



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI ZOOM DALAM
MENGIKUTI PEMBELAJARAN SELAMA PANDAMI COVID-19 MENGGUNAKAN
METODE TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*) PADA UNIVERSITAS
BINA DARMA PALEMBANG**

SKRIPSI

**YEPI KUSMETA
171410115**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINADARMA
PALEMBANG
2022**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI ZOOM
DALAM MENGIKUTI PEMBELAJARAN SELAMA PANDAMI COVID-
19 MENGGUNAKAN METODE TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODEL*) PADA UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

SKRIPSI

**oleh:
YEPI KUSMETA
171410115**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer (S.Kom.)**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINADARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom
Meeting Dalam Mengikuti Pembelajaran Selama Pandemi
Covid-19 Menggunakan Metode Tam (Technology
Acceptance Model) Pada Universitas Bina Darma
Palembang**

YEPI KUSMETA

171410115

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 26 Januari 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan, /**

Pembimbing



Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom



Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom Meeting Dalam Mengikuti Pembelajaran Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Tam (Technology Acceptance Model) Pada Universitas Bina Darma Palembang" Oleh "Yepi Kusmeta", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 26 Januari 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom

(.....)

2. Anggota : Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Fatoni, M.M., M.Kom.

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universita

Fakultas Ilmu Komputer

Zald Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yepi Kusmeta
NIM : 171410115

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 19 April 2022
Yang membuat pernyataan.


Yepi Kusmeta
NIM 171410115



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Banyak kegagalan hidup terjadi pada orang-orang yang tidak menyadari seberapa dekat mereka dengan kesuksesan ketika mereka menyerah”
(Yepi kusmeta, 2022)

Persembahan

Skripsi ini kupersembahkan teruntuk:

1. Kedua orangtuaku (Bapak Efendi Jaris dan Sumarni) yang senantiasa selalu memberikan do'a dan dukungan, kalian adalah segalanya bagiku;
2. Kakak kandungku (Perdi Winata dan Tobi Irwasya) yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mengisi hari-hariku dengan canda tawa dan kasih sayangnya;
3. Teman – teman saperjuangan ku
4. Almamater Tercintaku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penggunaan aplikasi zoom dalam mengikuti pembelajaran selama pandemi Covid-19 Menggunakan Metode TAM (*technology acceptance model*) pada Universitas Bina darma Palembang. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan persen kesalahan dalam penarikan sampel 10% yaitu 100 responden. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada Dosen variabel yang memiliki pengaruh terhadap kondisi nyata pengguna informasi adalah variabel *behavioral intention* (X_4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kondisi nyata *user satisfaction* (Y). Pada Mahasiswa variabel yang memiliki pengaruh terhadap kondisi nyata pengguna informasi adalah variabel *perceived usefulness*, (X_1) dan *perceived ease of use* (X_2) dan *behavioral intention* (X_4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kondisi nyata *user satisfaction* (Y). Berdasarkan analisa hubungan koefisiensi korelasi menggunakan SPSS adalah Dosen 9,665 Mahasiswa 115,022. Berdasarkan nilai R Square Dosen sebesar 0,794, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 79,4%, sedangkan sisanya 20,4% dipengaruhi oleh variabel lainnya. Mahasiswa sebesar 0,833, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 83,3%, sedangkan sisanya 16,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci: kepuasan Pelanggan, Zoom Meeting, TAM (*technology acceptance model*)

ABSTRACT

This study aims to determine the level of satisfaction with using the Zoom application in participating in learning during the Covid-19 pandemic using the TAM (technology acceptance model) method at the University of Bina Dharma Palembang. The type of data in this study is quantitative. Determination of the sample using the Slovin formula with a percent error in sampling 10%, namely 100 respondents. Based on the results of multiple regression analysis on lecturers, the variable that has an influence on the real condition of information users is the behavioral intention variable (X4) which has a significant influence on the real condition of user satisfaction (Y). For students, the variables that have an influence on the real condition of information users are perceived usefulness (X1) and perceived ease of use (X2) and behavioral intention (X4) variables have a significant influence on the real condition of user satisfaction (Y). Based on the correlation coefficient analysis using SPSS, there are 9,665 Lecturers and 115.022 students. Based on the Lecturer's R Square value of 0.794, this implies that the effect of the variables X1, X2, X3, and X4 together on Y is 79.4%, while the remaining 20.4% is influenced by other variables. Students are 0.833, this implies that the effect of the variables X1, X2, X3, and X4 together on Y is 83.3%, while the remaining 16.7% is influenced by other variables.

Keywords: customer satisfaction, Zoom Meeting, TAM (technology acceptance model)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur di panjatkan ke hadirat Allah swt. Yang Maha Kuasa, atas segala nikmat serta karuniaNya yang dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Skripsi ini berjudul “Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi Zoom Dalam Mengikuti Pembelajaran Selama Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Tam (*Technology Acceptance Model*) Pada Universitas Bina Darma Palembang.” Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom.) di Program Studi Pendidikan Olahraga; Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan, dan Bahasa (FKIPB); Universitas Bina Darma Palembang. Penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik atas bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. Rektor Universitas Bina Darma Palembang;
2. Dedi Syamsuar, M.I.T, Ph.D Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma Palembang;
3. Suyanto, M.M., M.Kom Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang;
4. Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom sebagai Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan tulus dan sabar serta memberikan arahan sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan;

5. Dosen Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma yang telah mendidik serta memberikan ilmu pengetahuan;
6. Dosen Universitas Bina Darma dan Mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2017 Palembang atas partisipasinya dalam penelitian ini;
7. Almamater: Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma Palembang, atas kesempatan yang diberikan untuk menimba ilmu di Lembaga ini.

Penulis berdoa kepada Allah swt. semoga kebaikan yang mereka berikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan aplikasidalam menunjang perkuliahan di Universitas.

Palembang , Agustus 2022
Penulis,

Yepi Kusmeta
NIM 171410115

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
4.1 Landasan Teori	6
4.1.1 Sejarah Universitas Bina Darma Palembang	6
4.1.2 Program Studi Sistem Informasi	9
4.1.3 Pandemi Covid-19	10
4.1.4 Zoom Meeting.....	10
4.1.5 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
4.1.6 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	14
4.1.7 Variabel Penelitian.....	15
4.1.8 Menentukan Model dan Hipotesis	16
4.1.9 Populasi dan Sampel	16
4.2 Penelitian Terdahulu.....	17
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
1.1 Jenis Penelitian	20
3.1.1 Tahapan Penelitian.....	20
1.2 Lokasi Penelitian	23
1.2.1 Populasi.....	23
1.2.2 Sampel dan Teknik pengambilan sampel	23
1.3 Jenis Data, Instrumen dan Metode Pengumpulan Data	26
1.3.1 Jenis Data.....	26
1.3.2 Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	27
1.3.3 Metode Pengumpulan Data.....	27

1.4	Definisi Konsep dan Operasional	26
1.5	Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	28
1.5.1	Validitas Instrumen	28
1.5.2	Reliabilitas Instrumen	29
1.6	Teknik Analisis Data	29
1.6.1	Uji Kualitas Data	30
3.6.1.1	Uji Normalitas	35
3.6.1.2	Uji Multikolinearitas	36
3.6.1.3	Uji Heteroskedastisitas.....	36
1.6.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	36
3.6.2.1	Uji Signifikansi Silmultan (Uji F)	36
3.6.2.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)	37
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1	Gambaran Umum Responden	38
4.1.2	Jenis Kelamin	38
4.1.3	Program Studi.....	39
4.2	Uji Validitas.....	40
4.2.1	<i>Perceived Usefullness</i>	40
4.2.2	<i>Perceived Ease of Use</i>	42
4.2.3	<i>Attitude Toward Using</i>	43
4.2.4	<i>Behavioral Intention</i>	45
4.2.5	<i>User Satisfaction</i>	47
4.3	Uji Reabilitas	48
4.3.1	<i>Perceived Usefullness</i>	48
4.3.2	<i>Perceived Ease of Use</i>	49
4.3.3	<i>Attitude Toward Using</i>	50
4.3.4	<i>Behavioral Intention</i>	51
4.3.5	<i>User Satisfaction</i>	51
4.4	Analisis Data.....	52
4.4.1	Deskriptif <i>Perceived Usefullness</i>	53
4.4.2	Deskriptif <i>Perceived Ease of Use</i>	53
4.4.3	Deskriptif <i>Attitude Toward Using</i>	54
4.4.4	Deskriptif <i>Behavioral Intention</i>	55
4.4.5	Deskriptif <i>User Satisfaction</i>	56
4.5	Uji Asumsi Klasik	57
4.5.1	Hasil Uji Normalitas	57
4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas	59
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	60
4.6	Pengujian Hipotesis	63
4.6.1	Uji T (Secara Berganda)	63
4.6.2	Uji F	65
4.7	Pembahasan	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
1.1 Kesimpulan.....	72
1.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74



DAFTAR GAMBAR

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Gambar 2.1 Model TAM (<i>technology acceptance model</i>).....	12
Gambar 2.2 Model tam dan <i>user satisfaction</i>	14
Gambar 2.2 Rancangan Penelitian	15

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Gambar 3.1 tahapan penelitian.....	22
Gambar 3.2 Perhitungan Sampel.....	26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar 4.1 Grafik P-P Uji Normalitas Dosen X1, X2, X3, X4 Terhadap Y	58
Gambar 4.2 Grafik P-P Uji Normalitas Mahasiswa X1, X2, X3, X4 Terhadap Y58	
Gambar 4.3 grafik scatterplot Dosen	61
Gambar 4.4 grafik scatterplot Mahasiswa.....	63

DAFTAR TABEL

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Tabel 2.1 Daftar Akreditasi Program Studi Universitas Bina Darma Palembang	7
--	---

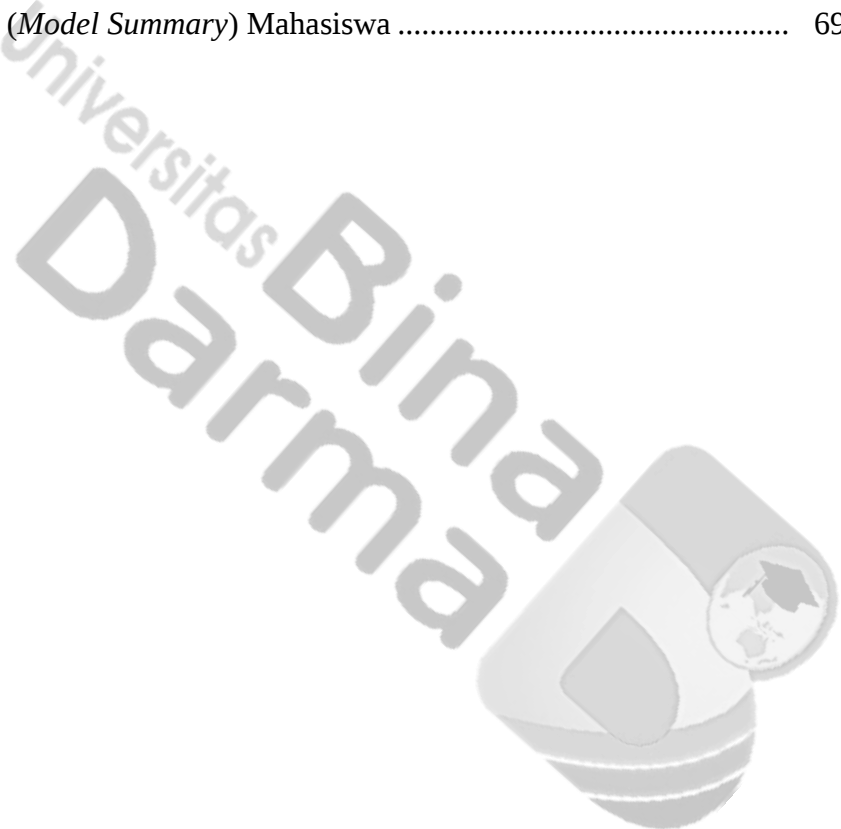
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Tabel 3.1 Perhitungan Jumlah Populasi	23
Tabel 3.2 Skala Likert	27
Tabel 3.3 Format Instrumen Penelitian Angket	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Mahasiswa	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Dosen	33
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Mahasiswa dan Dosen	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Dosen dan Mahasiswa	38
Tabel 4.2 Program Studi Dosen	39
Tabel 4.3 Program Studi Mahasiswa	39
Tabel 4.4 Validitas <i>perceived usefulness</i> Dosen (X1)	41
Tabel 4.5 Validitas <i>perceived usefulness</i> Mahasiswa (X1)	41
Tabel 4.6 Validitas <i>perceived ease of use</i> Dosen (X2)	42
Tabel 4.7 Validitas <i>perceived ease of use</i> Mahasiswa (X2)	43
Tabel 4.8 Validitas <i>attitude toward using</i> Dosen (X3)	44
Tabel 4.9 Validitas <i>attitude toward using</i> Mahasiswa (X3)	44
Tabel 4.10 Validitas <i>behavioral intention</i> Dosen (X4)	45
Tabel 4.11 Validitas <i>behavioral intention</i> Mahasiswa (X4)	46
Tabel 4.12 Validitas <i>user satisfaction</i> Dosen (Y)	47
Tabel 4.13 Validitas <i>user satisfaction</i> Mahasiswa (Y)	48
Table 4.14 Reliability statistics <i>perceived usefulness</i> Dosen dan Mahasiswa ...	49
Table 4.15 Reliability statistics <i>perceived ease of use</i> Dosen dan Mahasiswa ...	49
Table 4.16 Reliability statistics <i>attitude toward using</i> Dosen dan Mahasiswa ...	50
Table 4.17 Reliability statistics <i>behavioral intention</i> Dosen dan Mahasiswa ...	51
Tabel 4.18 Reliability statistics <i>user satisfaction</i> Dosen dan Mahasiswa	52
Tabel 4.19 Frekuensi <i>perceived usefulness</i> Dosen	53
Tabel 4.20 Frekuensi <i>perceived usefulness</i> Mahasiswa	53
Tabel 4.21 Frekuensi <i>perceived ease of use</i> Dosen	54
Tabel 4.22 Frekuensi <i>perceived ease of use</i> Mahasiswa	54
Tabel 4.23 Frekuensi <i>attitude toward using</i> Dosen	55
Tabel 4.24 Frekuensi <i>attitude toward using</i> Mahasiswa	55
Tabel 4.25 Frekuensi <i>behavioral intention</i> Dosen	56
Tabel 4.26 Frekuensi <i>behavioral intention</i> Mahasiswa	56
Tabel 4.27 Frekuensi <i>user satisfaction</i> Dosen	57
Tabel 4.28 Frekuensi <i>user satisfaction</i> Mahasiswa	57
Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas Dosen	59
Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolinearitas Mahasiswa	60

Tabel 4.31 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dosen	60
Tabel 4.32 Hasil Uji Heteroskedastisitas Mahasiswa	61
Tabel 4.33 Uji T Dosen.....	63
Tabel 4.34 Uji T Mahasiswa	64
Tabel 4.35 Uji F (Anova) Dosen.....	67
Tabel 4.36 Uji F (Anova) Mahasiswa	68
Tabel 4.37 Uji F (<i>Model Summary</i>) Dosen	69
Tabel 4.38 Uji F (<i>Model Summary</i>) Mahasiswa	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kusioner Dosen	79
Lampiran 2. Kusioner Mahasiswa.....	83
Lampiran 3. Surat Keterangan Lulus Komprehensif	88
Lampiran 4. SK Pembimbing.....	89
Lampiran 5. Lembar ACC Pengajuan Judul	90
Lampiran 6. Lembar Konsultasi Pembimbing	91
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Komprehensif.....	93
Lampiran 8. Lembar Surat Izin Penelitian	94
Lampiran 9. Hasil Cek Turnitin	95
Lampiran 10. Lembar Form Verifikasi Penjilidan Skripsi.....	96