan. TAM mempunyai beberapa kelebihan yaitu TAM model perilaku yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan, dibangun dengan dasar teori yang kuat, model yang baik dibandingkan TRA dan TPB berdasarkan hasil uji penelitian, dan model ini merupakan model yang sederhana tetapi valid (Jogiyanto, 2007).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap UC3 dan memberikan saran tindakan untuk meningkatkan penerimaan UC3. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model ini dikembangkan setelah pengenalan sistem informasi dalam organisasi. Pengembangan untuk TAM dilakukan melalui tiga fase: adopsi, validasi, dan ekstensi. Pada tahap adopsi, itu diuji dan diadopsi melalui sejumlah besar aplikasi sistem informasi. Pada tahap validasi, peneliti mencatat bahwa TAM menggunakan pengukuran yang akurat dari perilaku penerimaan pengguna dalam teknologi yang berbeda. Tahap ketiga, ekstensi, di mana ada banyak penelitian yang memperkenalkan beberapa variabel dan hubungan baru antara konstruksi TAM (Momani & Jamous, 2017). Selain itu, TAM merupakan model yang memiliki reliabilitas yang cukup baik untuk dapat diterapkan pada penerimaan pengguna di bidang yang cukup luas (Hakim, 2018). Hasil penelitian ini diharapkan menjadi informasi sekaligus evaluasi bagi Universitas Jember terkait penerimaan sistem baru oleh mahasiswa dan menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan UC3 di masa yang akan datang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pendekatan TAM untuk mengevaluasi penerimaan UC3 berdasarkan perspektif mahasiswa Universitas Jember?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi dan tidak mempengaruhi penerimaan UC3 oleh mahasiswa Universitas Jember berdasarkan pendekatan TAM?
3. Bagaimana penerimaan pengguna dari perspektif mahasiswa Universitas Jember terhadap UC3 berdasarkan variabel-variabel dalam pendekatan TAM?
4. Apakah ada faktor yang mempengaruhi penerimaan namun memerlukan perbaikan dan bagaimana tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pengaduan pada UC3?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan dapat ditetapkan tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Mengevaluasi penerimaan UC3 berdasarkan perspektif mahasiswa Universitas Jember menggunakan pendekatan TAM.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dan tidak mempengaruhi penerimaan UC3 berdasarkan perspektif mahasiswa Universitas Jember.
3. Mengetahui penerimaan pengguna dari perspektif mahasiswa Universitas Jember terhadap UC3 berdasarkan variabel-variabel dalam pendekatan TAM.
4. Mengetahui tindakan yang perlu dilakukan oleh UPT TIK Universitas Jember guna memperbaiki pelayanan yang berkaitan dengan UC3.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan hasil yang mampu memberikan masukan informasi yang terkait dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan pada Universitas Jember pada khususnya.

## 2. Bagi Peneliti

Mengetahui bagaimana proses penerapan pendekatan TAM untuk mengevaluasi UC3.

## 3. Bagi Objek Penelitian

Mengetahui hasil evaluasi penerimaan UC3 untuk dijadikan acuan pengembangan sistem di masa yang akan datang.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini antara lain.

1. Responden dalam penelitian ini yaitu berfokus pada mahasiswa aktif Universitas Jember yang pernah menggunakan UC3.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan kondisi permasalahan yang ada.

## 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

Penelitian yang dilakukan oleh (Mulyani & Kurniadi, 2015) bertujuan untuk memperoleh bukti empiris terkait penerimaan teknologi *Student Information Terminal* (S-IT). Dalam penelitiannya menggunakan kerangka model TAM dengan variabel eksternal desain portal, organisasi *e-resources*, dan *user abilities and skill*. Peneliti merasa model TAM tepat karena S-IT sudah diimplementasikan di Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK) Garut. Sedangkan, metode analisis data menggunakan SEM menggunakan aplikasi *Analysis of Moment Structure* (AMOS) versi 18. Responden dari penelitian ini hanya berfokus pada satu jenis pengguna yaitu mahasiswa AMIK Garut yang sampelnya diambil berdasarkan metode pengambilan sampel *stratified random sampling*. Stratifikasi dilakukan dengan memilih mahasiswa per angkatan dan perjurusan pada program diploma III. Ada beberapa hipotesis yang terbantahkan yaitu organisasi *e-resources* tidak berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan, kemampuan dan *skill* pengguna tidak berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap sikap ke arah penggunaan, dan sikap ke arah penggunaan tidak berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan *Student Information Terminal* (S-IT).

Penelitian terdahulu dilakukan oleh (Hakim, 2018) bertujuan untuk memastikan bahwa pengguna memiliki kemauan untuk menggunakan sistem tersebut sehingga sistem dapat dioperasikan secara optimal. Sistem CRM merupakan salah satu sistem utama dalam proses bisnis memberikan pelayanan kepada pelanggan dalam bentuk penanganan dan pencatatan keluhan, perbaikan peralatan, dan program pemasaran di dalam perusahaan X. Dalam penelitiannya, peneliti menggunakan model TAM yang dimodifikasi yaitu variabel asli tanpa

variabel eksternal dan variabel sikap ke arah penggunaan. Variabel eksternal tidak digunakan karena peneliti terfokus pada penerimaan pengguna tanpa dipengaruhi oleh pihak atau faktor yang berasal dari luar. Pembagian kuesioner diberikan dengan *purposive sampling* yaitu karyawan yang mendapat kuesioner sudah terdapat dalam daftar calon pengisi kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel-variabel penyusunnya, yaitu persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan dan niat untuk menggunakan, persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan, serta niat untuk menggunakan terhadap perilaku penggunaan sesungguhnya dengan nilai pengaruh masing-masing adalah 0,43; 0,67; 0,58; dan 0,77.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Sadiyoko, et al., 2009) dilatarbelakangi oleh jumlah pengguna *mobile* internet di Indonesia sangat sedikit yaitu 1,1%. Hal ini memicu peneliti untuk mencoba memahami tanggapan masyarakat terhadap teknologi *mobile* internet dengan menggali faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi ini. Setelah memiliki pemahaman baru tentang faktor-faktor tersebut, peneliti menyusun berbagai usulan bagi strategi pengembangan produk untuk diimplementasikan oleh para pelaku bisnis *mobile* internet. Dalam penelitiannya menggunakan kerangka model TAM dengan variabel eksternal *visibility*, *cost*, dan *social influence*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 responden pengguna penduduk Kota Bandung menggunakan skala Likert enam tingkat skala. Analisis data menggunakan *Structured Equation Modeling* (SEM). Hasil dari penelitian ini yaitu pengaruh langsung *Behavioural Intention to Use mobile Internet* (BI) sebesar 0.481, pengaruh tidak langsung *Perceived Usefulness* (PU) sebesar 0.444, pengaruh tidak langsung *Perceived Ease Of Use* (PEOU) sebesar 0.396.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Gunawan, 2014) bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat seorang nasabah Bank Central Asia khususnya di Kota Palembang untuk menggunakan internet *banking*. Tujuan penelitian ini menyebabkan peneliti menghapus variabel penggunaan sesungguhnya dan menjadikan variabel minat untuk menggunakan sebagai variabel dependen. Model penelitian yang digunakan yaitu *Technology Acceptance Model*

dengan penambahan variabel eksternal persepsi keamanan. Sampel yang digunakan sebanyak 194 responden dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan sikap berhubungan positif secara signifikan dengan minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Sedangkan, persepsi kegunaan berpengaruh secara tidak langsung melalui sikap.

Berdasarkan penelitian-penelitian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa model TAM dapat digunakan untuk menganalisis penerimaan sistem CRM dan bisa ditambahkan variabel eksternal sesuai dengan kondisi penelitian. Variabel TAM yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel asli ditambah dengan variabel eksternal yaitu persepsi keamanan. Persepsi keamanan relevan untuk ditambahkan ke dalam penelitian ini karena mengingat UC3 sebagai sistem pengaduan keluhan sangat sensitif terhadap isi aduan dan privasi pengadu.

## **2.2 Evaluasi**

Evaluasi adalah suatu proses menggambarkan dan menyajikan informasi yang berguna untuk mempertimbangkan alternatif keputusan (Stufflebeam & Shinkfield, 1984). Berdasarkan pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa evaluasi dilakukan untuk dapat melakukan sebuah tindakan untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

## **2.3 Penerimaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penerimaan adalah proses, cara, perbuatan menerima, penyambutan. Jadi, penerimaan merupakan suatu perbuatan yang dilakukan manusia dalam menerima sesuatu secara sukarela. Sedangkan penerimaan teknologi dapat didefinisikan sebagai keinginan pengguna untuk menggunakan teknologi guna mendukung pekerjaannya (Teo, 2011).

#### 2.4 University Customer Care Center (UC3)

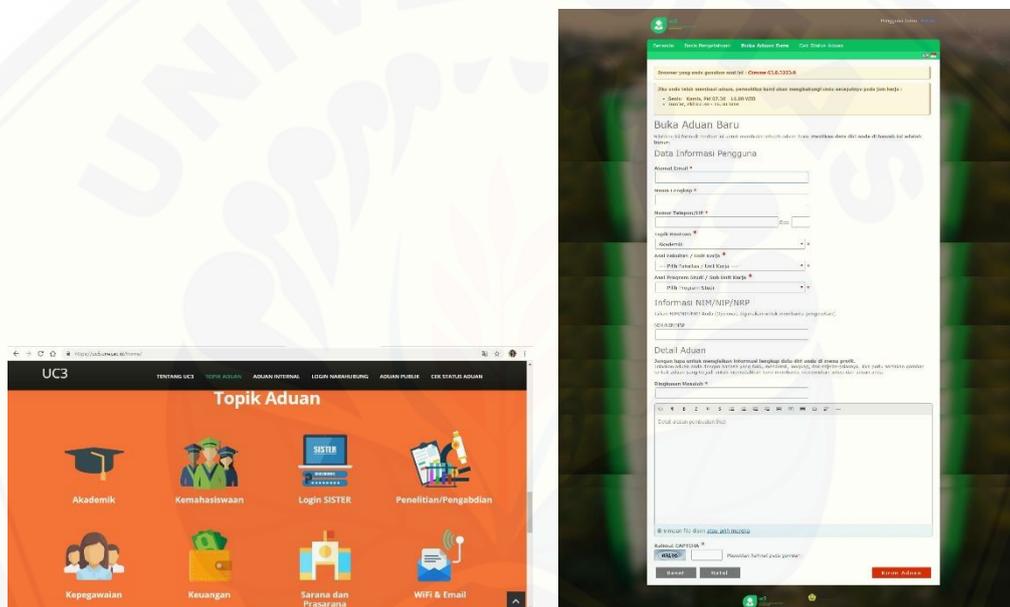
UC3 adalah nama yang diberikan untuk layanan pengaduan terpadu secara *online* dan digunakan sebagai pendukung *Customer Relationship Management* (CRM) Universitas Jember. UC3 merupakan salah satu layanan yang terintegrasi di SISTER Universitas Jember. UC3 berfungsi sebagai wadah pengaduan dan penyaluran aspirasi mengenai saran dan kritik terkait evaluasi kinerja di Universitas Jember (*help desk*) Universitas Jember. Aplikasi ini berbasis OSTicket, yaitu sebuah tiket *online* yang di dalamnya terdapat informasi tentang pelayanan dari *customer*. Tiket tersebut diberikan kepada pengguna yang membuka aduan untuk mendapatkan pelayanan terusan yang akan ditindaklanjuti oleh pihak yang terkait dari masing-masing topik pelayanan yang diminta pengguna (Rahardja, et al., 2016).

Pengguna dalam UC3 dibagi ke dalam tiga kelompok besar, yaitu pengguna internal, pengguna eksternal, dan mahasiswa baru Universitas Jember. Pengguna internal mencakup seluruh mahasiswa Universitas Jember, dosen, dan karyawan. Pengguna eksternal mencakup pemangku kepentingan Universitas Jember atau bisa juga tamu Universitas Jember. Sedangkan, pengguna terakhir adalah mahasiswa baru Universitas Jember yang belum melakukan registrasi sehingga pengguna ini belum bisa dikategorikan sebagai pengguna internal. Di antara pengguna internal, ada yang bertindak sebagai narahubung. Narahubung merupakan seseorang yang bertugas untuk menjawab setiap pengaduan yang masuk sesuai topik.

UC3 memiliki beberapa fitur utama, seperti aduan eksternal, aduan internal, aduan khusus untuk mahasiswa baru Universitas Jember. Setiap aduan/*complain*/pertanyaan yang diajukan pengguna harus sesuai topik aduan yang telah disediakan oleh UC3. Di setiap topik aduan terdapat narahubung yang berfungsi sebagai penerima dan penjawab aduan/*complain*/pertanyaan dari pengguna UC3. Berikut tampilan antarmuka UC3:

### 2.4.1 Topik Aduan

Topik aduan merupakan fitur yang menampilkan topik-topik apa saja yang bisa diadukan, *complain*, atau ditanyakan lewat UC3. Saat ini ada delapan topik utama yang ditawarkan oleh UC3, yaitu: Akademik, kemahasiswaan, *login SISTER*, penelitian/pengabdian, kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana, dan WiFi dan *email*. Pengguna yang akan melakukan aduan dapat memilih topik aduan dengan menekan tombol topik yang dimaksud. Tampilan topik aduan dapat dilihat pada Gambar 2.1.



(a)

(b)

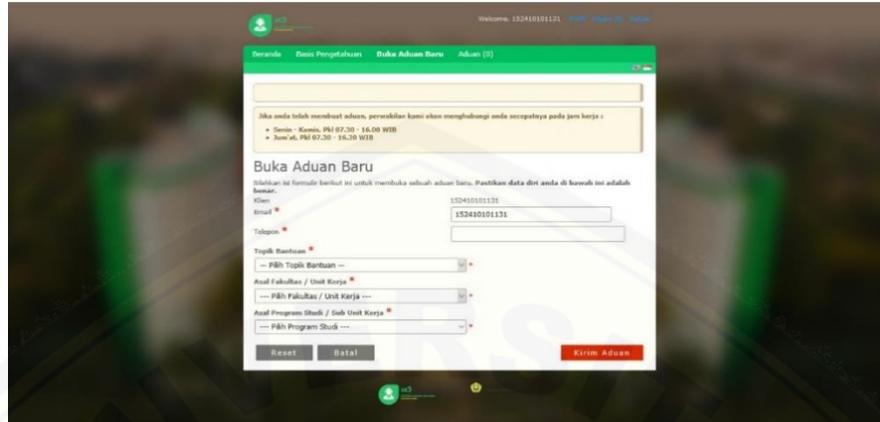
(a) Topik aduan yang disediakan UC3; (b) Buka aduan baru

Gambar 2.1 Tampilan fitur topik aduan  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)

### 2.4.2 Aduan Internal

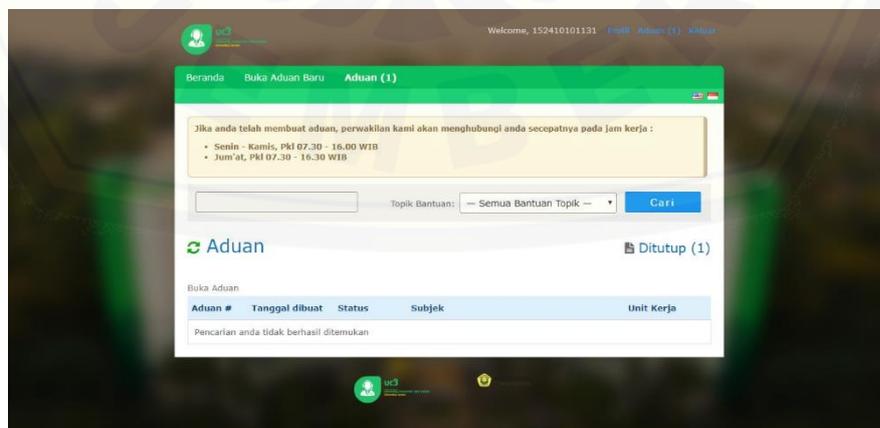
Aduan internal merupakan fitur yang diperuntukkan kepada seluruh sivitas akademik Universitas Jember. Fitur ini mengharuskan pengguna *login* melalui *SISTER* sebelum membuka aduan baru. *Login* melalui *SISTER* dilakukan agar identitas pengguna yang melakukan aduan dapat diketahui NIM mahasiswa,

NIP/NRP dosen, asal fakultas, dan data lain secara otomatis. Tampilan fitur aduan internal setelah *login* dapat dilihat pada Gambar 2.2.

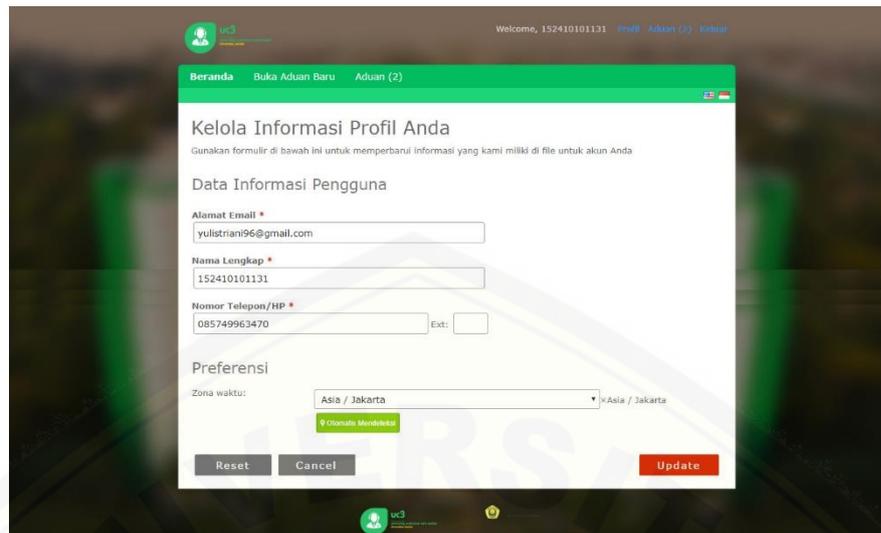


Gambar 2.2 Buka aduan baru untuk internal  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)

Pada Gambar 2.2 Terlihat ada beberapa tab dan beberapa tombol. Tab yang ditampilkan yaitu beranda, basis pengetahuan, buka aduan baru, dan aduan. Sedangkan, tombol yang tersedia yaitu profil, aduan, dan keluar. Tab beranda menampilkan halaman awal UC3 dan tab aduan menampilkan catatan aduan yang telah dilakukan oleh pengguna. Tombol profil digunakan untuk memperbarui profil pengguna, sedangkan tombol keluar digunakan untuk keluar dari sistem. Jika pengguna sudah pernah melakukan pengaduan melalui UC3, maka halaman yang muncul adalah tab aduan. Tampilan tab aduan jika diklik seperti pada Gambar 2.3. Tombol profil jika diklik seperti Gambar 2.4.



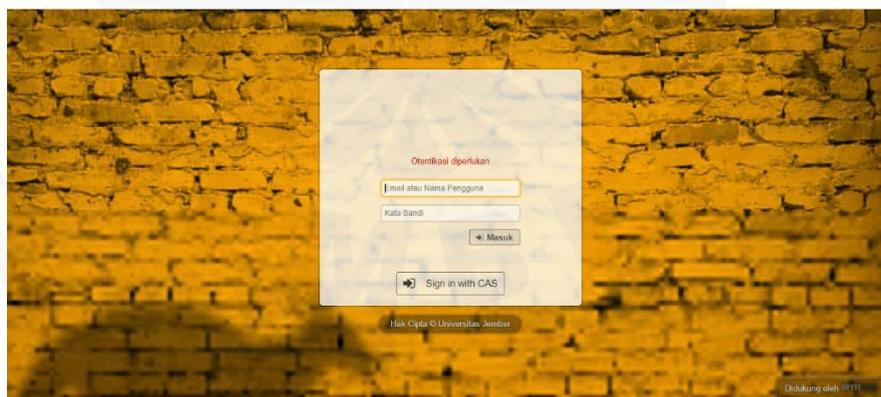
Gambar 2.3 Aduan internal tab aduan  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)



Gambar 2.4 Menu kelola informasi profil pengguna  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)

### 2.4.3 Login Narahubung

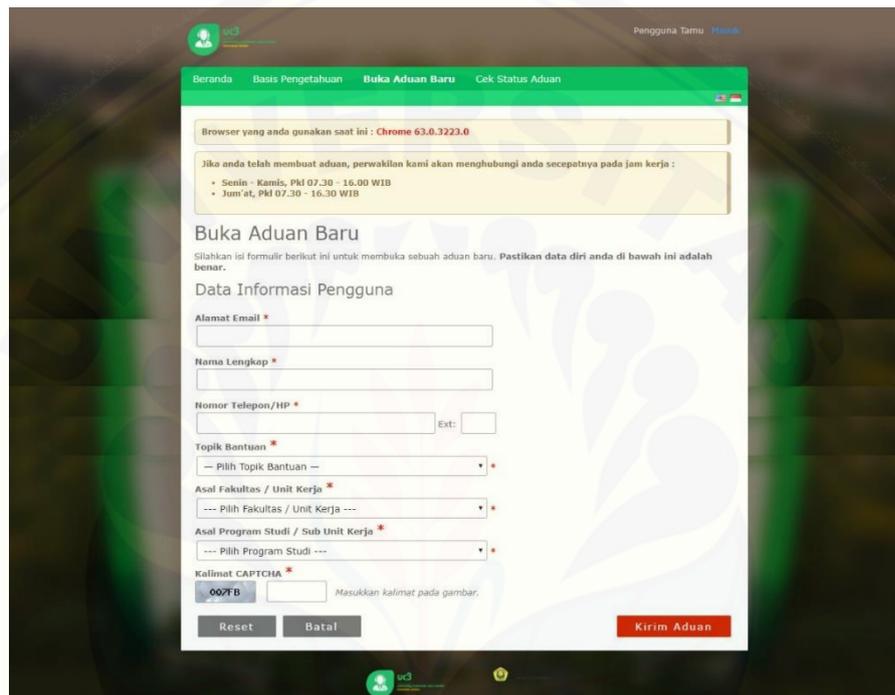
*Login* narahubung merupakan fitur yang disediakan untuk narahubung yang akan masuk ke UC3 melalui SISTER. Narahubung adalah pihak yang bertugas untuk menjawab aduan, *complain*, dan pertanyaan dari pengguna. Terdapat 14 narahubung UC3 yang dibagi ke dalam topik aduan yang disediakan UC3. Tampilan login narahubung dapat dilihat pada Gambar 2.5.



Gambar 2.5 Halaman login narahubung  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)

#### 2.4.4 Aduan Publik

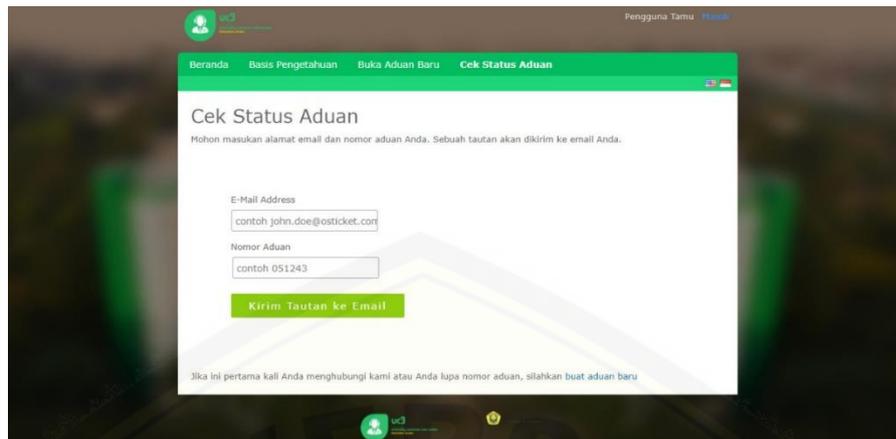
Aduan publik atau aduan eksternal merupakan fitur yang diperuntukkan kepada pengguna yang bukan merupakan sivitas akademik Universitas Jember. Fitur ini menerima aduan dari semua golongan masyarakat. Pengguna di fitur ini tidak perlu *login* melainkan harus mencantumkan alamat *e-mail* untuk mengetahui kelanjutan aduan. Tampilan fitur aduan publik dapat dilihat pada Gambar 2.6.



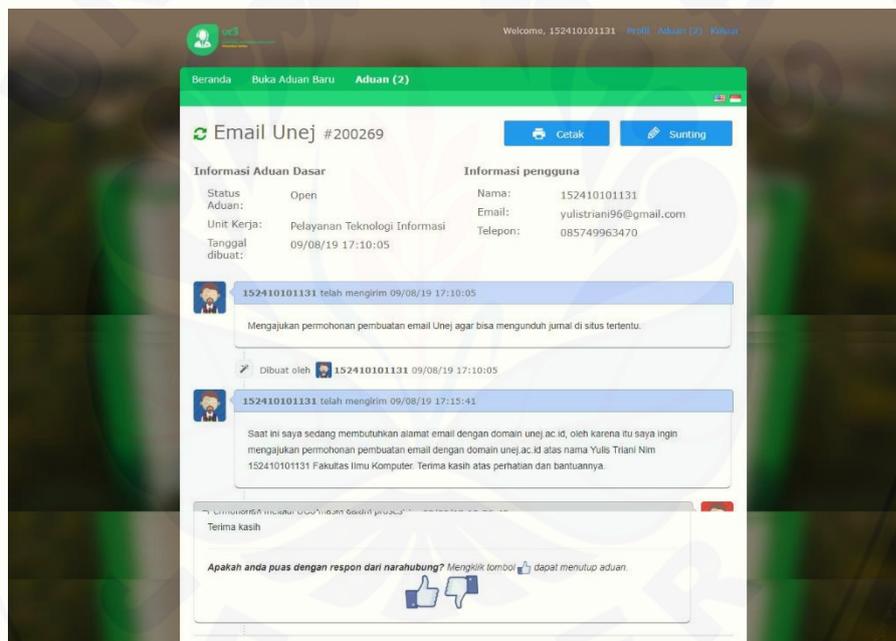
Gambar 2.6 Buka aduan baru untuk publik  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)

#### 2.4.5 Cek Status Aduan

Cek status aduan merupakan fitur untuk memeriksa kelanjutan proses aduan yang sudah dibuka oleh pengguna. Fitur ini mengharuskan pengguna untuk memasukkan *e-mail* dan nomor aduan untuk mem*followup* aduan yang telah dibuka oleh pengguna. Tampilan fitur cek status aduan dapat dilihat pada Gambar 2.7. Cara lain untuk memeriksa aduan adalah dengan menekan tab aduan lalu klik nomor aduan. Tampilan yang akan muncul seperti Gambar 2.8.



Gambar 2.7 Cek status aduan  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)



Gambar 2.8 Tampilan tiket aduan  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)

#### 2.4.6 Aduan Terkait PK2

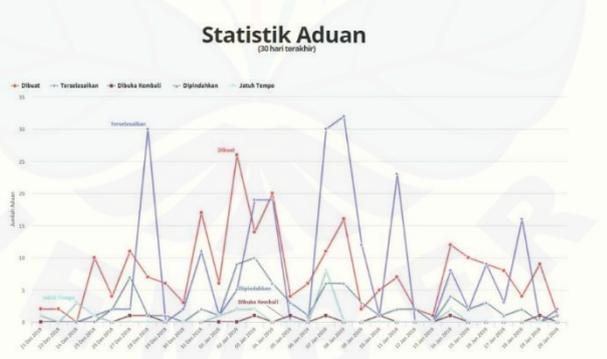
Aduan terkait Pengenalan Kehidupan Kampus (PK2) atau aduan khusus mahasiswa baru merupakan fitur yang diperuntukkan kepada mahasiswa baru Universitas Jember yang belum melakukan registrasi atau belum mendapatkan NIM. Tampilan fitur ini dapat dilihat pada Gambar 2.9.



Gambar 2.9 Aduan terkait PK2  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)

#### 2.4.7 Statistik Aduan

Statistik aduan merupakan fitur yang menampilkan grafik jumlah aduan yang masuk, aduan yang terselesaikan, dibuka kembali, dipindahkan, serta jatuh tempo aduan dalam 30 hari terakhir. Tampilan statistik aduan dapat dilihat pada Gambar 2.10. Statistik aduan dalam satu bulan ini biasanya digunakan oleh Humas Universitas Jember sebagai bahan pembahasan dalam rapat. Rapat ini dipimpin oleh Rektorat Universitas Jember dan diadakan setiap kurang lebih satu kali dalam satu bulan.



Gambar 2.10 Statistik aduan  
(Sumber: UC3 - Universitas Jember, 2018)

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

Berdasarkan pada penelitian (Ajzen & Fishbein, 1975) telah berhasil meramalkan dan menjelaskan perilaku dalam suatu kajian yang luas. Peneliti menganggap TRA sebagai suatu kajian yang umum sehingga perlu melakukan

pengembangan TAM untuk menjelaskan perilaku penggunaan sistem informasi secara rinci. Pada model tersebut telah diperkenalkan adanya variabel eksternal dan kaitannya dengan persepsi penggunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Konstruksi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh (Davis, 1986). Berikut variabel-variabel dalam TAM:

#### 2.5.1 *Perceived Usefulness (PU)*

*Perceived Usefulness* atau persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya (Davis, 1989). Dengan demikian, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi bermanfaat maka dia akan menggunakan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi itu kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakan sistem informasi tersebut.

#### 2.5.2 *Perceived Ease of Use (PEOU)*

*Perceived Ease of Use* atau kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Davis, 1989). Jika seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakan sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika seseorang percaya bahwa sistem informasi sulit digunakan maka dia tidak akan menggunakan sistem informasi tersebut.

#### 2.5.3 *Attitude toward Using (ATU)*

*Attitude toward Using* atau sikap ke arah penggunaan didefinisikan sebagai perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (Davis, et al., 1989).

#### 2.5.4 *Behavioral Intention to Use (BITU)*

*Behavioral Intention to Use* atau minat perilaku untuk menggunakan adalah suatu keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku menggunakan

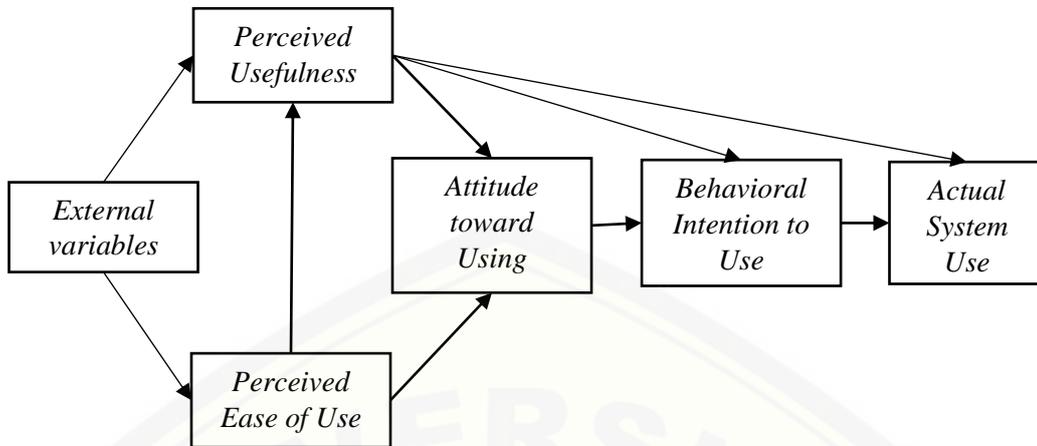
sistem informasi. Dengan demikian, seseorang tidak akan menggunakan suatu sistem informasi jika tidak mempunyai keinginan untuk melakukan.

#### 2.5.5 Actual System Use (ASU)

*Actual System Use* atau perilaku sesungguhnya dari teknologi. Penggunaan sesungguhnya tidak dapat diobservasi oleh peneliti menggunakan daftar pertanyaan, maka penggunaan sesungguhnya ini banyak diganti dengan nama persepsi pemakaian (*perceived usage*). Pada penelitian (Igarria & Iivari, 1995) menggunakan persepsi pemakaian yang diukur sebagai total waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya.

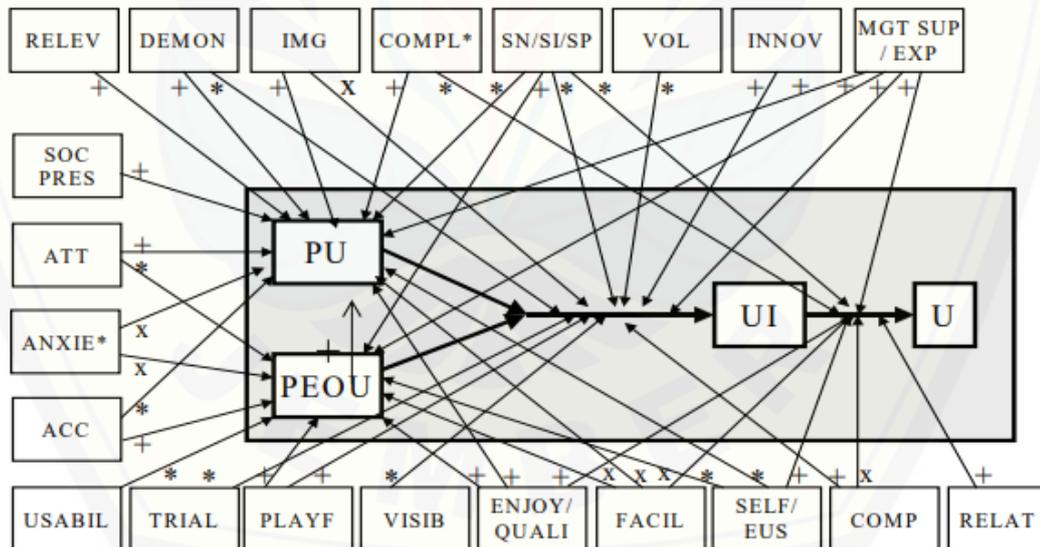
Dalam perkembangan penelitian yang menggunakan TAM oleh (Lee, et al., 2003) dikelompokkan menjadi 4 tahap yaitu: pengenalan model, validasi model, ekstensi model, dan elaborasi model.

- a. Pengenalan model yaitu antara tahun 1986-1995, merupakan era pengenalan model TAM dengan TRA dan TPB. Disimpulkan bahwa model TAM menjelaskan secara lebih baik keinginan untuk menerima teknologi.
- b. Validasi model yaitu antara tahun 1992-1996, menguji validitas dari instrumen-instrumen yang digunakan untuk mengukur penerimaan teknologi oleh pemakai dalam situasi dan tugas yang berbeda. Disimpulkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dapat digunakan untuk memprediksi perilaku kedepan dari pemakai sistem informasi.
- c. Ekstensi model yaitu antara tahun 1994-2003, pengembangan model TAM dengan menambahkan variabel eksternal yang menjadi penyebab (*antecedent*) dari konstruk utama TAM. Model konseptual TAM beserta variabel eksternal dapat dilihat pada Gambar 2.11.



Gambar 2.11 Variabel-variabel TAM  
(Sumber: Davis, et al., 1989)

- d. Elaborasi model yaitu antara tahun 2000-2003, mencoba memperluas model TAM dengan mengelaborasi hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah menemukan banyak variabel eksternal yang mempengaruhi dua konstruk utama TAM. Elaborasi model TAM dapat dilihat pada Gambar 2.12.

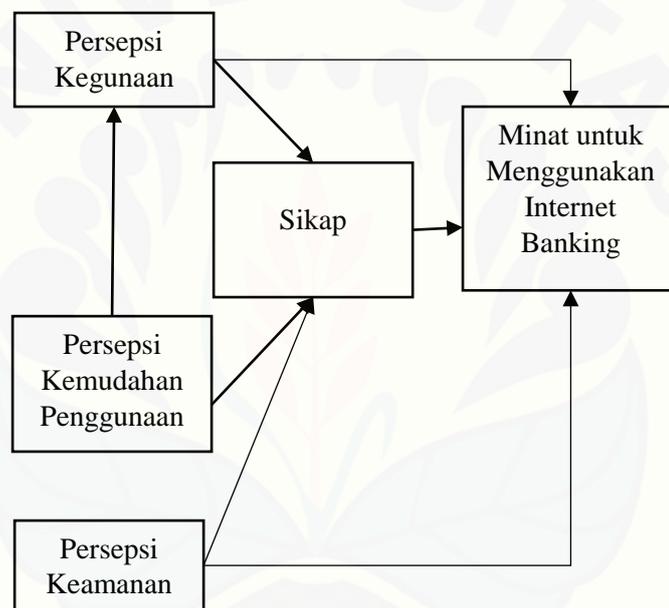


•ACC: Accessibility, ANXIE: Anxiety, ATT: Attitude, COMP: Compatibility, COMPL: Complexity, DEMON: Result Demonstrability, ENJOY: Perceived Enjoyment, EUS: End User Support, EXP: Experience, FACIL: Facilitating Conditions, IMG: Image, RELEV: Job Relevance, MGT SUP: Managerial Support, PLAYF: Playfulness, INNOV: Personal Innovativeness, RELAT: Relative Advantage, SELF: Self-Efficacy, SI/SN/SP: Social Influence, Subjective Norms, and Social Pressure, SOC PRES: Social Presence, TRIAL: Trialability, USABIL: Usability, VISIB: Visibility, VOL: Voluntariness,

\*: mixed, +: significant, x: insignificant relationship

Gambar 2.12 Elaborasi model TAM  
(Sumber: Lee, et al., 2003)

Variabel eksternal dalam TAM merupakan faktor-faktor diluar kelima konstruk TAM. Berdasarkan elaborasi model di atas, tidak semua variabel eksternal TAM berpengaruh terhadap konstruk utama TAM. Variabel tersebut dapat ditambahkan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sebagaimana penelitian (Gunawan, 2014) yang menambahkan variabel persepsi keamanan. Berdasarkan penelitian tersebut, terdapat pengaruh langsung yang signifikan antara variabel persepsi keamanan dengan sikap dan juga persepsi keamanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan internet *banking*. Model konseptual penelitian ini disajikan pada Gambar 2.13.



Gambar 2.13 Model TAM dengan variabel eksternal persepsi keamanan  
(Sumber: Gunawan, 2014)

## 2.6 Structural Equation Modeling (SEM)

*Structural Equation Modeling* (SEM) adalah teknik statistik yang paling tepat dan efisien untuk memungkinkan pengujian sekumpulan rangkaian persamaan regresi berganda secara simultan (Hair, Jr, et al., 2010). Teknik analisis data menggunakan SEM dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. SEM terbagi ke dalam beberapa jenis, yaitu SEM berbasis kovarian (CB-SEM) atau disebut juga *hard-modeling* dan SEM berbasis varian (VB-SEM) atau disebut juga *soft-modeling*. VB-SEM terbagi lagi

menjadi dua jenis, yaitu PLS-SEM dan GSCA. Perbedaan CB-SEM, PLS-SEM, dan GSCA dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Perbedaan CB-SEM, PLS-SEM, dan GSCA

Kriteria	CB-SEM	PLS-SEM	GSCA
Tujuan penelitian	Menguji teori atau mengkonfirmasi teori	Mengembangkan atau membangun teori	Mengembangkan atau membangun teori
Kebutuhan teori	Asumsi dan dasar teori harus kuat, pengembangan model berorientasi akurasi parameter	Fleksibel, optimal pada prediksi dan akurasi model	-
Karakteristik data dan algoritma	Mensyaratkan jumlah sampel yang besar dan asumsi <i>multivariate normality</i> terpenuhi (parametrik)	Jumlah sampel dapat kecil dan bisa dilanggarnya asumsi <i>multivariate normality</i> (non parametrik)	Jumlah sampel dapat kecil dan tidak mensyaratkan asumsi <i>multivariate normality</i> (non parametrik)
Evaluasi model	Mensyaratkan terpenuhinya kriteria <i>goodness of fit</i> sebelum estimasi parameter	Evaluasi parameter dapat langsung dilakukan tanpa persyaratan kriteria <i>goodness of fit</i>	Mensyaratkan terpenuhinya kriteria <i>goodness of fit</i> untuk evaluasi model

Sumber: Haryono, 2017

CB-SEM hanya dapat digunakan apabila data yang dianalisis memenuhi persyaratan. Jika data yang dianalisis tidak memenuhi persyaratan CB-SEM, maka analisis dengan CB-SEM dapat memunculkan beberapa masalah antara lain terjadinya *improper solution*, *factor indeterminacy*, dan *non-convergent algorithm* (Ghozali, 2014). *Improper solution* terjadi karena adanya nilai variance yang negatif. *Factor indeterminacy* mengakibatkan model tidak teridentifikasi sehingga program tidak memberikan hasil analisis. Oleh karena itu, penelitian ini lebih cocok menggunakan PLS-SEM.

## 2.7 Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang

dipergunakan sudah merepresentasikan yang diukur (Sugiyono, 2014). Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur.

### **2.8 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah derajat konsistensi/ keajengan data dalam interval waktu tertentu (Sugiyono, 2014). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jika pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang.

### **2.9 Uji Hipotesis**

Hipotesis adalah pernyataan dugaan (*conjectural*) tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Kerlinger, 2006). Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan pernyataan dugaan yang telah ditentukan sebelum penelitian. Jika hasil uji hipotesis sesuai dengan hipotesis yang telah ditetapkan, maka hipotesis tersebut diterima dan begitu sebaliknya.

### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada tahap ini menjelaskan mengenai metode penelitian untuk mendapat gambaran tahapan yang sistematis, yang digunakan untuk menganalisis data, menyusun, dan mengevaluasi penerimaan.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dipilih karena penelitian ini meneliti populasi pada sampel tertentu, pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2015). Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

#### **3.2 Objek Penelitian**

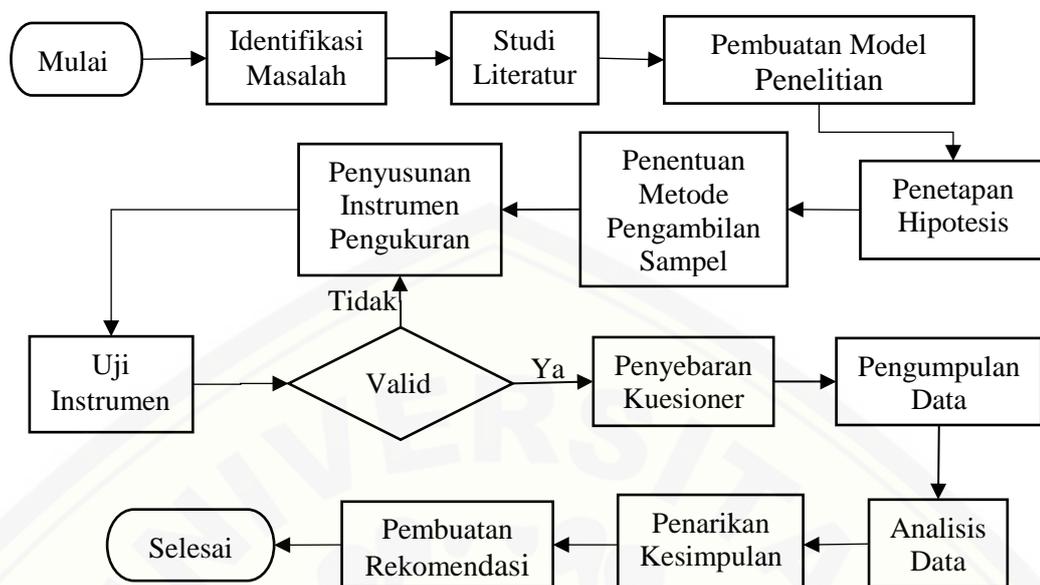
Objek penelitian ini yaitu sistem pelayanan pengaduan keluhan sivitas akademik di lingkungan Universitas Jember atau *University Customer Care Center* (UC3). Pada penelitian ini data didapat dari responden pengguna yaitu mahasiswa aktif Universitas Jember yang pernah menggunakan UC3.

#### **3.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Universitas Jember. Penelitian dilakukan selama empat bulan yaitu dari bulan Mei sampai Agustus 2019.

#### **3.4 Tahapan Penelitian**

Tahapan penelitian merupakan urutan langkah penelitian yang dilakukan. Gambaran tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur tahapan penelitian

#### 3.4.1 Identifikasi Masalah

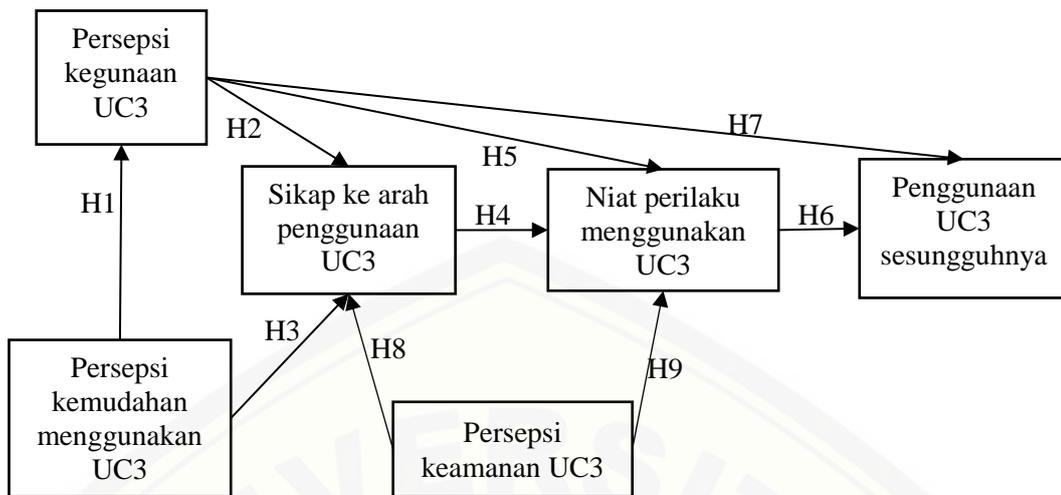
Identifikasi masalah merupakan tahap menentukan permasalahan apa saja dari studi kasus yang dapat diselesaikan dengan penelitian. Identifikasi dimulai dari mencari permasalahan dengan melakukan wawancara kepada Kepala Humas-protokol dan Staf Humas mengenai UC3. Hasil wawancara menemukan sebuah masalah yang dapat dijadikan topik penelitian.

#### 3.4.2 Studi Literatur

Studi literatur merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data sebagai dasar pembahasan penyusunan teori guna memperdalam topik. Sumber yang digunakan sebagai pustaka berupa buku, situs web Universitas Jember, situs web UC3, jurnal, dan karya ilmiah dari penelitian sebelumnya.

#### 3.4.3 Pembuatan Model Penelitian

Pembuatan model pada penelitian ini mengacu pada pendekatan TAM (Davis, et al., 1989) dan model TAM yang dikembangkan oleh Gunawan (2014). Model konseptual penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Model konseptual

Pada penelitian ini menggunakan enam variabel, lima variabel berasal dari penelitian (Davis, et al., 1989) dan satu variabel eksternal yaitu persepsi keamanan. Penambahan variabel ini dilakukan karena UC3 sebagai sistem pelayanan pengaduan harus mengutamakan keamanan aduan. Selain itu, peneliti merasa keamanan sangat diperlukan agar mahasiswa yang mengadu di UC3 merasa aman jika melakukan pengaduan yang bersifat sensitif.

Berdasarkan Gambar 3.2 terdapat tiga jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan dan timbulnya variabel dependen (terikat) serta tidak dipengaruhi oleh variabel lain (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini, variabel bebas terdiri atas persepsi kemudahan menggunakan UC3 (*perceived ease of use*) dan persepsi keamanan UC3 (*perceived security*).

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini, variabel terikat yaitu penggunaan UC3 sesungguhnya (*actual use*).

c. Variabel *Intervening*

Variabel *intervening* yaitu variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur (Sugiyono, 2015). Variabel ini merupakan variabel yang berada di antara variabel bebas dengan variabel terikat, sehingga variabel bebas tidak langsung mempengaruhi variabel terikat. Pada penelitian ini, variabel *intervening* terdiri atas persepsi kegunaan UC3 (*perceived usefulness*), sikap ke arah penggunaan UC3 (*attitude toward using*), dan niat perilaku untuk menggunakan UC3 (*behavioral intention to use*).

#### 3.4.4 Penetapan Hipotesis

Penetapan hipotesis ditetapkan dari model konseptual yang telah dibuat. Berdasarkan model konseptual tersebut, hipotesis yang terbentuk pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

**H1: Persepsi kemudahan menggunakan UC3 berpengaruh positif signifikan terhadap persepsi kegunaan UC3.**

Persepsi kemudahan menggunakan UC3 merupakan kepercayaan mahasiswa bahwa UC3 mudah digunakan dalam membuat aduan maupun memeriksa status aduan. Persepsi kegunaan UC3 merupakan kepercayaan mahasiswa bahwa UC3 bermanfaat untuk menyelesaikan aduan yang telah dibuat. Rasa kepercayaan terhadap sistem merupakan hal yang sangat penting. Jika mahasiswa sudah merasa mudah menggunakan UC3, maka mahasiswa akan merasa bahwa UC3 bermanfaat.

**H2: Persepsi kegunaan UC3 berpengaruh positif signifikan terhadap sikap ke arah penggunaan UC3.**

Persepsi kegunaan UC3 merupakan kepercayaan mahasiswa bahwa UC3 bermanfaat untuk menyelesaikan aduan yang telah dibuat. Sikap ke arah penggunaan UC3 adalah perasaan positif atau negatif dari mahasiswa jika harus melakukan pengaduan melalui UC3. Jika mahasiswa merasa bahwa UC3 bermanfaat, maka mahasiswa memiliki perasaan positif untuk melakukan pengaduan melalui UC3.

**H3: Persepsi kemudahan menggunakan UC3 berpengaruh positif signifikan terhadap sikap ke arah penggunaan UC3.**

Persepsi kemudahan menggunakan UC3 merupakan kepercayaan mahasiswa bahwa UC3 mudah digunakan dalam membuat aduan maupun memeriksa status aduan. Sikap ke arah penggunaan UC3 adalah perasaan positif atau negatif dari mahasiswa jika harus melakukan pengaduan melalui UC3. Jika mahasiswa merasa bahwa UC3 mudah digunakan, maka mahasiswa memiliki perasaan positif untuk melakukan pengaduan melalui UC3.

**H4: Sikap ke arah penggunaan UC3 berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku menggunakan UC3.**

Sikap ke arah penggunaan UC3 adalah perasaan positif atau negatif dari mahasiswa jika harus melakukan pengaduan melalui UC3. Niat perilaku menggunakan UC3 adalah suatu keinginan mahasiswa untuk melakukan pengaduan menggunakan UC3. Jika mahasiswa memiliki perasaan positif untuk melakukan pengaduan melalui UC3, maka mahasiswa akan memiliki keinginan untuk melakukan pengaduan menggunakan UC3.

**H5: Persepsi kegunaan UC3 berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan UC3.**

Persepsi kegunaan UC3 merupakan kepercayaan mahasiswa bahwa UC3 bermanfaat untuk menyelesaikan aduan yang telah dibuat. Niat perilaku menggunakan UC3 adalah suatu keinginan mahasiswa untuk melakukan pengaduan menggunakan UC3. Jika mahasiswa merasa bahwa UC3 bermanfaat, maka mahasiswa akan memiliki keinginan untuk melakukan pengaduan menggunakan UC3.

**H6: Niat perilaku untuk menggunakan UC3 berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan UC3 sesungguhnya.**

Niat perilaku menggunakan UC3 adalah suatu keinginan mahasiswa untuk melakukan pengaduan menggunakan UC3. Penggunaan UC3 sesungguhnya adalah UC3 digunakan oleh mahasiswa jika mereka memiliki keluhan untuk Universitas Jember. Semakin tinggi keinginan mahasiswa, maka mereka akan lebih sering menggunakan UC3.

**H7: Persepsi kegunaan UC3 berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan UC3 sesungguhnya.**

Persepsi kegunaan UC3 merupakan kepercayaan mahasiswa bahwa UC3 bermanfaat untuk menyelesaikan aduan yang telah dibuat. Penggunaan UC3 sesungguhnya adalah UC3 digunakan oleh mahasiswa jika mereka memiliki keluhan untuk Universitas Jember. Jika mahasiswa merasa bahwa UC3 bermanfaat, maka mereka akan lebih sering menggunakan UC3.

**H8: Persepsi keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap sikap ke arah penggunaan UC3.**

Keamanan merupakan variabel eksternal yang ditambahkan ke dalam penelitian ini. Keamanan yang dimaksud di sini adalah keamanan yang dirasakan oleh mahasiswa ketika mahasiswa harus menyerahkan data pribadi mereka serta keamanan aduan baik topik sensitif maupun tidak di UC3. Jika mahasiswa merasa aman saat melakukan pengaduan di UC3, maka mereka akan memiliki perasaan positif dalam melakukan pengaduan di UC3.

**H9: Persepsi keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan UC3.**

UC3 sebagai sistem pengaduan disediakan untuk menampung keluhan-keluhan dari mahasiswa. Mahasiswa tidak akan membuat aduan pada orang atau tempat yang tidak dipercaya. Oleh karena itu, keamanan merupakan faktor penting untuk menumbuhkan niat dari mahasiswa. Jika mahasiswa merasa aman melakukan pengaduan melalui UC3, maka niat mahasiswa untuk menggunakan UC3 akan semakin besar.

#### 3.4.5 Penentuan Metode Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan *Probability Sampling*. *Probability Sampling* dipilih karena teknik pengambilan sampel ini memberi kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2014). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Jember yang pernah menggunakan UC3. Penentuan populasi pada penelitian ini mengacu pada (Chandra, 2016) yang menggunakan responden yang sudah pernah melakukan

transaksi di Lazada. Jumlah mahasiswa yang pernah menggunakan UC3 ada 767 mahasiswa (UPTTIK, 2019). Frekuensi pemakaian UC3 oleh mahasiswa dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Frekuensi pemakaian UC3 oleh mahasiswa

Frekuensi pemakaian (kali)	Jumlah Mahasiswa
1	605
2	112
3	21
4	15
5	9
6	3
8	1
9	1

Sumber: (UPTTIK, 2019)

Berdasarkan frekuensi penggunaan UC3 oleh mahasiswa maka perlu dilakukan pengelompokan sampel. Teknik pengambilan sampel yang cocok untuk penelitian ini adalah menggunakan *stratified random sampling*. *Stratified random sampling* merupakan metode pengambilan sampel yang dibagi ke dalam beberapa kelompok-kelompok tingkatan (Supardi, 1993). Kelompok sampel dibedakan menjadi 3, yaitu sering, sedang, dan jarang. Jumlah sampel dapat ditentukan menggunakan rumus Slovin seperti pada Persamaan 3.1:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots \dots \dots (3.1)$$

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

$e$  = interval keyakinan (tingkat kesalahan)

Menurut (Tejada & Punzalan, 2012), koefisien kepercayaan (*confidence coefficient*) yang disarankan dalam suatu penelitian adalah sebesar 95%, sehingga penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan (*error*) sebesar 5%. Perhitungan jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{767}{1 + 767(0,05)^2}$$

$$n = \frac{767}{1 + 767(0,0025)}$$

$$n = \frac{767}{1 + 1,9175}$$

$$n = \frac{767}{2,9175}$$

$$n = 262,89$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% didapatkan total sampel sebanyak 263 responden. Selanjutnya sampel untuk setiap kelompok sampel dibagi dengan menggunakan alokasi proporsional. Alokasi proporsional digunakan untuk menentukan jumlah sampel secara proporsional sesuai jumlah populasi setiap kelompoknya (Destiana, 2012). Rumus alokasi proporsional seperti pada Persamaan 3.2:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan:

$n_i$  = jumlah sampel kelompok ke-i

$N_i$  = jumlah populasi kelompok ke-i

$n$  = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi

Ukuran sampel proporsional setiap kelas selanjutnya dihitung menggunakan rumus di atas sebagai berikut:

a. Kelompok sering

Kelompok sering adalah mahasiswa yang menggunakan UC3 sebanyak 6-9 kali. Jumlah mahasiswa yang tergolong ke dalam kelompok sering adalah 5 mahasiswa. Sampel yang digunakan yaitu:

$$n_1 = \frac{5}{767} \times 263$$

$n_1 = 1,71$  dibulatkan menjadi 2.

b. Kelompok sedang

Kelompok sedang adalah mahasiswa yang menggunakan UC3 sebanyak 3-5 kali. Jumlah mahasiswa yang tergolong ke dalam kelompok sering adalah 45 mahasiswa. Sampel yang digunakan yaitu:

$$n_2 = \frac{45}{767} \times 263$$

$n_1 = 15,43$  dibulatkan menjadi 15.

c. Kelompok jarang

Kelompok sedang adalah mahasiswa yang menggunakan UC3 sebanyak 1-2 kali. Jumlah mahasiswa yang tergolong ke dalam kelompok sering adalah 717 mahasiswa. Sampel yang digunakan yaitu:

$$n_3 = \frac{717}{767} \times 263$$

$n_2 = 245.85$  dibulatkan menjadi 246.

#### 3.4.6 Penyusunan Instrumen Pengukuran

Instrumen pengambilan data dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket penelitian. Kuesioner atau angket ini disusun dan dikembangkan dengan langkah sebagai berikut.

a. Mengacu pada variabel yang telah ditentukan.

Setiap variabel yang telah ditentukan memiliki beberapa indikator. Indikator-indikator ini yang akan dijadikan sebagai pertanyaan dalam instrumen pengukuran. Indikator dapat dilihat pada definisi operasional variabel TAM. Definisi operasional variabel yaitu penentuan konstruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasikan konstruk sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik. Definisi operasional variabel dijabarkan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Definisi operasional variabel TAM

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	Tingkat dimana pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi akan sangat membantu dan mudah digunakan.	Mudah untuk dipelajari Mendapatkan sesuatu dari teknologi Jelas dan mudah untuk dipahami Fleksibel Mudah untuk menjadi terampil Mudah untuk digunakan	(Davis, 1989) dan (Chau, 1996)
2	<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	Tingkat dimana seorang pengguna percaya bahwa menggunakan teknologi akan berguna atau bermanfaat.	Pekerjaan lebih cepat terselesaikan Meningkatkan kinerja pengguna Meningkatkan produktivitas Meningkatkan efektivitas Menjadikan pekerjaan lebih mudah Bermanfaat	(Davis, 1989) dan (Chau, 1996)
3	<i>Perceived Security (PS)</i>	Tingkat dimana seseorang merasa aman dalam menggunakan teknologi	Rasa aman untuk membagi informasi yang sensitif Dapat memberikan jaminan tingkat tinggi Muncul perasaan aman untuk membagi informasi pribadi Sarana yang aman untuk bertukar informasi	(Gunawan, 2014) dan (Telang, 2016)
4	<i>Attitude Towards Using (ATU)</i>	Tingkat dimana penggunaan teknologi ini apakah merasa senang dan nyaman terhadap teknologi ataukah tidak.	Senang dengan tampilan teknologi Senang berinteraksi dengan teknologi Menikmati penggunaan teknologi Perasaan nyaman terhadap penggunaan teknologi	(Agarwal & Karahanna, 2000)
5	<i>Behavioral Intention</i>	Keinginan (minat)	Menggunakan teknologi selama dibutuhkan	

No	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
	(BI)	penggunaan untuk menggunakan teknologi	Niat menggunakan teknologi sesering mungkin	(Davis, et al., 1989) dan (Chau, 1996)
			Niat menyarankan untuk menggunakan teknologi	
6	Actual Use (AU)	Penggunaan sesungguhnya dari teknologi atau penerapan sesungguhnya	Keseringan mengakses teknologi	(Davis, et al., 1989) dan (Igbaria & Iivari, 1995)
			Merasa puas dengan kemampuan teknologi	

#### b. Pembobotan nilai kuesioner

Pembobotan nilai dari masing-masing pertanyaan pada penelitian ini menggunakan skala Likert 4 tingkat. Menurut (Sugiyono, 2014), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Bobot penilaian pada skala Likert dijelaskan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Skala pembobotan kuesioner

Keterangan	Skor
sangat tidak setuju	1
tidak setuju	2
setuju	3
sangat setuju	4

#### 3.4.7 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan dengan menyebarkan instrumen kepada 30 responden (Haryono, 2017). Instrumen pengukuran yang telah disebar selanjutnya diuji menggunakan menggunakan aplikasi *SmartPLS* versi 3.2.8. Analisis model PLS-SEM menggunakan dua tahapan penting yaitu *outer model* (*measurement model*) dan *inner model* (*structural model*). Tahapan *Outer model* dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari instrumen (Khakim, 2011). Indikator dalam penelitian ini bersifat reflektif (arah panah dari konstruk ke indikator) sehingga evaluasi ini mencakup:

a. Uji validitas

Menurut (Ghozali, 2014), pengujian validitas instrumen dilakukan menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*.

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 *convergent validity* belum memenuhi maka indikator tersebut harus dihilangkan dan proses dihitung kembali hingga semua nilai *loading factor* memenuhi syarat.

2) *Discriminant Validity*

Nilai ini didapat dari nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai. Diskriminan yang memadai yaitu nilai *loading factor* pada konstruk yang dituju lebih besar daripada nilai *loading factor* pada konstruk yang lain. Cara lain untuk melakukan menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) untuk setiap konstruk. Rumus untuk menghitung AVE disajikan pada Persamaan 3.3:

$$AVE = \frac{\sum \lambda_i^2}{\sum \lambda_i^2 + \sum var(\varepsilon_i)} \dots\dots\dots (3.3)$$

Dimana  $\lambda_i$  = *component loading* ke indikator dan  $var(\varepsilon_i) = \lambda_i^2$ . Indikator dikatakan valid jika nilai AVE lebih dari 0,5 (Ghozali, 2014).

b. Uji reliabilitas

Cara menguji reliabilitas di PLS-SEM dengan cara menghitung *composite reliability* (Destiana, 2012). Rumus untuk menghitung *Composite Reliability* dapat dilihat pada Persamaan 3.4:

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2 \rho_c}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i var(\varepsilon_i)} \dots\dots\dots (3.4)$$

Dimana  $\lambda_i = \text{component loading}$  ke indikator dan  $\text{var}(\varepsilon_i) = \lambda_i^2$ . Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 (Ghozali, 2014).

#### 3.4.8 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang digunakan mengacu dari model konseptual yang dibuat. Kuesioner diperoleh dari instrumen pengukuran yang telah dinyatakan valid dan reliabel saat uji validitas dan uji reliabilitas. Kuesioner disebar kepada responden mahasiswa Universitas Jember yang pernah menggunakan UC3.

#### 3.4.9 Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data adalah tahap pemeriksaan hasil kuesioner yang telah disebar. Semua hasil kuesioner yang telah disebar kemudian diperiksa apakah terdapat responden yang tidak memenuhi kriteria serta apakah jumlah responden sudah sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Jika jumlah data masih kurang, maka tahap penyebaran kuesioner kembali dilakukan hingga jumlah data sesuai target.

#### 3.4.10 Analisis Data

Analisis data dilakukan ketika jumlah sampel sudah memenuhi target. Analisis model PLS-SEM yang kedua yaitu *inner model (structural model)*. *Inner model* bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antar konstruk laten seperti hipotesis yang telah dibuat. Terdapat tiga langkah dalam analisa *inner model*.

- a. Langkah pertama adalah mengevaluasi nilai *R squares*. Perubahan nilai *R squares* dapat digunakan untuk melihat pengaruh antar variabel.
- b. Langkah kedua adalah Uji *Goodness of Fit (GoF)* atau uji kelayakan model. Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa baik model penelitian dalam menjelaskan data penelitian. Menurut (Hussein, 2015) uji ini berbeda dengan CBSEM, untuk nilai GoF pada PLS-SEM harus dicari secara manual. Uji GoF pada PLS-SEM dihitung menggunakan Persamaan 3.5:

$$GoF = \sqrt{AVE \times \overline{R^2}} \dots\dots\dots (3.5)$$

Dimana:

$\overline{AVE}$  = Rata-rata nilai AVE

$\overline{R^2}$  = Rata-rata nilai  $R^2$

nilai GoF dikatakan small = 0,1, GoF medium = 0,25 dan GoF besar = 0,38.

- c. Langkah ketiga adalah uji hipotesis. Uji melihat signifikansi hubungan antar konstruk yaitu dengan melihat jalur (*path coefficient*). Nilai ini dapat dilihat dari T statistik. Jika T statistik bernilai lebih dari 1,96 maka hipotesis dapat diterima.

#### 3.4.11 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dapat ditarik setelah melakukan analisis data. Kesimpulan berisi hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah dan saran untuk penelitian selanjutnya.

#### 3.4.12 Pembuatan Rekomendasi

Rekomendasi dibuat berdasarkan data yang didapat dari responden. Data tersebut dianalisis untuk mengetahui sebaran data responden, kepuasan responden, dan mencari variabel yang nilainya kurang. Adapun kepuasan responden dapat dihitung menggunakan Persamaan 3.6 (Dalimunthe & Wibisono, 2013):

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \dots\dots\dots (3.6)$$

Keterangan:

$P$  = Presentase jawaban responden

$\sum SH$  = Skor total hasil pengumpulan data

$\sum SK$  = Skor kriterium

Dimana Skor kriterium dapat dicari dengan Persamaan 3.7:

$$\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{jumlah item pernyataan} \times \text{jumlah responden} \dots\dots\dots (3.7)$$

Rentang (*range*) hasilnya adalah sebagai berikut:

- 1) 0 – 25% = Sangat tidak puas
- 2) 26 – 50% = Tidak puas
- 3) 51 – 75% = Puas
- 4) 76 – 100% = Sangat puas

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

1. Dari hasil analisis masalah yang telah dilakukan, penelitian ini menggunakan model konseptual TAM dengan menambah satu variabel eksternal. Variabel eksternal yang digunakan yaitu persepsi keamanan. Penambahan variabel ini dilakukan karena UC3 sebagai sistem pelayanan pengaduan harus mengutamakan keamanan privasi pengguna. Penelitian ini menggunakan 9 hipotesis dari model konseptual, yaitu pengaruh persepsi kemudahan terhadap persepsi kegunaan, persepsi kegunaan terhadap sikap pengguna, persepsi kemudahan terhadap sikap pengguna, sikap pengguna terhadap niat untuk menggunakan, persepsi kegunaan terhadap niat untuk menggunakan, niat untuk menggunakan terhadap penggunaan sesungguhnya, persepsi kegunaan terhadap penggunaan sesungguhnya, persepsi keamanan terhadap sikap pengguna, dan persepsi keamanan terhadap niat untuk menggunakan.
2. Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan SEM dengan bantuan SmartPLS 3.2.8 diketahui bahwa 9 hipotesis yang telah disusun pada penelitian ini dapat diterima. Hal ini berarti persepsi kegunaan UC3, persepsi kemudahan penggunaan UC3, sikap ke arah penggunaan UC3, niat untuk menggunakan UC3, dan persepsi keamanan UC3 mempengaruhi penggunaan UC3 sesungguhnya secara positif dan signifikan dalam penerimaan UC3 berdasarkan perspektif mahasiswa Universitas Jember.
3. Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan TAM dari 9 hipotesis yang diuji, maka dapat disimpulkan bahwa UC3 dapat diterima oleh mahasiswa dalam membuat aduan keluhan terkait permasalahan mereka di UNEJ. Hasil penilaian

responden terhadap penerimaan UC3 memiliki nilai rata-rata 3,08 yang artinya responden cenderung setuju untuk menggunakan UC3. Penerimaan untuk persepsi kegunaan UC3 merupakan penerimaan yang paling tinggi yaitu 83,04%, sedangkan penerimaan untuk variabel persepsi keamanan UC3 merupakan penerimaan yang paling rendah yaitu 70,45%. Penerimaan untuk variabel persepsi kemudahan dalam menggunakan UC3, sikap ke arah menggunakan UC3, niat untuk menggunakan UC3, dan penggunaan UC3 sesungguhnya hampir sama yaitu 78,03%, 73,99%, 79,69%, dan 77,62%.

4. Ada dua faktor yang mendapatkan tanggapan kurang baik dan memerlukan perbaikan, yaitu sikap ke arah penggunaan dan keamanan UC3. Sikap mencakup tampilan, interaksi dengan pengguna, serta perasaan senang dan nyaman ketika menggunakan UC3 untuk melakukan pengaduan. Rekomendasi yang bisa diajukan yaitu interaksi dalam UC3 dapat lebih diperjelas, meningkatkan keamanan untuk pengaduan sensitif, menjamin pengaduan mahasiswa, info tentang data pribadi pengguna diperjelas, menambahkan autentikasi dua faktor, tampilan dibedakan untuk setiap menu dan tombol diperjelas, menambahkan notifikasi sebelum membuat aduan.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian di masa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan objek sistem pengaduan keluhan yang merupakan media untuk menampung keluhan-keluhan pengguna terhadap UNEJ. Keluhan tidak selalu muncul setiap saat dan dialami oleh setiap pengguna. Hal ini menyebabkan banyak pengguna menggunakan UC3 hanya beberapa kali sehingga sangat diperlukan pengelompokan sampel berdasarkan frekuensi penggunaan oleh pengguna UC3 atau objek lain yang memiliki karakteristik sejenis untuk melakukan analisis dan evaluasi penerimaan pengguna.
2. Penelitian selanjutnya disarankan agar mempertimbangkan pemilihan variabel. Variabel yang dipilih bisa menambahkan variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini namun tetap linear dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R. & Karahanna, E., 2000. Time flies when you're having fun: cognitive absorption and beliefs about information technology usage. *MIS Quarterly*, 24(4), pp. 665-694.
- Ajzen, I. & Fishbein, M., 1975. Dalam: *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. MA: Addison-Wesley, Reading, pp. 129-385.
- Anon., 2017. *Universitas Jember Tingkatkan Akuntabilitas Melalui UC3*. [Online] Available at: <https://unej.ac.id/universitas-jember-tingkatkan-akuntabilitas-melalui-uc3/>. [Diakses 15 Oktober 2018].
- Anon., 2018. *UC3 - Universitas Jember*. [Online] Available at: <https://uc3.unej.ac.id/open.php>. [Diakses 20 Januari 2019].
- Anon., 2018. *UC3 - Universitas Jember*. [Online] Available at: <https://uc3.unej.ac.id/home/> [Diakses 20 Januari 2019].
- Anon., 2018. *UC3 - Universitas Jember*. [Online] Available at: <https://uc3.unej.ac.id/view.php>. [Diakses 20 Januari 2019].
- Anon., 2018. *UC3 - Universitas Jember*. [Online] Available at: <https://uc3.unej.ac.id/tickets.php>. [Diakses 20 Januari 2019].
- Anon., 2018. *UC3 - Universitas Jember*. [Online] Available at: <https://uc3.unej.ac.id/profile.php>. [Diakses 20 Januari 2019].
- Ariska, M., 2019. Evaluasi Penerimaan End-User terhadap Aplikasi University Customer Care Center (UC3) Universitas Jember dengan Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use Technology (UTAUT). Dalam: *Skripsi*. Jember: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.
- Bahari, B. A., 2019. Audit Sistem Informasi Berbasis Framework COBIT 5 Domain DSS (Deliver, Service and Support) (Studi Kasus: UC3 Universitas Jember). Dalam: *Skripsi*. Jember: Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember.
- Chandra, G. C., 2016. Analisis penerimaan pengguna pada website Lazada dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*.
- Chau, P. Y. K., 1996. An empirical assessment of a modified technology acceptance model. *Journal of Management Information Systems*, 13(2), pp. 185-204.

- Dalimunthe, N. & Wibisono, H., 2013. Analisis penerimaan sistem e-learning SMK Labor Pekanbaru dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 11(1).
- Davis, F. D., 1986. A Technology Acceptance Model For Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results. In: *Ph.D. dissertation*. Cambridge: MIT Sloan School of Management.
- Davis, F. D., 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319-340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P. & Warshaw, P. R., 1989. User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical model. *Management Science*, 35(8), pp. 982-1003.
- Destiana, B., 2012. Analisis Penerimaan Pengguna Akhir terhadap Penerapan Sistem E-Learning dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Di SMA N 1 Wonosari. Dalam: *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ghozali, I., 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS), Dilengkapi Software Smartpls 3.0, Xlstat 2014 dan WarpPLS 4.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gunawan, A., 2014. Aplikasi technology acceptance model pada minat nasabah untuk menggunakan internet banking. *Jurnal Nominal*, 3(2), pp. 55-74.
- Hair, Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E., 2010. *Multivariate Data Analysis*. 7th penyunt. United States: Pearson.
- Hakim, M. M., 2018. Kajian penerimaan pengguna terhadap sistem CRM di perusahaan X menggunakan model TAM. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 5(1), pp. 114-120.
- Haryono, S., 2017. *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen Amos Lisrel PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Hussein, A. S., 2015. Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan smartPLS 3.0. Dalam: *Modul Ajar*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Igbaria, M. & Iivari, J., 1995. The effects of self-efficacy on computer usage. *Omega, Int. J. Mgmt Sci.*, 23(6), pp. 587-605.
- Ilman, I. F., 2019. *Dampak UC3 dan permasalahan yang terjadi [Wawancara]* (10 Januari 2019).

- Jogiyanto, 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Kerlinger, F. N., 2006. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. 3 penyunt. Yogyakarta: PT. Gadjah Mada University Press.
- Khakim, K. N., 2011. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Software Akuntansi MYOB dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Dalam: *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Lee, Y., Kozar, K. A. & Larsen, K. R. T., 2003. The technology acceptance model: Past, present, future. *Communications of the Association for Information Systems*, 12(50), pp. 752-780.
- Momani, A. M. & Jamous, M., 2017. The evolution of technology acceptance theories. *International Journal of Contemporary Computer Research (IJCCR)*, 1(1), pp. 50-58.
- Mulyani, A. & Kurniadi, D., 2015. Analisis penerimaan teknologi Student Information Terminal (S-IT) dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Wawasan Ilmiah*, 7(12), pp. 23-35.
- Rahardja, U., Tiara, K. & Utami, R., 2016. Optimalisasi penerapan Rooster berbasis Osticket untuk meningkatkan mutu pelayanan. *Technomedia Journal (TMJ)*, 1(1), pp. 20-35.
- Sadiyoko, A., Tesavrita, C. & Suhandi, I., 2009. *Penggunaan Technology Acceptance Model sebagai Dasar Usulan Perbaikan Fasilitas pada Layanan Mobile Internet*. *Simposium Nasional RAPI 8(1)*. s.l., s.n., pp. 14-18.
- Stufflebeam, D. L. & Shinkfield, A. J., 1984. *Systematic Evaluation A Self-Instructional Guide to Theory and Practice*. s.l.:Kluwer-Nijhoff..
- Sugiyono, 2014. *Populasi dan sampel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supardi, 1993. Populasi dan Sampel Penelitian. *Unisia*, 13(6), pp. 100-108.
- Taherdoost, H., 2018. A Review of Technology Acceptance and Adoption Models and Theories. *International Conference Interdisciplinarity in Engineering 11(22)*. 5-6 October 2017. Tirgu-Mures, Procedia Manufacturing, pp. 960-967.

- Tejada, J. J. & Punzalan, J. R. B., 2012. On the misuse of Slovin's formula. *The Philippine Statistician*, 61(1), pp. 129-136.
- Telang, A. E. D., 2016. Minat Mahasiswa Universitas Jember dalam Penggunaan Interenet Banking untuk Pembayaran SPP dengan Pendekatan Modified Technology Acceptance Model. Dalam: *Skripsi*. Jember: Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
- Teo, T., 2011. *Technology Acceptance in Education*. Rotterdam: Sense Publishers.
- UPTTIK, 2019. *Fasilitas - UPT. Teknologi Informasi dan Komunikasi*. [Online] Available at: <http://uptti.unej.ac.id/fasilitas/>. [Diakses 20 Oktober 2019].
- UPTTIK, 2019. *Frekuensi pemakaian UC3 oleh mahasiswa aktif Universitas Jember* [Wawancara] (22 April 2019).
- UPTTIK, 2019. *Jumlah aduan terhadap Universitas Jember melalui UC3 tahun 2018* [Wawancara] (24 Oktober 2019).

LAMPIRAN

A. Surat Permohonan Izin Wawancara

	<b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI</b> <b>UNIVERSITAS JEMBER</b> <b>FAKULTAS ILMU KOMPUTER</b> Alamat: Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telepon (0331) 326935 Fax. (0331) 326911 Jember 68121 Website: <a href="http://www.ilkom.unej.ac.id">http://www.ilkom.unej.ac.id</a>	
Nomor	: 287/UN25.1.15/SP/2019	22 Mei 2019
Perihal	: Permohonan Ijin Wawancara	
Yth. Kepala UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Jember		
Sehubungan dengan penelitian skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Jember:		
Nama	: Yulis Triani	
NIM	: 15241010101131	
Program Studi	: Sistem Informasi	
Judul Penelitian	: Evaluasi Penerimaan Pengguna Terhadap University Customer Care Centar (UC3) Menggunakan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .	
maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu memberi ijin kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan wawancara dan pengambilan data di UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Jember.		
Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.		
		 Dr. Antonius Cahya P., M.App.Sc., Ph.D NIP. 196909281993021001

## B. Form Kuesioner Penelitian



**KUESIONER EVALUASI PENERIMAAN PENGGUNA  
TERHADAP UNIVERSITY CUSTOMER CARE CENTER (UC3)  
BERDASARKAN PERSPEKTIF MAHASISWA  
MENGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*  
(TAM)**

Dengan hormat,

Saya Yulis Triani mahasiswa S.1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UNEJ bermaksud melaksanakan penelitian skripsi mengenai “Evaluasi Penerimaan Pengguna Terhadap University Customer Care Center (UC3) Berdasarkan Perspektif Mahasiswa Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)”. Kesediaan Anda menjadi responden dan menjawab serangkaian pertanyaan dengan sebenar-benarnya akan membantu saya dalam melakukan analisis.

### IDENTITAS RESPONDEN

Nama : .....

Asal Fakultas : .....

Apakah Anda pernah membuat pengaduan keluhan/mengajukan pertanyaan menggunakan University Customer Care Center (UC3)?

- a. Ya    b. Tidak

Sudah berapa kali Anda membuat pengaduan keluhan menggunakan *University Customer Care Center* (UC3)?

- a. 1-2 kali    b. 3-5 kali    c. Lebih dari 5 kali

### 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.

## BUTIR PERNYATAAN

KO DE	PERNYATAAN	SKOR PENILAIAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
<b>Perceived Ease Of Use</b>					
PEOU.1	Saya mudah untuk mempelajari penggunaan UC3				
PEOU.2	Saya merasa mudah untuk mendapatkan yang saya butuhkan (tata cara penggunaan dan status aduan) dari UC3				
PEOU.3	Interaksi dalam UC3 jelas dan mudah dimengerti				
PEOU.4	UC3 fleksibel dalam penggunaannya, artinya ia dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan saya				
PEOU.5	Saya mudah untuk menjadi terampil dalam menggunakan UC3				
PEOU.6	UC3 mudah untuk digunakan				
<b>Perceived Usefulness</b>					
PU.1	Menggunakan UC3 dapat memungkinkan saya untuk membuat pengaduan keluhan dengan lebih cepat				
PU.2	Menggunakan UC3 dapat meningkatkan efektivitas pengaduan keluhan yang saya lakukan				
PU.3	Menggunakan UC3 dapat mempermudah saya dalam membuat pengaduan keluhan				
PU.4	Saya merasa adanya UC3 bermanfaat bagi Universitas Jember				
<b>Perceived Security</b>					
PS.1	Saya merasa aman melakukan pengaduan yang sensitif di UC3.				
PS.2	Saya merasa melakukan pengaduan sensitif di UC3 dapat memberikan tingkat jaminan yang tinggi				
PS.3	Saya benar-benar merasa aman untuk menyediakan informasi yang sensitif tentang pribadi saya di UC3.				
PS.4	Secara keseluruhan, UC3 merupakan layanan yang aman untuk melakukan pengaduan.				
<b>Attitude Toward Using</b>					
ATU.1	Saya merasa senang dengan tampilan UC3.				
ATU.2	Saya merasa senang dengan interaksi yang ada dalam UC3.				
ATU.3	Saya merasa senang melakukan pengaduan menggunakan UC3.				

KO DE	PERNYATAAN	SKOR PENILAIAN			
		STS	TS	S	SS
		1	2	3	4
ATU.4	Saya merasa nyaman melakukan pengaduan menggunakan UC3.				
<b>Behavioral Intention</b>					
BI.1	Saya berniat untuk menggunakan UC3 ketika akan melakukan pengaduan				
BI.2	Saya berniat untuk terus memantau perkembangan aduan yang saya buat.				
BI.3	Saya berniat menyarankan teman saya untuk menggunakan UC3.				
<b>Actual Use</b>					
AU.1	Saya akan selalu membuat pengaduan keluhan menggunakan UC3 ketika saya memiliki keluhan terkait Universitas Jember				
AU.2	Saya puas dengan adanya UC3 karena membantu menyelesaikan pengaduan keluhan saya				

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

C. Jawaban Responden

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
2	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	1	3
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	1
4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	4	3
5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	3	2	2	3	4	3	3	4	3	2
6	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3
9	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3
10	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
11	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3
18	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	1	2	2	1	4	2	3	2
20	4	4	3	4	2	1	2	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3
21	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
22	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
23	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	1
26	3	4	3	2	2	4	3	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	3
27	4	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	3
28	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2
29	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	3	2
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4
39	2	3	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3
41	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
42	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1
43	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
44	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
45	4	4	4	3	2	2	1	4	3	2	3	3	3	2	1	2	4	2	4	4	4	4	3
46	3	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
47	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
48	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	2	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
51	3	3	3	4	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	2	2	3	4	1	3	2	3	2	3	4	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2
53	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
55	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3
56	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	4	3	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2
58	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
59	3	3	4	3	3	2	1	3	3	4	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	2
60	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
61	3	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4
62	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	1	3	4	2
65	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
66	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1
67	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	3
68	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4
69	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	2	2	1	2	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	3
74	3	4	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	3
75	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3
78	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	1	2	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	2	2	1	3	1	2	3
80	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
82	4	1	2	2	3	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	4	1
83	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
84	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
85	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	2	1	3	4	3	4	4	1	3
86	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
87	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
89	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
90	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2
91	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	1
92	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1	1	2	2	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
96	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4
98	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	1	3	3	4	4	4	4	3
99	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
100	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	4	3	4
101	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2
102	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
103	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	3	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3
105	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
106	3	2	4	4	3	1	1	4	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	4	2	1	4	2
107	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
108	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
109	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	4	3	3	2

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
110	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3
111	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2
112	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4
114	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	4	4
115	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	3	4
117	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3
120	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
121	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4
123	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	4	3
125	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3
126	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2
128	3	3	3	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
129	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1
130	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4
131	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
133	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3
134	3	2	4	4	2	2	2	3	3	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	4	2	1	3
135	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	3	4	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	2	4	3	3	3	2
138	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3
139	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3
140	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	3
142	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4
143	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4
144	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
145	3	4	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3
146	4	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
149	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2
150	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3
151	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
152	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
153	4	3	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	2	1

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
154	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
155	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	4
156	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
157	3	3	3	3	2	2	3	3	1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
158	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4
159	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
160	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
161	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	2	4
162	2	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	1	2	2	2
163	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
164	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4
165	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
167	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
168	3	3	3	4	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	3
169	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3
171	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3
172	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
173	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3
174	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
175	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
176	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
178	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3
179	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
180	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1
181	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
182	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	1	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	2	3	2	4	3	4	1	2	1	1	2	2	4	2	4	3	4	4	4
185	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3
186	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3
187	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2
191	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
192	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3
193	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3
195	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	3	4	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
197	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4

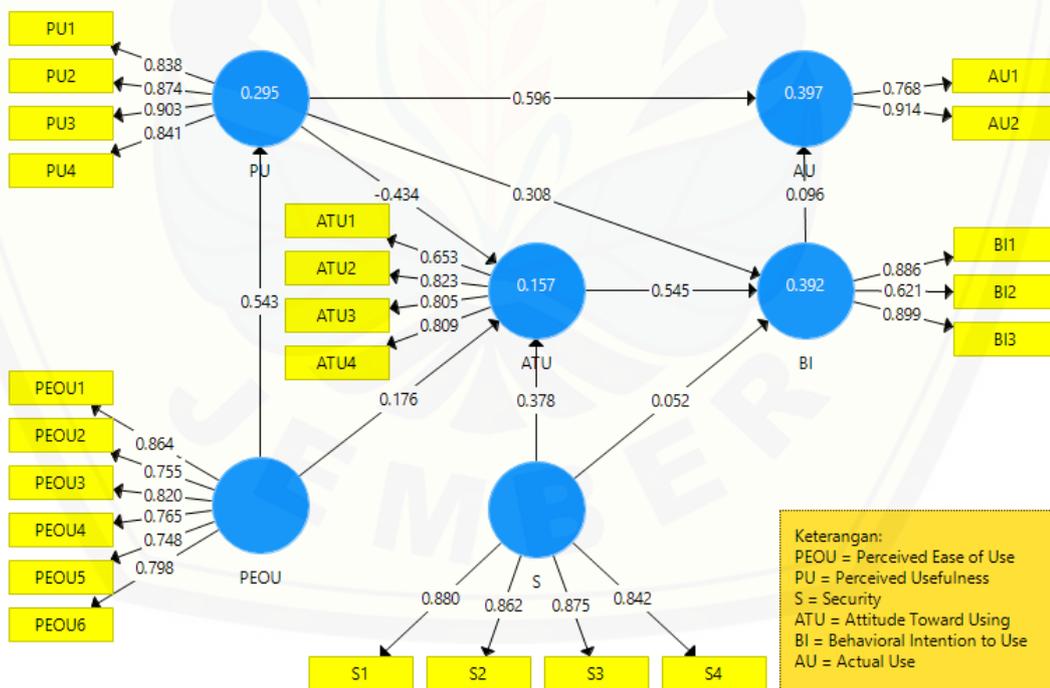
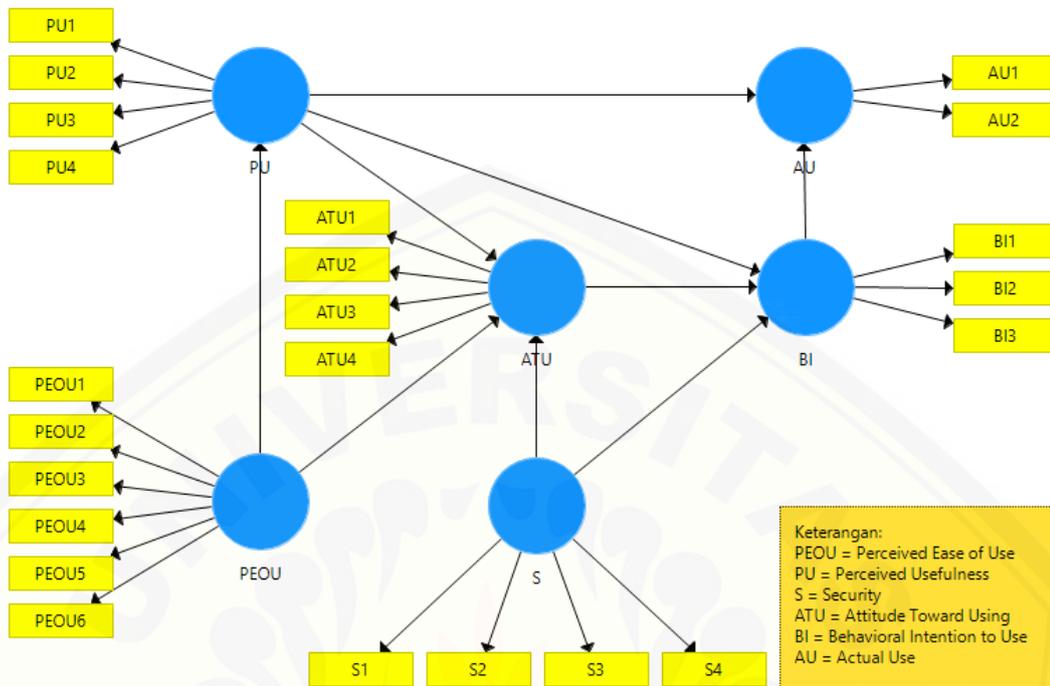
Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	4	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4
200	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
201	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	4	3
202	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
206	4	4	3	4	2	3	1	3	2	3	4	1	1	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
208	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
209	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
210	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
211	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
213	3	3	2	4	4	2	2	3	2	4	3	2	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	2
214	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
215	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	3	2	3	3
217	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4
218	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
219	1	1	1	1	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1

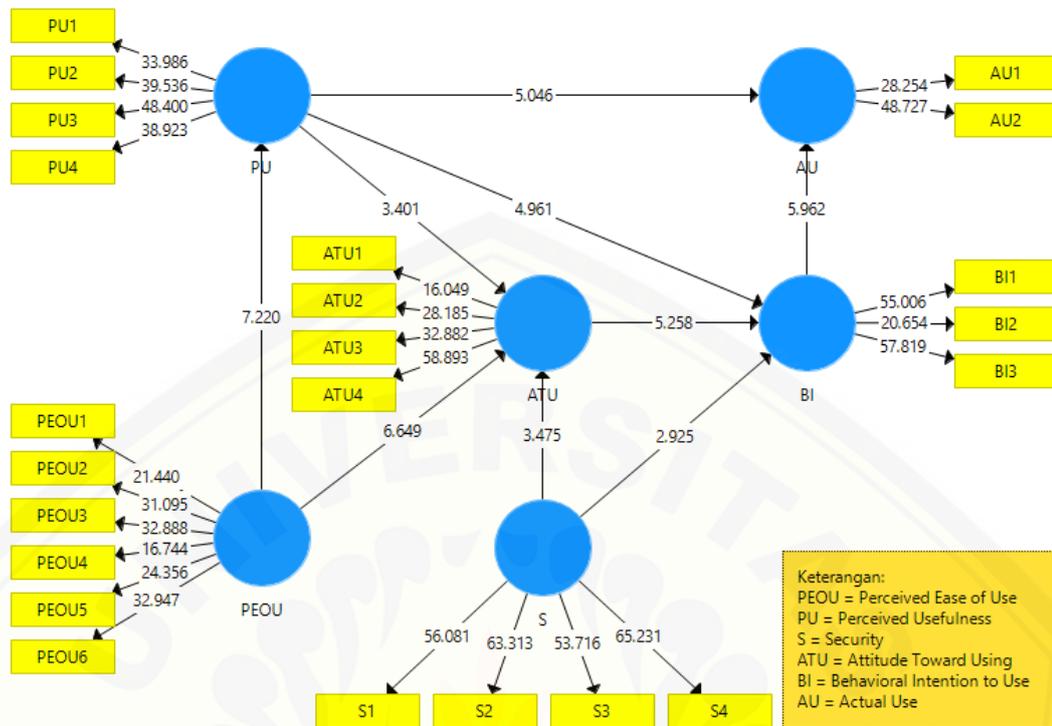
Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
220	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	1	2	3	4
222	4	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
223	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3
224	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
226	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
227	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
229	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
230	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
231	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
232	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
233	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3
235	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
238	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3
239	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
241	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
242	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3
243	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
244	3	4	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
245	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
246	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
248	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
249	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
251	3	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
252	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
253	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
254	4	3	4	4	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
255	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
256	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	3	2
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
258	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	2	3	4	2
259	3	1	4	2	3	3	3	4	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2
260	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4
261	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4

Responden ke-	PU1	PU2	PU3	PU4	PEOU1	PEOU2	PEOU3	PEOU4	PEOU5	PEOU6	S1	S2	S3	S4	ATU1	ATU2	ATU3	ATU4	BI1	BI2	BI3	AU1	AU2
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	4	1	1	4
265	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
266	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3
267	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3
269	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
270	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
271	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
272	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

**D. Model**





**E. Dokumentasi**

