

# Analisis Kepuasan Pengguna pada Website PT.Tunas Ridean Tbk Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)

<sup>1</sup>Ahmad Salim Maula, <sup>2</sup>Rachmat Hidayat, <sup>3</sup>Ninuk Riesmiyantiningtias  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Bina Sarana Informatika  
Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup>salimmaula23@gmail.com, <sup>2</sup>rachmat.rch@bsi.ac.id, <sup>3</sup>ninuk.nys@bsi.ac.id

\*Penulis Korespondensi

Diajukan : 20/02/2024

Diterima : 16/03/2024

Dipublikasi : 06/04/2024

## ABSTRAK

Analisis dalam kepuasan pengguna terhadap website yang telah dibuat oleh PT. Tunas Ridean Tbk. dilatar belakangi oleh teori Technology Acceptance Model (TAM). Website yang dikembangkan oleh PT. Tunas Ridean Tbk, bisa disebut layak apabila mendapat banyak nilai positif berdasarkan ketepatan variabel TAM. Tujuan utama dari riset ini adalah mendapatkan data yang valid tentang pemahaman terhadap layanan untuk pengguna. Riset kausal menjadi metode yang digunakan dalam penelitian ini demi menganalisis mengenai prinsip Technology Acceptance Model (TAM) terhadap kepuasan pengguna PT.Tunas Ridean Tbk. Populasi yang didapat sebanyak 133 pengunjung, Instrumen yang diterapkan pada riset ini berupa instrument angket pertanyaan tertutup untuk pengambilan sample. Sample yang didapat akan ditentukan dengan rumus Slovin, Teknik analisis dalam pengolahan data *SmartPLS* menserapkan tiga uji yakni outer model, inner model, dan pengujian hipotesis. Hasil diperoleh terdapat pengaruh variabel Technology Acceptance Model (TAM) terhadap kepuasan pengguna. Variabel TAM yang berpengaruh berupa Perceived Ease of Use (PEU) terhadap Perceived Enjoyment (PE) dengan nilai 0,014 keterangan hipotesis diterima, Perceived Enjoyment (PE) terhadap Attitude Toward Using (ATU) dengan nilai 0,000 keterangan hipotesis diterima, Attitude Toward Using (ATU) terhadap Behavior Intention to Use (BITU) dengan nilai 0,000 keterangan hipotesis diterima. Variabel TAM yang tidak berpengaruh berupa Perceived of Usefulness (POU) terhadap Perceived Enjoyment (PE) dengan nilai 0,291 keterangan hipotesis ditolak.

**Kata Kunci:** Kepuasan pengguna, SmartPLS, technology acceptance model, Website

## I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam kehidupan dimulai dari proses sederhana dalam kehidupan sehari-hari samapai pada tingkat pemenuhan kepuasan sebagai individu dan makhluk sosial. Dari masa ke masa keamajuan teknologi terus berkembang, mulai dari era teknologi pertanian, era teknologi industri, era teknologi informasi, dan era teknologi komunikasi dan informasi. Perkembangan ini membawa berbagai dampak dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, setiap individu tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan setiap perkembangan ini. (Danuri et al., 2019).

Manusia modern tidak dapat menghindari betapa pentingnya teknologi dalam kehidupan terlebih teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi Informasi (TI) telah menjadi bagian yang sangat penting dalam setiap rencana bisnis. Hampir dari seluruh perusahaan baik skala besar maupun kecil menggunakan teknologi informasi sebagai salah satu aktivitas yang sangat dibutuhkan untuk memberikan peningkatan terhadap layanan bisnis yang dikelola. Suatu wadah

yang sangat tepat dan membantu dalam pengaplikasian kolaborasi teknologi dengan bisnis (Purba et al., 2021).

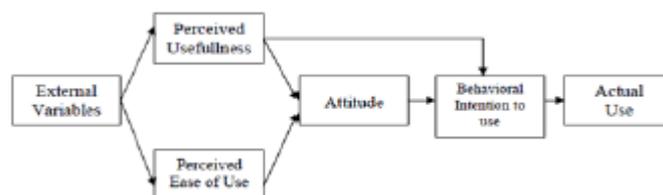
Teknologi informasi mengalami perkembangan pesat dan sebagian besar pelaku bisnis jasa transportasi memanfaatkannya guna pengembangan bisnis. Supaya bisa berkompetisi dengan penyedia jasa transportasi daring lain, masing-masing pelaku bisnis berupaya mengoptimalkan kepuasan konsumennya (Gelu et al., 2022).

Metode *technology acceptance model* menjadi solusi untuk menjelaskan faktor kunci dalam penerimaan dan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi tersebut. Serta memiliki tujuan guna mengetahui kepuasan pengguna terhadap teknologi yang digunakan saat ini.

## II. STUDI LITERATUR

### *Technology Acceptance Model*

Konsep TAM (Hamzah & Irawan, 2023) menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi. Model ini memiliki tujuan untuk menjelaskan faktor-faktor kunci dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengadopsian teknologi informasi tersebut. Perluasan konsep TAM diharapkan akan membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi mendasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu tersebut.



Gambar 1. Kerangka Model TAM  
Sumber : (Singasatia et al., 2020)

### Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai metode *technology acceptance model* oleh (Hervilia et al., 2022) dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)”. Peneliti melakukan analisa terhadap factor penerimaan Teknologi pengguna aplikasi shopee. Peneliti lain *technology acceptance model* oleh (Mulyanto et al., 2020) dengan judul “Penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink”. Peneliti melakukan penerapan metode TAM terhadap penggunaan aplikasi masjidlink. Peneliti lain *technology acceptance model* oleh (Ashsifa Izza, 2020) dengan judul “Pengaruh *Technology Acceptance Model* (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Niat Penggunaan *Mobile Banking* Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi Sebagai Variabel Moderasi)”. Peneliti melakukan analisa terhadap kepuasan pelanggan dan niat pengguna dengan metode TAM terhadap aplikasi *Mobile Banking*.

## III. METODE

### Populasi

Menurut (Andini & Sampurna S, 2020) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen dan karyawan pada PT. Tunas Ridean yang menggunakan website tunas ridean.

## Sample

Menurut (Hervilia et al., 2022) sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian atau *subset* (himpunan bagian) dari suatu populasi. Dikarenakan populasi mencakup data dengan jumlah yang besar, mengakibatkan tidak mungkin atau sulit dilakukan penelitian terhadap seluruh data tersebut. Sehingga, suatu penelitian dapat dilakukan terhadap sampelnya saja.

## Sampling Penelitian

Menurut (Andini & Sampurna S, 2020) teknik *sampling* adalah teknik untuk pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat 2 teknik *sampling* yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*.

*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Andini & Sampurna S, 2020).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan sample dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan jenis *random sampling*. *Random sampling* adalah teknik yang digunakan ketika populasi memiliki anggota atau elemen yang tidak seragam dan terstruktur secara proporsional.

## Menentukan Sample

Sample (Hervilia et al., 2022) yang didapatkan dari populasi akan ditentukan dengan rumus slovin dengan tingkat presisi sebesar 5% untuk mendapat jumlah sample ditentukan:

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

Keterangan:

- n = Ukuran Sample
- N = Ukuran Populasi
- e<sup>2</sup> = Toleransi ketidakteelitian (5%)

## Pengumpulan Data

### Observasi

Penggalan data dilaksanakan melalui artikel terhadap perkembangan industry dibidang otomotif dan transformasi digital demi mengetahui perusahaan dapat mengikuti perkembangan ke era digitalisasi saat ini.

### Wawancara

Penulis melakukan penyebaran kuesioner guna memperoleh data yang diperlukan terkait penelitian yang dilakukan. Kuesioner ditunjukkan kepada pelanggan dan karyawan tunas ridean.

### Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan informasi terkait permasalahan yang diteliti, kegiatan ini melibatkan membaca artikel jurnal, buku, serta literatur lain.

## Skala Pengukuran

(Andini & Sampurna S, 2020) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau fenomena sosial. Dapat disimpulkan bahwa *skala likert* merupakan suatu alternatif pengukuran yang dapat digunakan oleh seorang peneliti untuk mengukur suatu kejadian atau fenomena sosial yang kemudian

dirubah kedalam bentuk angka agar mudah dalam menyimpulkan. Alternatif jawaban dalam *skala likert* yang digunakan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 1 Pengukuran Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber gambar : (Andini & Sampurna S, 2020)

### Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah metode statistik dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS*. Data yang diperoleh kemudian diolah dan analisis dengan tiga pengujian antaranya, *outer model*, *Inner model*, dan *Hipotesis*.

### Outer Model

#### Uji Validitas

Uji validitas dengan program *SmartPLS* 4.0 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai validitas yaitu nilai *loading factor* harus lebih dari 0,70. Lebih lanjut, validitas *discriminant* berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (*manifest variable*) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi, cara untuk menguji *discriminant validity* dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai *cross loading* untuk setiap variabel harus  $> 0,70$  dan nilainya lebih tinggi dari variabel lainnya (Andini & Sampurna S, 2020).

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrument dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program *SmartPLS*, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai *composite reliability*. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai reliabilitas konstruk yaitu *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 untuk penelitian yang bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *exploratory* (Andini & Sampurna S, 2020).

### Inner Model

Inner model melibatkan perhitungan nilai R-Square. Nilai R-Square berfungsi untuk menggambarkan seberapa besar pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen, dan apakah pengaruh tersebut signifikan. Sebagai panduan umum, nilai R-Square sebesar 0,75 dianggap kuat, 0,50 dianggap moderat, dan 0,25 dianggap lemah (Yatim et al., 2022).

### Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan melakukan perhitungan koefisien jalur dan perhitungan R<sup>2</sup>. Signifikansi hubungan antar konstruk ditunjukkan oleh nilai t-statistic yang dihasilkan dari perhitungan koefisien jalur output Bootstapping pada *SmartPLS*. Besarnya pengaruh antar konstruk dan efek interaksi (moderasi) diukur dengan nilai koefisien jalur (Ardiansyach et al., 2022).

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Outer Model Uji Validitas**

Uji validitas adalah bagian untuk mengukur apakah kuesioner tiap variabel dinyatakan valid atau tidak. Pada *SmartPLS* menggunakan pengujian *discriminant validity*. Untuk menguji validitas dapat melihat nilai *cross loadings* setiap variabel harus >0,70 maka dinyatakan valid (Sanaky et al., 2021).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas (*Cross Loadings*)

Outer loadings		Keterangan
POU1	0,969	VALID
POU2	0,910	VALID
POU3	0,948	VALID
POU4	0,928	VALID
POU5	0,899	VALID
POU6	0,901	VALID
PEU1	0,967	VALID
PEU2	0,908	VALID
PEU3	0,956	VALID
PEU4	0,908	VALID
PEU5	0,949	VALID
PE1	0,954	VALID
PE2	0,971	VALID
PE3	0,953	VALID
PE4	0,927	VALID
PE5	0,929	VALID
ATU1	0,796	VALID
ATU2	0,866	VALID
ATU3	0,957	VALID
ATU4	0,926	VALID
ATU5	0,827	VALID
BITU1	0,885	VALID
BITU2	0,951	VALID
BITU3	0,919	VALID
BITU4	0,977	VALID

Sumber tabel: Data penelitian, 2024

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas menentukan kehandalan. Pada *SmartPLS* menggunakan pengujian *composite reliability*. Untuk menentukan tingkat reliabilitas adalah nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* harus >0,7 maka dinyatakan *reliable* (Mulyanto et al., 2020).

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
POU	0,967	0,973	Reliable
PEU	0,966	0,973	Reliable
PE	0,971	0,977	Reliable
ATU	0,923	0,943	Reliable

BITU	0,950	0,964	Reliable
------	-------	-------	----------

Sumber tabel: Data penelitian, 2024

**Inner Model**

*Inner model* dapat dilihat melalui indikator yang meliputi: Analisis inner model yang dikenal dengan metode analisis struktural. Analisis *inner model* dapat memprediksi hubungan antar variabel laten. Pada *SmartPLS* indikator yang diukur adalah nilai R-square atau biasa dikenal dengan koefisien determinasi. Pada uji ini berfokus pada nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,75 dikatakan kuat, 0,50 dikatakan moderat, dan 0,25 dikatakan lemah (Naufaldi I & Tjokrosaputro M, 2020).

Tabel 4. Hasil Analisa Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R Square	R Square Adjusted	Keterangan
PE	0,952	0,952	Kuat
ATU	0,935	0,935	Kuat
BITU	0,858	0,857	Kuat

Sumber tabel: Data penelitian, 2024

**Hipotesis**

Uji hipotesis bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pengambilan hipotesis akan diuji dengan melihat hasil analisis nilai *P-value*. Bila nilai *P-value* <0,05 dinyatakan diterima, sedangkan bila nilai *P-value* >0,05 maka hipotesis ditolak.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Model	P Value	Keterangan
PEU => PE	0,014	Diterima
PE => ATU	0,000	Diterima
ATU => BITU	0,000	Diterima
POU => PE	0,291	Ditolak

Sumber tabel: Data penelitian, 2024

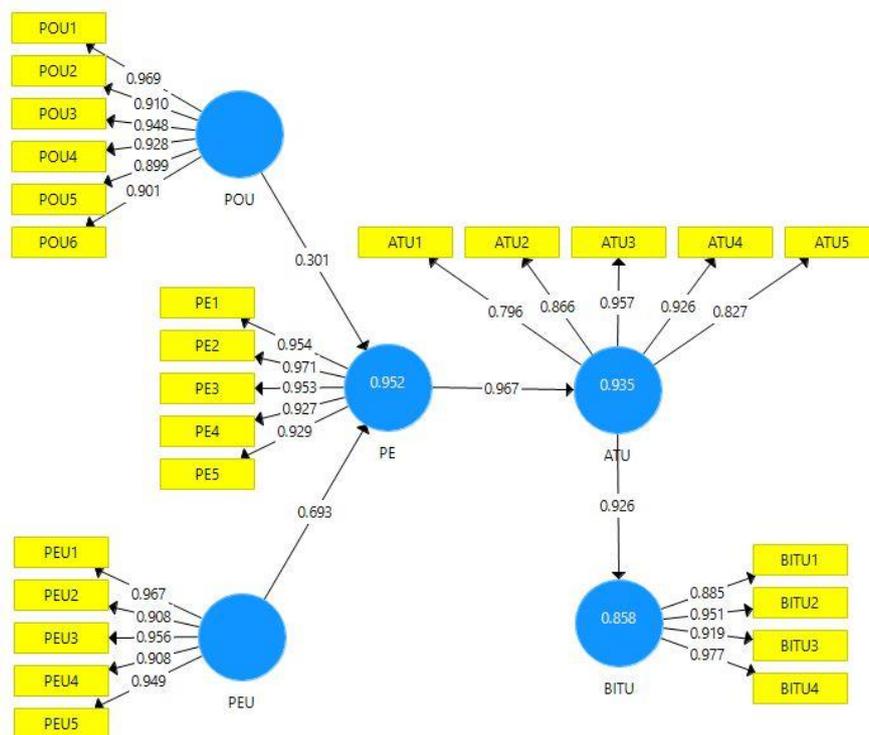
Hasil pengujian terhadap hipotesis dalam penelitian ini secara ringkas dapat dilihat sebagai berikut:

1. Pengaruh *Perceived of Usefulness* (POU) terhadap *Perceived Enjoyment* (PE) menunjukkan bahwa nilai P-value untuk hubungan konstruk adalah 0,291 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa POU tidak berpengaruh terhadap PE.
2. Pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEU) terhadap *Perceived Enjoyment* (PE) menunjukkan bahwa nilai P-value untuk hubungan konstruk adalah 0,014 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa PEU berpengaruh terhadap PE.

3. Pengaruh *Perceived Enjoyment* (PE) terhadap *Attitude Toward Using*(ATU) menunjukkan bahwa nilai Pvalue untuk hubungan konstruk adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa PE berpengaruh terhadap ATU.
4. Pengaruh *Attitude Toward Using* (ATU) terhadap *Behavior Intention to Use* (BITU) menunjukkan bahwa nilai P-value untuk hubungan konstruk adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa ATU berpengaruh terhadap BITU.

**Hasil Model Penelitian**

Pada *SmartPLS* data yang diperoleh akan masuk ke proses pengujian, sebelum ke tahap pengujian akan dijadikan diagram model untuk mengetahui hubungan antara variabel. Berikut hasil diagram model.



Gambar 2. Diagram Model  
 Sumber gambar: Data Penelitian, 2024

**V. KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil Penelitian yang telah dilakukan dalam menganalisis factor yang mempengaruhi penerimaan Teknologi pada pengguna website PT Tunas Ridean Tbk menggunakan *technology acceptance model* (TAM). Dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh terhadap penerimaan website yaitu *Perceived Ease of Use* (PEU), *Perceived Enjoyment* (PE), dan *Attitude Toward Using* (ATU).

**VI. UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kami ucapkan kepada Rektor, Pengajar, staff dan jajarannya di Universitas Bina Sarana Informatika, serta perusahaan PT Tunas Ridean Tbk yang bersedia menjadi tempat penelitian, tidak lupa terima kasih kepada keluarga, teman dan mahasiswa yang membantu peneliti melakukan penelitian.

## VII. REFERENSI

- Andini, A., & Sampurna S, D. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Word Of Mouth Sebagai Variabel Intervening..... ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN WORD OF MOUTH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Ardiansyach, H. T., Widjajanti, K., & Rusdianti, E. (2022). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan GeoKKP terhadap kinerja pegawai dengan motivasi kerja sebagai variabel moderator. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2), 76–94.
- Ashsifa Izza. (2020). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Pengguna Mobile Banking Secara Berkelanjutan (Privasi dan Personalisasi sebagai Variabel Moderasi). *Jurnal TECHNOBIZ*, 3(1), 25–29.
- Danuri, M., Informatika, M., Teknologi, J., & Semarang, C. (2019). PERKEMBANGAN DAN TRANSFORMASI TEKNOLOGI DIGITAL. *INFOKAM*, 15(2).
- Gelu, S. I., Foeh, J. E., Niha, S. S., Bahayangkara, universitas, Raya, J., Widya, K., Kupang, M., & Gelu, S. I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Customer Value terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Transportasi Online (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i1>
- Hamzah, A., & Irawan, D. (2023). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 214–227.
- Hervilia, H., Singasatia, D., & M. Agus Sunandar. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi Pada Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(4), 401–410. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i4.750>
- Mulyanto, A., Sumarsono, S., Niyartama, T. F., & Syaka, A. K. (2020). Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Pengujian Model Penerimaan Aplikasi MasjidLink. *Semesta Teknika*, 23(1). <https://doi.org/10.18196/st.231253>
- Naufaldi I, & Tjokrosaputro M. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Trust terhadap Intention To Use. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, II(3), 715–722.
- Purba, N., Ekonomi, F., Bisnis, D., Uin, I., Utara, S., & Yahya, M. (2021). REVOLUSI INDUSTRI 4.0 : PERAN TEKNOLOGI DALAM EKSISTENSI PENGUASAAN BISNIS DAN IMPLEMENTASINYA. In *JPSB* (Vol. 9, Issue 2).
- Sanaky, M. M., Saleh, L. Moh., & Titaley, H. D. (2021). Analisis Faktor Penyebab keterlambatan pada proyek pembangunan asrama man 1 tulehu maluku tengah. *JURNAL SIMETRIK*, 11(1).
- Singasatia, D., Kom, S., Kom, M., & Melami, M. (2020). *PENGARUH PERCEIVED USEFULNESS (PU) DAN PERCEIVED EASE OF USE (PEOU) TERHADAP ATTITUDE TOWARD USING (ATU) SERTA DAMPAKNYA TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (BITU)*. <http://scoutcompetition.com/>

Yatim, Subaida, I., & Wahyuni, I. (2022). PENNGARUH INTENSITAS RESEARCH AND DEVELOPMENT DAN BUSINESS RISK TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN KINERJA KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUSAHAAN LQ45 YANG TERDAFTAR DI BEI PERIODE 2016-2020. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 1(1), 171–185.