



**TUGAS AKHIR - KS 141501**

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN SI/TI  
BERDASARKAN FAKTOR PENDORONG DAN  
PENGHAMBAT PENERIMAAN APLIKASI  
QJOURNAL (STUDI KASUS: MAHASISWA ITS)**

**RIFQI RIDHO AZIZ  
NRP 5211 100 176**

**Dosen Pembimbing:  
Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T  
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember  
Surabaya 2015**



**FINAL PROJECT - KS 141501**

**STRATEGIES FOR IMPROVING IS/IT SERVICE  
BASED ON PERCEIVED RELATIVE BENEFITS AND  
PERCEIVED BARRIERS OF ACCEPTANCE FACTOR  
OF QJOURNAL APPLICATION (CASE STUDY: ITS  
STUDENTS)**

**RIFQI RIDHO AZIZ  
NRP 5211 100 176**

**Supervisor:  
Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T  
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc**

**DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEM  
Faculty of Information Technology  
Institute of Technology Sepuluh Nopember  
Surabaya 2015**

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN SITI  
BEDASARKAN FAKTOR PENDORONG DAN  
PENGHAMBAT PENERIMAAN APLIKASI  
QJOURNAL (STUDI KASUS: MAHASISWA ITS)**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada  
Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Oleh:

**Rifqi Ridho Aziz  
5211 100 176**

**Surabaya, Januari 2015**

**KETUA  
JURUSAN SISTEM INFORMASI**

**Dr. Eng. Febriliyan Samopa S.Kom, M.Kom  
NIP. 19730219 199802 1 001**



**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN SI/TI  
BERDASARKAN FAKTOR PENDORONG DAN  
PENGHAMBAT PENERIMAAN APLIKASI  
QJOURNAL (STUDI KASUS: MAHASISWA ITS)**

**TUGAS AKHIR**

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
pada

Jurusan Sistem Informasi  
Fakultas Teknologi Informasi  
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

**Rifqi Ridho Aziz**

**5211 100 176**

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : 12 Januari 2015  
Periode Wisuda : Maret 2015

**Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T**

  
**(Pembimbing 1)**

**Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc**

  
**(Pembimbing 2)**

**Sholiq, S.T., M.Kom., M.SA**

  
**(Penguji 1)**

**Eko Wahyu Tyas D., S.Kom, MBA**

  
**(Penguji 2)**

# STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN SI/TI BERDASARKAN FAKTOR PENDORONG DAN PENGHAMBAT PENERIMAAN APLIKASI QJOURNAL (STUDI KASUS: MAHASISWA ITS)

**Nama Mahasiswa** : RIFQI RIDHO AZIZ  
**NRP** : 5211 100 176  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTIF-ITS  
**Dosen Pembimbing 1** : Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T  
**Dosen Pembimbing 2** : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

## ABSTRAK

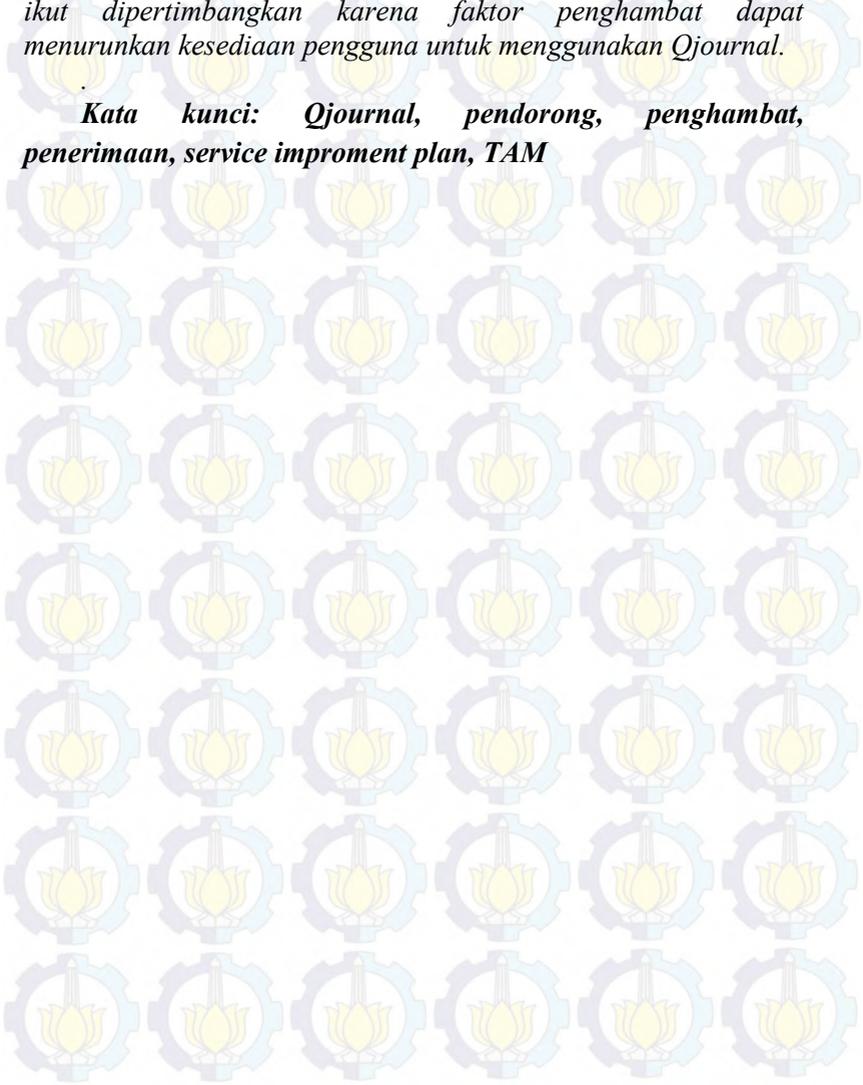
*Platform pengelolaan jurnal ilmiah secara online kini telah dikembangkan oleh banyak pihak seperti sciencedirect dan IEEE. Platform ini berguna bagi para peneliti yang ingin menyebarluaskan hasil riset yang dilakukan. Di Indonesia, platform pengelolaan jurnal ilmiah secara online sedang dikembangkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Qjournal adalah produk Telkom berupa platform pengelolaan jurnal ilmiah secara online yang dikembangkan untuk membuka peluang para akademisi Indonesia untuk mempublikasikan papernya.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mendorong dan menghambat penerimaan aplikasi Qjournal dan menyusun strategi peningkatan layanan yang dapat meningkatkan penerimaan aplikasi Qjournal. Metode yang digunakan untuk menganalisis faktor – faktor pendorong dan penghambat adalah dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM). Sedangkan penyusunan strategi dengan menyusun dokumen service improvement plan.*

*Temuan dan originalitas dari penelitian ini adalah faktor pendorong berpengaruh signifikan terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal. Faktor penghambat berpengaruh negatif terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan*

*Qjournal* namun pengaruh tersebut tidak signifikan. Faktor penghambat terbukti menjadi aspek penting yang saat ini harus ikut dipertimbangkan karena faktor penghambat dapat menurunkan kesediaan pengguna untuk menggunakan *Qjournal*.

**Kata kunci:** *Qjournal*, pendorong, penghambat, penerimaan, *service improment plan*, TAM



**STRATEGIES FOR IMPROVING IS/IT SERVICE  
BASED ON PERCEIVED RELATIVE BENEFITS AND  
PERCEIVED BARRIERS OF ACCEPTANCE  
FACTOR OF QJOURNAL APPLICATION (CASE  
STUDY: ITS STUDENTS)**

**Nama Mahasiswa** : RIFQI RIDHO AZIZ  
**NRP** : 5211 100 176  
**Jurusan** : Sistem Informasi FTIF-ITS  
**Dosen Pembimbing 1** : Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T  
**Dosen Pembimbing 2** : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

**ABSTRACT**

*Platform management of scientific journals has been developed by many sides such as Scimedirect and IEEE. This platform is useful for researchers who want to disseminate the result of research conducted. In Indonesia, one of the state-owned company currently developing platform management of scientific journal is PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Qjournal is a product of Telkom that provides a platform management of scientific journal and aims to open opportunities for Indonesian academics to publish scientific journal.*

*This research aims to identify perceived relative benefits and perceived barrier of acceptance factor of Qjournal and formulate strategy to improve service of Qjournal that can increase acceptance of Qjournal. The method to identify those factors is Technology Acceptance Model (TAM), while service improvement plan is applied to accomodate strategy to improve service of Qjournal.*

*The model of acceptance sees the relation of three variable named perceived relative benefits, perceived barriers and willingness to use. This research applied Generalized Structured Componet Analysis (GSCA) method. The result of research was analyzed using descriptive statistic and inferential. This research proved that perceived relative benefit have a significant impact to willingness to use Qjournal and perceived barriers have negative impact to willingness to use Qjournal but the impact not significant.*

***Keywords: Qjournal, benefits, barriers, acceptance, service improvement plan, TAM.***

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena berkat ridho-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir, dengan judul **Strategi Peningkatan Layanan SI/TI Berdasarkan Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Penerimaan Aplikasi Qjournal (Studi Kasus: Mahasiswa ITS)**. Tugas akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Peneliti mendapatkan banyak doa dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan laporan tugas ini. Atas berbagai doa dan dukungan tersebut penulis mengucapkan banyak terima kasih sebesar – besarnya kepada:

- Kedua dosen pembimbing, Dr. Apol Pribadi, S.T., M.T. dan Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc., yang tidak kenal lelah memberi bimbingan, waktu dan dukungan selama penyusunan tugas akhir.
- Untuk Bapak Sholiq, S.T., M.T., dan Ibu Eko Wahyu Tyas S.Kom., M.Sc., sebagai dosen penguji peneliti, terima kasih atas kritikan dan saran yang bersifat membangun untuk peningkatan kualitas penelitian ini.
- Bapak Radityo Prasetyanto Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku dosen wali yang memberikan bimbingan selama penulis menjadi mahasiswa di Jurusan Sistem informasi
- Seluruh bapak dan ibu dosen Jurusan Sistem Informasi ITS yang telah sabar memberikan ilmu yang dimiliki kepada penulis selama masa kuliah.
- Bapak Kuncoro Wastuwibowo, selaku manager divisi solution convergence di PT Telekomunikasi Indonesia Jakarta dan mas Yuzron selaku staff divisi solution convergence yang selalu memberikan informasi seputar Qjournal.
- Para sahabat di bangku kuliah yang selalu memberikan dukungan dan dorongan dengan ciri khas masing - masing

Edwina, Revy, Birgitta, Muryati, Terry, Riska, Dea, Nisa, Firsya, Vyno, Mayang, Carissa Cindy.

- Seluruh teman – teman Basilisk (SI-2011) yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
- Seluruh mas, mbak, teman – teman Laboraturium PPSI, Pak Hermono, Giovanni, Aula, Faiz, Acip, Eka, Yusrida, Maya, Mas ijal, Mbak Nurul, Mbak Desi, yang bersedia untuk diajak berdiskusi dan bercanda bersama selama penulis sedang suntuk mengerjakan tugas akhir.
- Untuk adik – adik Solaris (SI-2012), Intan, Widi, Asti, Danar, Yogi, Yukita, Fadly, Yozha dan Aula yang telah memberikan dorongan untuk penyelesaian tugas akhir ini.

Dan Seluruh pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu baik memberikan informasi, semangat, dukungan dan doa. Semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari banyak kekurangan dari penelitian ini. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xxv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xxix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Permasalahan .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Batasan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 IT Productivity Paradox.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Model Adopsi Teknologi .....</b>	<b>10</b>
2.2.1 Technology Acceptance Model (TAM) .....	10
2.2.2 Model Pendorong dan Penghambat Penerimaan Aplikasi .....	16
<b>2.3 Information Technology Service Management (ITSM) .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4 Qjournal .....</b>	<b>23</b>
<b>2.5 Structural Equation Modeling (SEM).....</b>	<b>25</b>
2.5.1 Penjelasan SEM .....	25
2.5.2 <i>Generalized Structured Component Analysis</i> (GSCA) ..	27
<b>2.6 Teknik Pengambilan <i>Sample</i>.....</b>	<b>28</b>
2.6.1 <i>Probability Sampling (Random Sample)</i> .....	28

2.6.2	<i>Non Probability Sample</i> .....	29
<b>2.7</b>	<b>Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>29</b>
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
<b>BAB IV</b>	<b>KERANGKA KONSEPTUAL</b> .....	<b>37</b>
<b>4.1</b>	<b>Konstruk Umum Konseptual Model</b> .....	<b>37</b>
<b>4.2</b>	<b>Hipotesis Penelitian</b> .....	<b>40</b>
4.2.1	Konstruk hipotesis 1 .....	41
4.2.2	Konstruk hipotesis 2 .....	41
<b>4.3</b>	<b>Definisi Operasional</b> .....	<b>42</b>
<b>4.4</b>	<b>Instrumen Penelitian</b> .....	<b>47</b>
<b>4.5</b>	<b>Uji Instrumen Penelitian</b> .....	<b>50</b>
4.5.1	Uji Validitas .....	51
4.5.2	Uji Reliabilitas .....	53
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>55</b>
<b>5.1</b>	<b>Analisis Data</b> .....	<b>55</b>
5.1.1	Deskriptif Statistik .....	55
5.1.2	Deskriptif Statistik Variabel Penelitian .....	60
5.1.3	Uji Asumsi Klasik .....	71
5.1.4	Uji Linieritas .....	72
<b>5.2</b>	<b>Analisis Inferensial</b> .....	<b>73</b>
5.2.1	Identifikasi Goodness of FIT .....	73
5.2.2	Identifikasi R Square .....	75
5.2.3	Identifikasi Indikator – Indikator .....	75
5.2.4	Pengujian Hipotesis .....	78
<b>5.3</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	<b>81</b>
5.3.1	Pengaruh Faktor Pendorong terhadap Keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal .....	81
5.3.2	Pengaruh Faktor Penghambat ( <i>perceived barriers</i> ) terhadap Keinginan seseorang untuk menggunakan ( <i>willingness to use</i> ) aplikasi Qjournal .....	87
<b>5.4</b>	<b>Strategi Peningkatan Penerimaan Qjournal</b> .....	<b>93</b>
5.4.1	Indikator <i>Convenience</i> .....	94

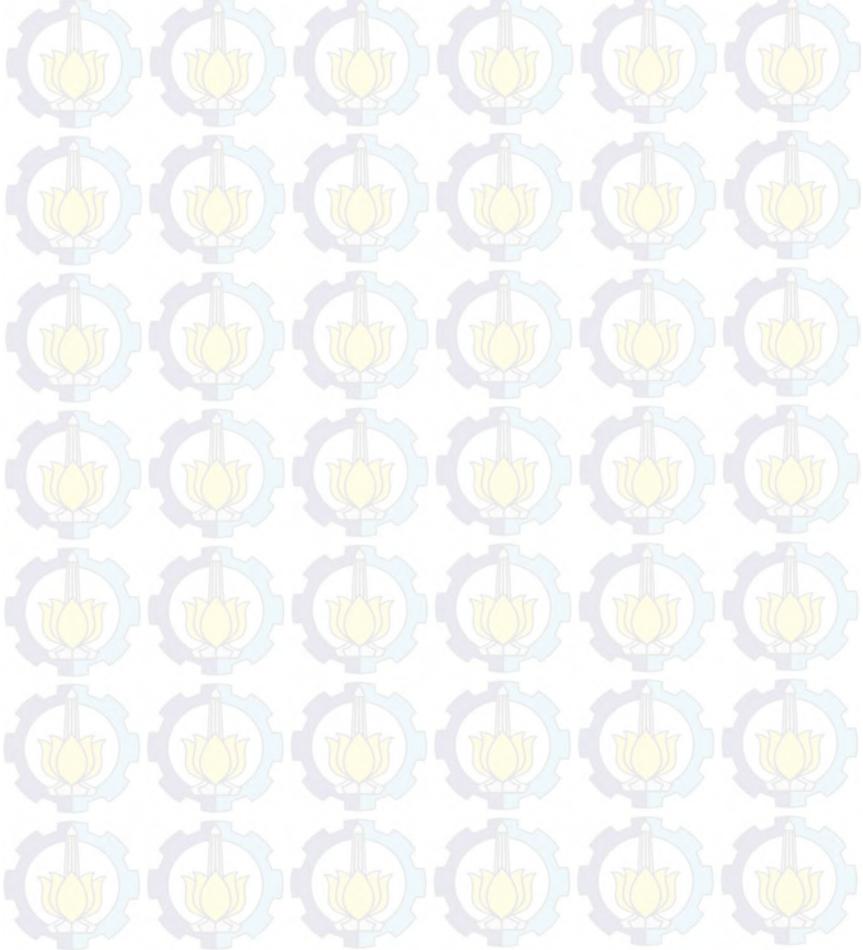
5.4.2	Indikator <i>Confidentiality</i> .....	98
5.4.3	Indikator <i>Control</i> .....	100
5.4.4	Indikator <i>Reliable</i> .....	101
<b>5.5</b>	<b>Implikasi Penelitian .....</b>	<b>103</b>
5.5.1	Implikasi Teoritis.....	103
5.5.2	Implikasi Praktis.....	106
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>109</b>
6.1	Kesimpulan.....	109
6.2	Saran.....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>111</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>		<b>115</b>
<b>LAMPIRAN A – KUESIONER.....</b>		<b>A- 1 -</b>
<b>LAMPIRAN B – HASIL UJI GESCA .....</b>		<b>B- 1 -</b>
<b>LAMPIRAN C – SERVICE IMPROVEMENT PLAN .....</b>		<b>C- 1 -</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh service improvement plan (Sumber: Yogantara, 2014).....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Sumber: Olahan Peneliti, 2014).....	29
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa ITS (Sumber: www.lptsi.its.ac.id, 2014).....	34
Tabel 4.1 Item Pengukuran Variabel (Sumber: Olahan Peneliti, 2014).....	47
Tabel 4.2 Validitas Variabel Benefit (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	51
Tabel 4.3 Validitas Variabel Barrier (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	52
Tabel 4.4 Validitas Variabel Willingnes To Use (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	52
Tabel 4.5 Reliabilitas (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	53
Tabel 5.1 Deskriptif Statistik Usia (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	56
Tabel 5.2 Deskriptif Statistik Jenis Kelamin (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	57
Tabel 5.3 Deskriptif Statistik Fakultas (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	57
Tabel 5.4 Deskriptif Statistik Intensitas Akses (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	59
Tabel 5.5 Skala Penilaian (Sumber: Olahan Peneliti, 2014).....	60
Tabel 5.6 Deskriptif indikator avoid personal interaction (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	61
Tabel 5.7 Deskriptif Statistik Indikator Control (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	62
Tabel 5.8 Deskriptif Statistik Indikator Convenience (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	63
Tabel 5.9 Deskriptif Statistik Indikator Cost (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	63
Tabel 5.10 Deskriptif Statistik Indikator Personalization (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	64

Tabel 5.11 Deskriptif Statistik Indikator Time (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	65
Tabel 5.12 Deskriptif Statistik Indikator Confidentiality (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	66
Tabel 5.13 Deskriptif Statistik Indikator Easy of Use (sumber: Olahan SPSS, 2014).....	67
Tabel 5.14 Deskriptif Statistik Indikator Enjoyable (sumber: Olahan SPSS, 2014).....	67
Tabel 5.15 Deskriptif Statistik Indikator Reliable (sumber: Olahan SPSS, 2014).....	68
Tabel 5.16 Deskriptif Statistik Indikator Safe (sumber: Olahan SPSS, 2014).....	69
Tabel 5.17 Deskriptif Statistik Indikator Visual Appeal (sumber: Olahan SPSS, 2014).....	70
Tabel 5.18 Deskriptif Statistik Indikator Willingness to Use (sumber: Olahan SPSS, 2014).....	70
Tabel 5.19 Uji Normalitas (Sumber: SPSS, 2014).....	71
Tabel 5.20 Uji Heterokedastisitas (sumber: Olahan SPSS, 2014).....	72
Tabel 5.21 Uji Linearitas (Sumber: Olahan SPSS, 2014).....	73
Tabel 5.22 Model FIT (sumber: Olahan GSCA, 2014).....	73
Tabel 5.23 R Square (sumber: Olahan GESCA, 2014).....	75
Tabel 5.24 Identifikasi Indikator Perceived Relative Benefit (Sumber: Olahan GESCA, 2014).....	76
Tabel 5.25 Identifikasi Indikator Barrier (Sumber: Olahan GESCA, 2014).....	77
Tabel 5.26 Identifikasi Indikator Willingness (sumber: Olahan GSCA, 2014).....	78
Tabel 5.27 Path Coefficients (sumber Olahan GSCA, 2014).....	79
Tabel 5.28 Rangkuman Uji Hipotesis (sumber: Olahan Peneliti, 2014).....	80
Tabel 5.29 Strategi Indikator Convenience (sumber: Olahan peneliti, 2014).....	94
Tabel 5.30 Strategi indikator Confidentiality (sumber: Olahan peneliti, 2014).....	98

Tabel 5.31 Strategi Indikator Control (sumber: Olahan peneliti, 2014).....	100
Tabel 5.32 Strategi Indikator Reliable (sumber: Olahan peneliti, 2014).....	101
Tabel 5.33 Perbandingan hasil penelitian (sumber: Olahan peneliti, 2014).....	104



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan antar komponen (Sumber: Davis F. D., 1986).....	12
Gambar 2.2 TAM Davis 1993 (Sumber: Davis F. , 1993) .....	14
Gambar 2.3 TAM Davis dan Venkantesh (Sumber: Venkatesh & Davis, 1996) .....	14
Gambar 2.4 TAM 2 (Sumber: Venkatesh & Davis, 2000).....	15
Gambar 2.5 TAM 3 (sumber: Venkatesh & Bala, 2003).....	16
Gambar 2.6 Model Penelitian Gilbert dan Balestrini (Sumber: Gilbert dan Balestrini, 2014) .....	17
Gambar 2.7 Penanggungjawab Qjournal.....	25
Gambar 3.1 Metodologi pengerjaan tugas akhir (Sumber: Olahan Peneliti, 2014) .....	31
Gambar 3.2 Detail Metodologi (Sumber: Olahan Peneliti, 2014) .....	32
Gambar 4.1 Konstruk Penelitian (Sumber: Olahan Peneliti, 2014) .....	38
Gambar 4.2 Kerangka Konseptual (Sumber: Gilbert & Balestrini, 2004).....	40
Gambar 5.1 Model Empiris Penelitian (sumber: Olahan Peneliti, 2014).....	79
Gambar 5.2 Ketidakconsistenan menu dropdown (sumber: qjournal.id, 2014) .....	95
Gambar 5.3 Halaman registrasi (sumber: qjournal.id, 2014) .....	96
Gambar 5.4 Halaman Home (sumber: qjournal.id, 2014) .....	97

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan pengerjaan tugas akhir ini, yang meliputi latar belakang, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian hingga manfaat yang diperoleh dari penelitian ini

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini kemajuan teknologi informasi menciptakan kompetisi yang menyebabkan banyak perusahaan berinvestasi di bidang teknologi informasi (Subriadi, hadiwidjojo, Djumahir, Rahayu, & Sarno, 2013). Pada tahun 2011 pengeluaran TI di Indonesia menurut International Data Corporation (IDC) adalah US \$ 10,9 Milliar dan pada tahun 2012 meningkat menjadi US \$ 15 Milliar. Pada tahun 2012 inilah merupakan pengeluaran teknologi informasi terbesar di Asia Tenggara. Pada tahun 2014 pengeluaran TI di Indonesia menurut IDC diprediksi sebesar \$ 16,8 Milliar atau meningkat 12,5% dari tahun 2013. Namun pertumbuhan investasi TI ini tidak seimbang dengan tingkat produktivitas pekerja.

Menurut laporan Indonesia Business Computer Association (ICBA) proyek teknologi TI yang sukses di Indonesia jauh lebih kecil daripada yang gagal. ICBA memperkirakan hanya 20% dari investasi TI yang mencapai target dan dimanfaatkan secara optimal. Salah satu perusahaan di Indonesia yang berhasil melakukan investasi TI adalah Bank BCA (Sutomo, 2014). Keberhasilan investasi BCA dapat dilihat dari pemanfaatan fitur internet banking yang menyumbangkan 75 juta transaksi per bulan. Sedangkan kegagalan investasi TI dapat dilihat dari produktivitas tenaga kerja di Amerika Serikat yang menggunakan teknologi informasi antara 1979 dan 1998 menurun dari rata – rata 3,4%

sampai 1,2% per tahun (Subriadi, hadiwidjojo, Djumahir, Rahayu, & Sarno, 2013).

Menurut Brynjolfsson, aspek yang menyebabkan kegagalan investasi TI adalah *missmeasurement*, *lag of learning*, *redistribution*, dan *missmanagement* (Brynjolfsson & yang, 1996). Perusahaan – perusahaan yang mengalami kegagalan investasi TI ini akan mengalami kerugian karena hasil yang didapatkan tidak sebanding dengan investasi TI yang dilakukan oleh perusahaan. Semua perusahaan yang melakukan investasi TI berpotensi mengalami kegagalan investasi TI jika tidak memperhatikan aspek yang telah dikemukakan oleh Brynjolfsson. Untuk mengetahui kesuksesan pengadopsian produk dan jasa teknologikal sering dijelaskan dengan menggunakan model penerimaan teknologi (Nysveen, Pederson, & Thorbjornsen, 2005).

Di Indonesia, tidak hanya perusahaan swasta yang melakukan investasi TI namun juga perusahaan milik negara. Salah satu perusahaan milik negara yang melakukan investasi TI adalah PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom). Saat ini PT Telekomunikasi Indonesia sedang melakukan investasi TI melalui proyek *platform* pengelolaan jurnal ilmiah secara onlie. Proyek Telkom yang menyediakan tempat untuk pengelolaan dan penyebarluasan materi – materi akademis seperti *paper* ilmiah ini diberi nama Qjournal. Melalui Qjournal ini, menurut PT Telkom melalui Priyantono Rudito, Telkom ingin membantu untuk meningkatkan *citation rate* dari *paper – paper* Indonesia, yang akan meningkatkan *impact* faktor jurnal dan reputasi peneliti serta institusi pendidikannya (Rudito, 2013). Investasi TI yang dilakukan Telkom ini berpotensi mengalami kegagalan jika terjadi kesalahan dalam pengelolaan teknologi informasi. Kegagalan karena terjadi kesalahan dalam pengelolaan teknologi informasi ini dikenal dengan nama *missmanagement*. Kesalahan pengelolaan teknologi informasi bisa

terjadi ketika perusahaan hanya memperhatikan aspek yang menguntungkan dan tidak memperhatikan aspek yang menjadi penghambat seseorang tidak mau menggunakan sebuah teknologi informasi. Gilbert dan Balestrini mengatakan bahwa pengelola teknologi informasi saat ini harus memperhatikan aspek penghambat yang membuat seseorang tidak mau menggunakan teknologi informasi. Hal ini berdasarkan pada penelitiannya yang menemukan bahwa aspek penghambat dapat mempengaruhi seseorang untuk menggunakan teknologi informasi. Aspek penghambat yang diungkapkan oleh Gilbert dan Balestrini adalah *confidentiality, easy to use, enjoyable, reliable, safe* dan *visual appeal* (Gilbert & Balestrini, 2004).

Qjournal telah diluncurkan di pertengahan tahun 2013 oleh Telkom. Sejak diluncurkan, pihak Telkom belum pernah melakukan analisis penerimaan aplikasi ini secara terstruktur (Yusron, 2014). Analisis yang pernah dilakukan hanya menanyakan ke *user* mengenai tingkat kepuasan terhadap Qjournal tanpa menanyakan lebih jauh alasan *user* memberikan tingkat kepuasan tersebut. Hal ini menyebabkan pihak Telkom belum mengetahui faktor apa saja yang sebenarnya membuat pengguna mau menerima dan menggunakan Qjournal serta faktor apa saja yang sebenarnya membuat pengguna tidak mau menerima dan menggunakan Qjournal sehingga pihak Telkom tidak bisa menentukan tindakan yang tepat untuk pengembangan Qjournal selanjutnya agar dapat lebih diterima oleh pengguna.

Pihak Telkom hingga saat ini juga belum mengetahui apakah adopsi teknologi informasi pada Qjournal dapat dikatakan sukses atau tidak. Apabila Qjournal sukses diterapkan maka banyak manfaat yang dapat diberikan ke para akademisi seperti *paper* dapat mempublikasikan ke indeks paper internasional secara mudah. Hal ini karena pihak Qjournal bekerja sama dengan

institusi pendidikan yang memiliki *digital library* pribadi sehingga para akademisi yang melakukan proses upload di *digital library* milik institusi pendidikan tersebut juga secara otomatis terindeks di Qjournal dan indeks paper internasional.

Oleh karena itu, untuk dapat mengetahui kesuksesan adopsi teknologi dan mengetahui apa saja yang mendorong dan menghambat penerimaan Qjournal oleh pengguna maka melalui tugas akhir ini dilakukan analisis faktor – faktor pendorong dan penghambat Qjournal yang juga disertai penyusunan strategi untuk meningkatkan penerimaan Qjournal.

## **1.2 Rumusan Permasalahan**

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apa sajakah faktor – faktor yang mendorong penerimaan Qjournal dari perspektif pengguna Qjournal?
2. Apa sajakah faktor – faktor yang menghambat penerimaan Qjournal dari perspektif pengguna Qjournal?
3. Apa sajakah strategi untuk meningkatkan layanan Qjournal dilihat dari faktor – faktor pendorong dan penghambat penerimaan Qjournal dari perpektif pengguna?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan pada tugas akhir ini terbatas pada aplikasi Qjournal (<http://Qjournal.co.id>)
2. Pada tugas akhir ini dilakukan pengambilan sampel terhadap pengguna dari aplikasi Qjournal yaitu mahasiswa ITS Surabaya.

3. Strategi yang disusun untuk meningkatkan layanan Qjournal adalah dalam bentuk dokumen *Service Improvement Plan* (SIP).

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor pendorong yang berpengaruh terhadap tingkat penerimaan aplikasi Qjournal dilihat dari sudut pandang pengguna yaitu mahasiswa Sistem Informasi ITS dengan menggunakan teori adopsi TI.
2. Mengetahui faktor-faktor penghambat yang berpengaruh terhadap tingkat penerimaan aplikasi Qjournal dilihat dari sudut pandang pengguna yaitu mahasiswa Sistem Informasi ITS dengan menggunakan teori adopsi TI.
3. Memberikan rekomendasi strategi kepada Telkom untuk meningkatkan penerimaan Qjournal dilihat dari faktor pendorong dan penghambat penerimaan Qjournal dari perpektif pengguna.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan analisis kelebihan dan kekurangan pengembangan aplikasi Qjournal.
2. Sebagai bahan analisis kesuksesan adopsi teknologi informasi yang dilakukan Telkom.
3. Sebagai bahan referensi bagi Telkom untuk meningkatkan penerimaan aplikasi Qjournal.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam buku penelitian.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tinjauan pustaka atau literatur yang digunakan dalam penelitian ini. Literatur yang digunakan adalah *IT Productivity Paradox*, model adopsi teknologi, *Information Technology Service Management*, *Qjournal*, *Structural Equation Modelling*, teknik pengambilan *sample*, dan penelitian terdahulu.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas metode penelitian atau langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

### BAB IV KERANGKA KONSEPTUAL

Bab ini akan membahas kerangka konseptual yang merupakan penjelasan menyeluruh tentang teori yang menjadi acuan dasar dan dipadukan dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Selain itu, pada bab ini akan membahas mengenai hipotesis dari penelitian ini.

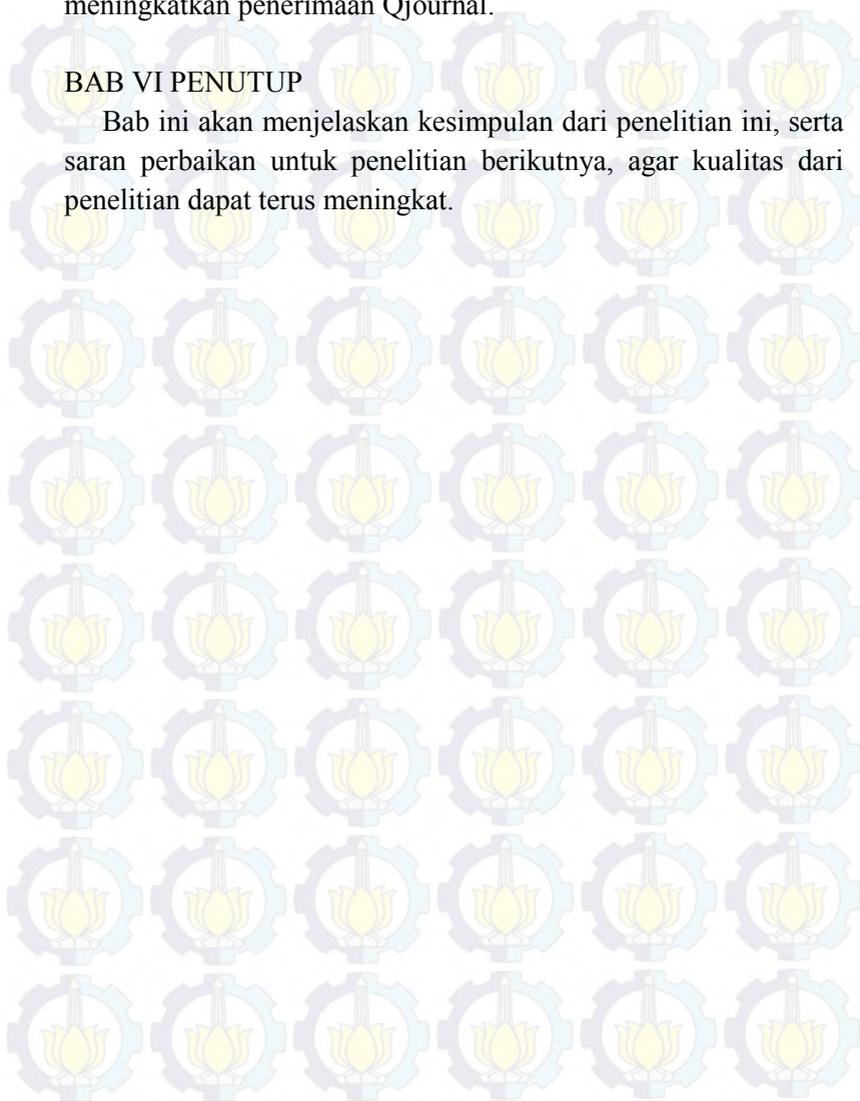
### BAB V PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil dari pengolahan data yang didapatkan melalui kuesioner, faktor – faktor yang menjadi faktor penghambat dan pendorong penerimaan *Qjournal*. Selain itu, pada

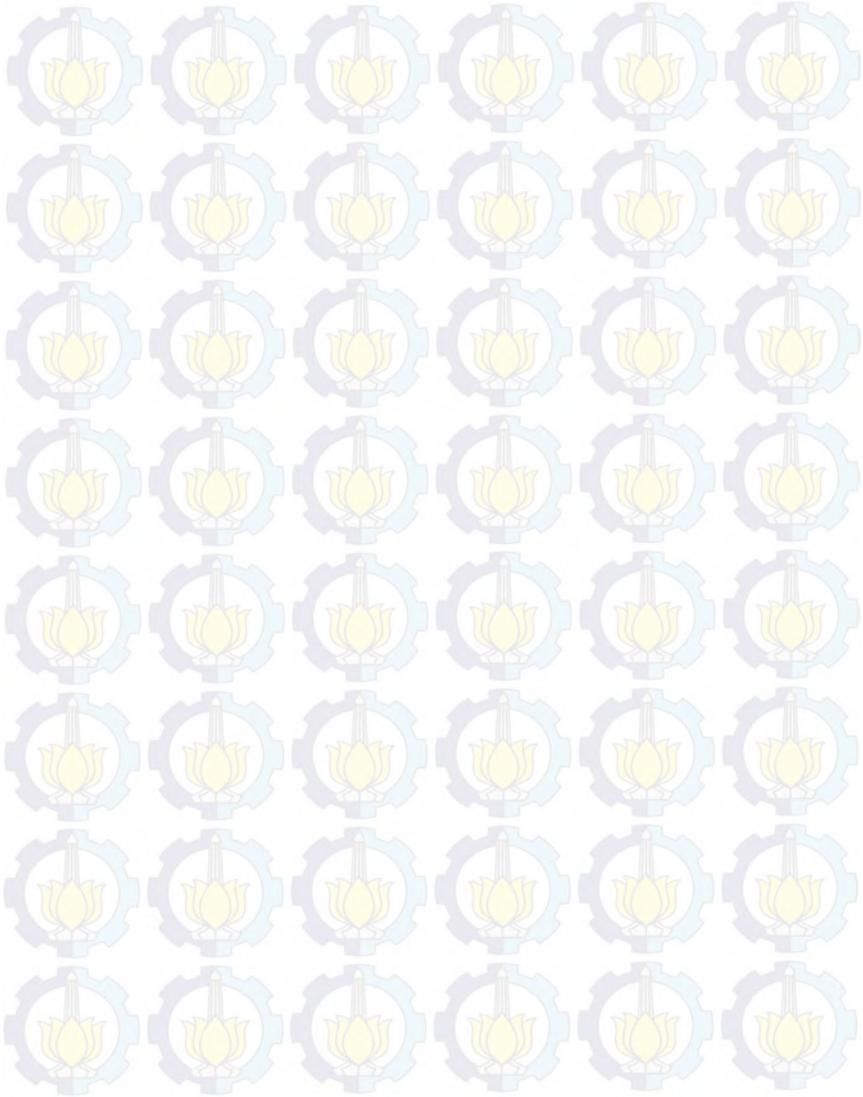
bab ini akan menjelaskan strategi yang direkomendasikan untuk meningkatkan penerimaan Qjournal.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian ini, serta saran perbaikan untuk penelitian berikutnya, agar kualitas dari penelitian dapat terus meningkat.



*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menjelaskan pustaka atau literatur yang digunakan selama penelitian ini.

#### **2.1 IT Productivity Paradox**

Teknologi Informasi saat ini telah digunakan di berbagai perusahaan di seluruh dunia. Perusahaan – perusahaan tersebut berlomba – lomba melakukan investasi TI dengan tujuan agar dapat meningkatkan kinerja, memiliki keunggulan dengan pesaing dan bisa memenangkan persaingan. Namun, saat ini para praktisi masih kesulitan untuk membuktikan bahwa dengan investasi IT tersebut dapat meningkatkan hasil yang diperoleh perusahaan secara signifikan (Strassmann, 1997). Investasi teknologi informasi bisa saja menimbulkan ketidakseimbangan antara besaran investasi informasi teknologi informasi yang dikeluarkan dengan hasil yang diperoleh perusahaan. Hal itulah yang sering disebut dengan *IT Productivity Paradox*.

Menurut Roach, *Productivity paradox* adalah sebuah fenomena ketidakcocokan atau ketidakseimbangan antara besaran investasi yang dikeluarkan untuk teknologi informasi dengan *output* yang dihasilkan. Rumusan sederhana produktivitas yaitu jumlah keluaran dibagi dengan jumlah masukan ternyata di dalam teknologi informasi belum tentu secara konkrit memperlihatkan kenaikan atau penurunan produktivitas karena beragamnya asumsi variabel masukan dan keluaran yang digunakan (Indrajit, 2007). Investasi teknologi informasi bisa membawa keuntungan bagi perusahaan namun bisa juga membawa kerugian jika produktivitas perusahaan tidak naik setelah melakukan investasi teknologi informasi. Menurut Brynjolfsson dan Yang terdapat 4 aspek yang

menyebabkan terjadinya *productivity paradoks* yaitu (Brynjolfsson & yang, 1996):

- *Miss Measurement*  
*Miss measurement* adalah terjadi kesalahan pengukuran input dan output dari investasi teknologi informasi. Hal ini bisa terjadi karena masih menggunakan pendekatan tradisional dalam pengukurannya.
- *Lag of learning*  
*Lag of learning* adalah masih adanya waktu tunda untuk mempelajari teknologi informasi yang ada. Selain itu waktu tunda bisa timbul karena adanya perbedaan waktu analisa biaya dengan manfaat.
- *Redistribution*  
*Redistribution* adalah teknologi informasi yang digunakan dalam aktivitas redistribusi antar perusahaan. Teknologi informasi tersebut bermanfaat namun manfaat tersebut tidak dapat diukur pada total *output*.
- *Missmanagement*  
*Missmanagement* adalah adanya kesalahan dalam pengelolaan teknologi informasi sehingga membuat teknologi informasi menjadi tidak produktif jika diukur secara statistik.

## 2.2 Model Adopsi Teknologi

### 2.2.1 Technology Acceptance Model (TAM)

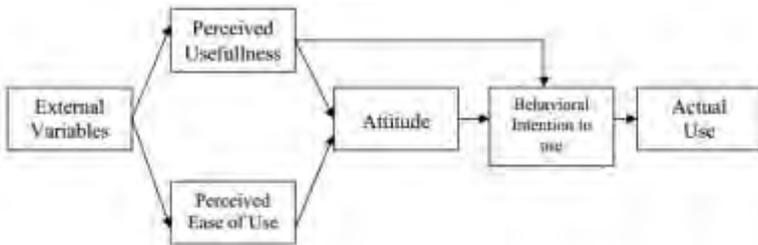
*Technology Acceptance Model (TAM)* adalah sebuah model yang digunakan sebagai landasam untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi (Handayani, 2007). Konsep TAM ini dikembangkan oleh Davis dan memiliki tujuan untuk menjelaskan

faktor – faktor kunci dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan sistem informasi yang baru.

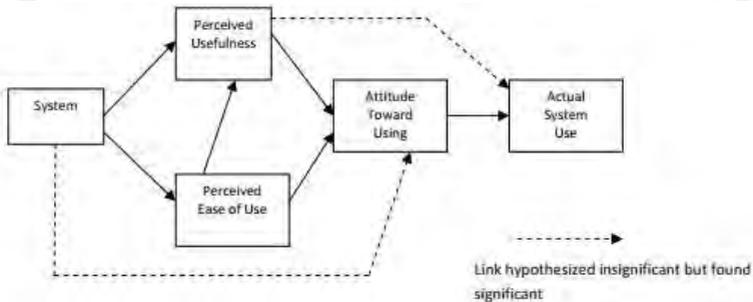
TAM merupakan sebuah model yang didapatkan dari adaptasi *Theory of Reasoned Action Model (TRA)*. *Theory of reasoned action model (TRA)* sendiri merupakan sebuah teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishben dan Ajzen, dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Menurut Davis tujuan perilaku dapat ditentukan dari sikap atas perilaku tersebut (Davis F. D., 1986). Sehingga dapat dipahami reaksi dan persepsi pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi sikapnya terhadap penerimaan pengimplementasian teknologi informasi.

Menurut Davis, tujuan utama dari model TAM ini adalah memprediksi penerimaan dan mengidentifikasi perbaikan yang harus diperbaiki agar diterima oleh pengguna (Davis F. D., 1986). TAM ini dapat menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi – dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya suatu teknologi informasi baru oleh pengguna.

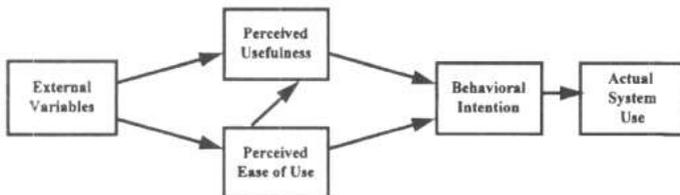
TAM memiliki dua sisi yaitu sisi *beliefs* yang terdiri dari *perceived usefulness* dan *perceived ease-of-use* dan sisi yang kedua terdiri dari *attitude behavior intention to use* dan *usage behavior* (Petra, 2005). Hubungan antar komponen TAM yang dikembangkan oleh Fred D. Davis (1986) dapat dilihat pada Gambar 2.1.



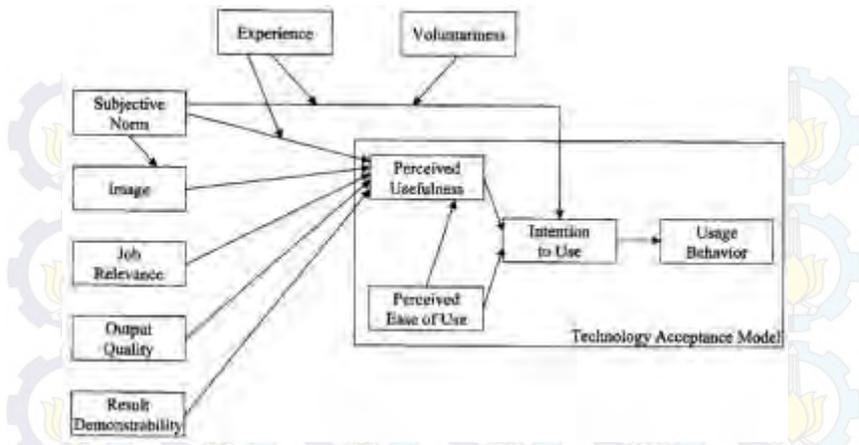
Gambar 2.1 Hubungan antar komponen (Sumber: Davis F. D., 1986)



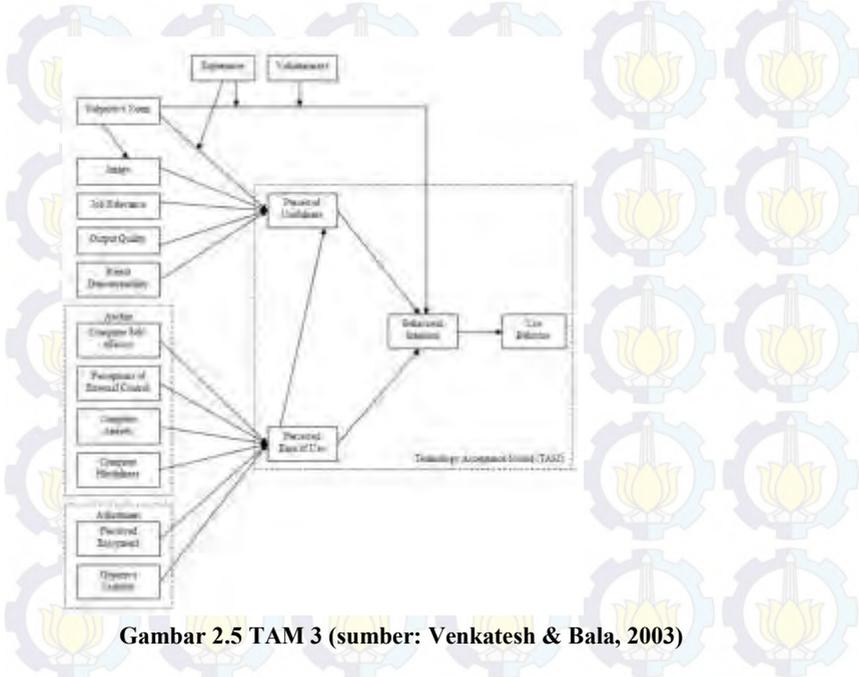
Gambar 2.2 TAM Davis 1993 (Sumber: Davis F. , 1993)



Gambar 2.3 TAM Davis dan Venkatesh (Sumber: Venkatesh & Davis, 1996)



Gambar 2.4 TAM 2 (Sumber: Venkatesh & Davis, 2000)



Gambar 2.5 TAM 3 (sumber: Venkatesh & Bala, 2003)

Menurut Davis, *Perceived usefulness* adalah tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem secara khusus akan meningkatkan kinerjanya. *Perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang percaya bahwa penggunaan sistem secara khusus akan mengarah pada suatu usaha. Dalam Gambar 1 dapat dilihat bahwa terdapat hubungan antara keyakinan dengan sikap, tujuan, dan penggunaan nyata dari sistem. Dapat dilihat juga pada Gambar 1 bahwa *behavioral intention to use* bergantung pada 2 faktor yaitu *attitude* dan *perceived usefulness*. *Attitude* dalam bagan tersebut terlihat bergantung pada 2 faktor yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. *Perceived usefulness* sendiri adalah tingkat keyakinan seseorang menggunakan sistem tertentu dapat membantu pekerjaannya. Sedangkan *perceived ease of use* adalah tingkat keyakinan seseorang mengenai kemudahan dalam menggunakan sistem tertentu atau sejauh mana seseorang mengeluarkan upaya seminimal mungkin. Dalam bagan TAM juga terdapat *external variable* yang dapat menentukan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Sehingga dapat diketahui bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh beberapa *variable* seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Banyak penelitian yang menggunakan model TAM untuk membantu analisa penerimaan teknologi informasi, namun TAM yang digunakan dalam setiap penelitian tersebut berbeda – beda sesuai dengan kebutuhan. Meskipun berbeda – beda penelitian tersebut tidak meninggalkan bentuk dasar dari TAM. Bentuk dasar dari TAM adalah keempat konstruk utama serta hubungan keempat konstruk yaitu *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, dan *IT Acceptance*.

Model TAM intinya adalah menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi – dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya teknologi oleh

pemakai. Dapat disimpulkan bahwa model TAM dapat menjelaskan persepsi pemakai teknologi akan menentukan sikapnya dalam menerima penggunaan teknologi informasi. Dengan mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi informasi maka dapat diketahui apakah teknologi tersebut cocok untuk diimplementasikan atau tidak. Selain itu juga dapat diketahui apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna.

Pada tahun 1993, Davis menemukan hubungan lain yang sebelumnya dia duga tidak signifikan (Davis F. , 1993). Pada awalnya Davis memperkirakan usefulness berpengaruh langsung terhadap *actual system use*. Pada saat yang sama, Davis menemukan bahwa karakteristik sistem bisa langsung mempengaruhi sikap seseorang terhadap penggunaan sistem. Berikut adalah model TAM yang dirancang oleh Davis di tahun 1993

Pada tahun 1996 Davis dan Venkatesh melakukan revisi terhadap model TAM yang sudah ada sebelumnya. Model TAM terbaru ini menghilangkan variabel attitude dan menambahkan variabel behavioral intention (Venkatesh & Davis, 1996). Perubahan yang lain dari model TAM ini adalah penambahan pertimbangan faktor – faktor lain yang disebut eksternal variabel yang mungkin memmpengaruhi keyakinan seseorang terhadap sistem. Berikut adalah model TAM yang dirancang oleh Davis dan venkatesh

Pada tahun 2000, Davis dan Venkatesh kemmbali membuat model TAM terbaru. Pada model ini Davis mengidentifikasi bahwa TAM memiliki beberapa keterbatasan dalam menjelaskan alasan sistem berguna bagi seseorang sehingga diusulkan variabel tambahan dapat ditambahkanV (Venkatesh & Davis, A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four

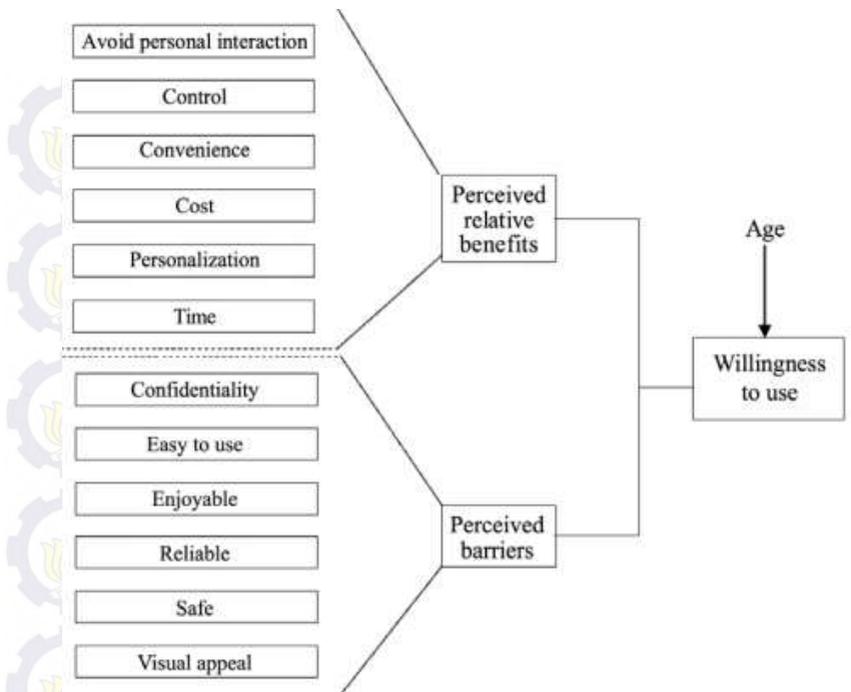
Longitudinal Field Studies, 2000). Model TAM ini disebut oleh Davis dengan model TAM 2. Dengan menggunakan model TAM 2 ini mampu memberikan penjelasan yang lebih rinci untuk menjelaskan alasan sistem berguna bagi seseorang. Berikut adalah model TAM 2 yang dirancang oleh Davis dan Venkatesh ditahun 2000.

Pada tahun 2003, Venkatesh dan Bala membuat model TAM baru yang diberi nama TAM 3 (Venkatesh & Bala, TAM 3: Advancing the Technology Acceptance Model with a Focus on Interventions, 2003). Model ini hampir sama dengan model TAM 2. Perbedaan yang ada adalah adanya variabel yang diteliti pengaruhnya terhadap *perceived ease of use*. Berikut ini adalah TAM 3 yang disusun oleh Venkatesh dan Bala.

### **2.2.2 Model Pendorong dan Penghambat Penerimaan Aplikasi**

Pada tahun 2004, David Gilbert dan Pierre Balestrini melakukan analisis terhadap e-government untuk mengetahui faktor – faktor yang dapat mempengaruhi niat untuk menggunakan teknologi e-government dan faktor – faktor yang membuat *user* tidak berniat menggunakan teknologi e-government (Gilbert & Balestrini, 2004). Dalam melakukan analisis ini Gilbert dan Balestrini menggunakan pendekatan yang didasarkan pada kombinasi dari TAM dan konsep *service quality*. Data analisis penelitian ini diambil dengan menggunakan kuesioner.

Model penelitian yang digunakan oleh Gilbert dan Balestrini adalah kombinasi dari DOI, TAM dan konsep *service quality*. Gilbert dan Balestrini mendefinisikan variabel – variabel yang merupakan *perceived relative benefits* dan *perceived barriers* berdasarkan beberapa penelitian yang telah dalam penelitiannya.



**Gambar 2.6 Model Penelitian Gilbert dan Balestrini (Sumber: Gilbert dan Balestrini, 2014)**

Model yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk meneliti pentingnya faktor manfaat dan hambatan yang berkaitan dengan kesediaan *user* untuk menggunakan teknologi e-government. Gilbert dan Balestrini berpendapat bahwa daripada mempertanyakan persepsi seseorang yang berkaitan dengan penggunaan teknologi secara aktual lebih baik meneliti faktor – faktor yang membuat *user* berniat untuk menggunakan teknologi e-government. Hal ini berarti bahwa penelitian yang dilakukan tidak mengukur persepsi yang sebenarnya tetapi menyelidiki faktor – faktor yang oleh seseorang dianggap penting untuk mau menggunakan teknologi ini.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa semua faktor kecuali *avoid interaction* berkorelasi dengan *willingness to use* dalam penggunaan teknologi e-government. Variabel yang paling signifikan berkorelasi adalah waktu, biaya, keamanan, kepercayaan dan kualitas informasi. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan perbedaan yang signifikan dalam keinginan untuk menggunakan teknologi sesuai dengan usia responden. Dari hasil penelitian juga didapatkan temuan bahwa penelitian sebelumnya tidak memperhatikan faktor penghambat dari penerimaan teknologi yang sebenarnya harus diperhatikan agar manfaat dari penggunaan teknologi dapat terwujud. Hasil lain dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas dari teknologi maka harus ada konsistensi di seluruh organisasi dan masing – masing departemen harus berkonsentrasi pada bagaimana penyampaian layanan agar bisa menghemat waktu dan biaya.

### **2.3 Information Technology Service Management (ITSM)**

*Information technology service management (ITSM)* adalah satu set kemampuan khusus suatu perusahaan untuk memberikan sesuatu yang bernilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan

(Gerard Blokdijs, 2008). Definisi lain ITSM adalah seperangkat kemampuan organisasi untuk memberikan nilai kepada pelanggan dalam bentuk layanan (Brady Orand (2011)). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ITSM adalah proses yang dilakukan oleh organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan yang sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga perusahaan dapat memberikan nilai yang berharga kepada pelanggan. Menurut Ivanka Menken (2010), ITSM memiliki 4 perspektif yaitu:

1. Partner/supplier

Perspektif ini berfokus pada pentingnya hubungan dengan supplier dan mitra untuk menciptakan layanan yang positif.

2. People

Perspektif ini berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia untuk memenuhi kebutuhan layanan teknologi informasi.

3. Product/technology

Perspektif ini berkaitan dengan teknologi yang digunakan untuk mendukung infrastruktur layanan teknologi informasi.

4. Proses

Perspektif ini berkaitan dengan proses untuk menjaga layanan yang diberikan kepada pengguna sehingga pelanggan akan merasa puas.

Andgaa berpendapat dengan adanya ITSM maka perusahaan atau organisasi dapat meningkatkan kualitas layanan, menghasilkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan dapat menyediakan layanan yang sesuai dengan biaya yang ada (Andgaa, 2013). Terdapat banyak *framework* yang menunjukkan penerapan ITSM diantaranya *Information Technology Infrastructure Libarry (ITIL)*, *Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)*, *software Maintenance Maturity Model* dan lain sebagainya.

## **Information Technology Infrastructure Library (ITIL)**

*Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) merupakan sebuah *framework* untuk mengelola layanan teknologi informasi. Brady Orand (2011) berpendapat bahwa ITIL adalah satu set perangkat yang berisi dokumentasi apa yang bisa dan harus dilakukan oleh perusahaan atau organisasi. Fokus pada ITIL adalah pengukuran untuk mengembangkan, meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan teknologi informasi baik dari sudut pandang bisnis dan pelanggan.

Menurut Andgaa, penerapan ITIL memiliki tujuan untuk membangun layanan yang lebih efektif dan efisien kepada pelanggan sehingga layanan teknologi informasi dapat lebih optimal dan kualitas layanan teknologi informasi dapat ditingkatkan (Andgaa, 2013).

Andgaa juga menjelaskan manfaat dari penerapan ITIL adalah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal layanan yang diberikan, mengurangi biaya layanan dan meminimalkan resiko terhadap layanan yang diberikan ke pelanggan.

ITIL memiliki siklus hidup layanan atau yang lebih dikenal dengan nama ITIL *service life cycle*. Siklus hidup ini menjelaskan tentang proses yang dilalui untuk mengembangkan layanan teknologi informasi. Berikut adalah ITIL *service life cycle* berdasarkan Office Of Governance Commerce (OCG):

### 1. *Service Strategy*

Pada tahap ini dilakukan pembuatan perencanaan terhadap layanan. Dalam pembuatan perencanaan ini dapat dilakukan dengan cara membangun kebijakan untuk layanan baru seperti misalnya merancang tujuan, anggaran biaya layanan dan membuat portofolio layanan. Proses pada tahap ini adalah manajemen strategi bagi layanan teknologi informasi,

manajemen portofolio layanan, manajemen permintaan, manajemen keuangan dan manajemen hubungan bisnis.

## 2. *Service Design*

Pada tahap ini layanan yang akan dibangun mulai didefinisikan dan dilakukan perancangan kebijakan keamanan dari layanan yang akan dikembangkan. Selain itu pada tahap ini juga dibuat katalog layanan dan mengembangkan service level agreement. Proses pada tahap ini adalah: koordinasi desain, manajemen katalog layanan, manajemen tingkat layanan, manajemen resiko, manajemen kapasitas, manajemen ketersediaan, manajemen keamanan informasi, manajemen kepatuhan, manajemen arsitektur, dan manajemen pemasok.

## 3. *Service Transition*

Pada tahap ini dilakukan penyesuaian layanan teknologi informasi yang dikembangkan dengan teknologi informasi yang telah ada. Pada proses ini akan dilihat kelebihan dan kekurangan dari layanan yang baru. Jika ditemukan kekurangan maka dilakukan revisi sebelum diimplementasi. Proses pada tahap ini adalah manajemen perubahan, evaluasi perubahan, manajemen proyek, pengembangan aplikasi, manajemen release dan deployment, validasi dan pengujian layanan, manajemen asset, dan manajemen pengetahuan.

## 4. *Service Operation*

Pada tahap ini dilakukan proses implementasi dari layanan yang baru. Pada tahap ini pula dokumen SOP dan petunjuk layanan teknologi informasi yang baru dibuat. Proses lain yang ada di service operation adalah manajemen event, manajemen insiden, pemenuhan permintaan, manajemen akses, manajemen masalah, pengendalian operasi teknologi

informasi, manajemen fasilitas, manajemen aplikasi, dan manajemen teknis.

#### 5. *Contiunal Service Improvement*

Pada tahap ini dilakukan proses evaluasi terhadap layanan teknologi informasi yang baru. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan layanan teknologi informasi di kemudian hari.

Proses pada tahap ini adalah review layanan, evaluasi proses, *CSI initiatives* dan monitoring.

#### **Service Improvement Plan (SIP)**

*Service Improvement Plan (SIP)* adalah sebuah dokumen perencanaan yang berisi langkah – langkah yang harus diambil jika terjadi kesenjangan yang signifikan dalam kualitas yang diharapkan dengan realisasi (certification, t.thn.). *Service improvement Plan (SIP)* ini didefinisikan dalam *contiunal service improvement ITIL v3*. Tujuan dari dokumen ini adalah sebagai bentuk kontrol terhadap layanan dan dapat digunakan untuk perencanaan peningkatan layanan teknologi informasi. Dalam dokumen ini akan didefinisikan beberapa hal seperti *overview, scope, objective, responsibilities, service improvement plan procedure*. Berikut ini adalah contoh dokumen *service improvement plan* yang dibuat oleh Yogantara S. Darmawan

Tabel 2.1 Contoh service improvement plan (Sumber: Yogantara, 2014)

Dokumen	Service Improvement Plan	From:	xx-Agustus-2014	
Organisasi	PMI Jawa Timur	To:	xx-Juli-2015	
Penanggung Jawab	Service Level Manager Tim Pengembang			
<b>Tujuan I : Peningkatan Level Ketersediaan Layanan</b>				
#	Action	Responsible	Start	End
I.a	Pengujian ketersediaan layanan	Service Level Manager Penyedia	15-Jan-xx	30-Jan-xx
I.b	Konfigurasi Akses Management kepada pengguna	Bagian IT UDD	1-Feb-xx	1-Mar-xx
I.c	Pelatihan dan Pengawasan Pengguna dan Service Desk masing – masing UDD	Bagian IT UDD dan Service Level Manager Penyedia	1-Feb-xx	28-Feb-xx
I.d	Pengawasan dan Pelaporan performa ketersediaan layanan	Service Level Manager Pengguna	1-Jan-xx	30-Juni-xx
<b>Target : Service Availability Memenuhi Target</b>				
<b>Measurement: Availability [.. %]</b>				
<b>Tujuan II: Penurunan Waktu Penyelesaian Insiden</b>				
	Action	Responsible	Start	End
II.a	Membuat dan melaksanakan prosedur Incident / Emergency Response Plan	Service Level Manager dan Bagian IT UDD	10-Jan-xx	9-Mar-xx
II.b	Pelatihan dan Pengujian Incident Management	Service Level Manager	10-Jan-xx	9-Mar-xx
II.c	Pelatihan Service Desk dan Pengawasan Insiden pada Layanan	Incident Manager	1-Jan-xx	30-Juni-xx

## 2.4 Qjournal

Qjournal adalah solusi akademis untuk memperoleh akses materi akademis berkualitas dunia dan sekaligus akses publikasi hasil riset dan wacana akademis Indonesia ke seluruh dunia (Telkom, 2013). Qjournal dikembangkan melalui proses pengembangan bisnis dan service yang matang, bekerjasama dengan partner global untuk menghasilkan platform terbaik bagi pengelolaan jurnal ilmiah. Qjournal membuka peluang pada semua institusi akademis di Indonesia untuk mempublikasikan *paper*nya ke indeks *paper* internasional. Qjournal tidak mengambil alih pengelolaan jurnal di dalam kampus. Semua proses penerimaan tulisan, reviewing, editing dan approval tetap berada di lingkungan kampus. Qjournal hanya menerima *paper* yang telah resmi dimuat ke dalam jurnal kampus atau *conference proceeding*. Administrasi jurnal di kampus dapat mengirimkan *paper* versi final ke dalam CMS Qjournal dalam bentuk file, dilengkapi dengan data pelengkap seperti judul *paper*, nama penulis, abstrak, dan parameter lain.

Qjournal telah bekerjasama dengan indeks paper ilmiah Summon. Secara berkala, Summon akan melakukan *harvesting* pada platform Q-journal, kemudian menyimpan hasilnya ke dalam indeks *paper* akademis Summon. Sehingga seluruh *paper* yang telah dimasukkan ke dalam Q-journal telah memperoleh *coverage* internasional. Melakukan *indexing* melalui Qjournal akan jauh lebih murah daripada melakukan kerja sama langsung ke summon. Selain biaya akses ke Summon cukup mahal, biaya ini juga akan dipertinggi dengan investasi server dan koneksi internet permanen untuk menyimpan *paper*. *Paper* yang telah tersimpan di Qjournal akan diperjualbelikan secara online. Pihak kampus sebagai pengelola jurnal akan memperoleh *revenue share* dari hasil penjualan *paper* ini. Qjournal juga berusaha memenuhi kebutuhan

akan *paper* internasional berkualitas tinggi dengan menyediakan menjadi agregator dan *paper provider*. Di tahap pertama, Qjournal bekerja sama dengan Emerald yang telah memiliki reputasi internasional sebagai penyedia *paper* berkualitas tinggi dan lengkap.

Berikut ini adalah bagan dari penanggungjawab Qjournal di telkom:



**Gambar 2.7 Penanggungjawab Qjournal**

## 2.5 Structural Equation Modeling (SEM)

### 2.5.1 Penjelasan SEM

*Structural Equation Modelling* (SEM) adalah model persamaan struktural yang merupakan perpaduan dari prosedur – prosedur yang dikembangkan dalam ekonometri (Wijayanto, 2008). SEM ini dikembangkan oleh Sewal Wright pada tahun 1984 yang pada awalnya dikenal dengan analisa jalur. *Structural Equation Modelling* (SEM) ini digunakan untuk memeriksa dan membenarkan suatu model dan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang ada.

Adanya hipotesis merupakan syarat yang harus dipenuhi ketika akan menggunakan teknik ini. SEM merupakan teknik analisis yang lebih kuat dibandingkan dengan regresi berganda karena dalam SEM ini mempertimbangkan banyak hal seperti pemodelan interaksi, variabel bebas yang berkolerasi, variabel bebas laten dan kesalahan pengukuran.

Menurut Yamin, dengan menggunakan SEM ini, peneliti dapat melakukan banyak hal seperti memeriksa validitas dan reabilitas, pengujian model hubungan antar variabel dan mendapatkan model yang digunakan untuk prediksi (Yamin, 2009). Yamin juga menjelaskan tujuan akhir sebenarnya dari SEM ini adalah untuk mendapatkan model struktural. Jika inputan dalam SEM berupa matriks kovarians maka SEM akan menghasilkan stuctural yang dapat digunakan untuk pembuktian model. Sedangkan apabila input berupa matriks korelasi maka SEM dapat bermanfaat untuk pemeriksaan besar kecilnya pengaruh variabel bebas dengan variabel independen. Dengan begitu maka SEM dapat digunakan untuk menentukan variabel yang berpengaruh dominan. Langkah – langkah SEM adalah (Ghozali, 2008)

1. Pengembangan model secara teoritis

Pada tahap ini, topik dari penelitian di analisis secara mendalam dan mulai melakukan hipotesis.

## 2. Menyusun *path diagram*

Pada tahap ini, dilakukan penyusunan model struktural dengan menghubungkan antar konstruk laten (endogen dan eksogen) dan menyusun *measurement model*.

## 3. Mengubah *path diagram* menjadi persamaan struktural

Pada tahap ini dilakukan konversi diagram *path* ke dalam persamaan.

## 4. Memilih matrik input untuk analisa data

Pada tahap ini memasukkan data input berupa matrik varian atau kovarian atau matrik korelasi.

## 5. Menilai identifikasi model

Pada tahap ini dilakukan estimasi terhadap persamaan struktural model. Estimasi persamaan struktural dapat menggunakan maximum likelihood estimation.

## 6. Menilai kriteria Goodness of fit

Pada tahap ini terdapat tiga jenis goodness of fit yaitu *absolute fit measure*, *incremental fit measure* dan *parsimonious fit measure*. *Absolute fit measure* adalah mengukur model fit secara keseluruhan sedangkan *incremental fit measure* adalah membandingkan *proposed model* dengan modela lain. *Parsimonious fit measure* adalah melakukan *adjustment* terhadap pengukuran fit untuk dapat diperbandingkan antar model dengan jumlah koefesien yang berbeda

## 7. Interpretasi terhadap model

Pada tahap ini dilakukan perbaikan modifikasi model untuk memperbaiki penjelasan teoritis.

### 2.5.2 **Generalized Structured Component Analysis (GSCA)**

*Generalized Structured Component Analysis* (GSCA) sebuah metode untuk SEM yang diciptakan oleh Hwang dan Takane. Sehingga dapat dikatakan bahwa GSCA ini merupakan bagian dari

SEM yang berbasis komponen yang memiliki *criteria global least square optimization*. GSCA ini dilengkapi dengan ukuran model *goodness of fit*. GSCA ini dikembangkan untuk menghindari kekurangan dari *Partial Least Square (PLS)* yaitu dengan melengkapi prosedur optimalisasi global, dan juga mempertahankan prosedur optimalisasi lokal.

Menurut Tenenhaus, GSCA merupakan metode baru SEM yang berbasis komponen yang dapat digunakan untuk melakukan perhitungan skor dan juga dapat diterapkan pada sampel yang kecil (Tenenhaus, 2008). GSCA juga dapat digunakan pada hubungan antar variabel yang kompleks, melibatkan higher order dan perbandingan multigroup. Selain itu GSCA juga dapat diterapkan pada model struktural yang memiliki dasar teori yang kuat.

Sebelum melakukan uji GSCA, data penelitian harus lolos uji linieritas terlebih dahulu. Hal ini dikarenakan asumsi hubungan dalam persamaan yang disyaratkan GSCA adalah linier (Subriadi A. P., 2013). Uji linieritas merupakan syarat lolosnya hubungan antara variabel dependen dan independen dalam sebuah model. Software untuk melakukan analisis SEM dengan menggunakan GSCA ini dikembangkan oleh Hungsun Hwang yang dapat diakses di [www.sem-gesca.com](http://www.sem-gesca.com).

## **2.6 Teknik Pengambilan *Sample***

Dalam pengambilan *sample* yang akan mewakili jumlah populasi tidak bisa langsung ditentukan atau ditentukan secara asal, namun ada teknik untuk melakukan pengambilan *sample*. Berikut ini adalah teknik pengambilan *sample* (Nasution).

### **2.6.1 *Probability Sampling (Random Sample)***

Menurut Nasution, *Probability sampling* atau dikenal juga dengan *random sample* merupakan pengambilan *sample* secara acak. Sehingga setiap unit dalam populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diambil sebagai *sample*. Namun pengambilan ini

harus benar – benar acak tidak boleh pengambilan sample atas dasar pertimbangan dari peneliti. Hal ini tidak dilakukan untuk menghindari bias. Ada 5 cara untuk melakukan *random sampling* yaitu: (Sugiyono, Memahami penelitian kualitatif, 2010)

1. *Simple random sampling*

Cara ini dilakukan dengan cara memberi kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi anggota *sample*.

2. *Proportionate stratified random sampling*

Teknik pengambilan *sample* yang memberi kesempatan yang sama pada setiap anggota populasi namun penentuan *sample* memperhatikan tingkatan yang ada dalam populasi.

3. *Disproportionate stratified random sampling*

Teknik pengambilan *sample* yang mirip dengan *proportionate stratified* namun ketidakproporsionalnya menjadi pertimbangan jumlah *sample* ketika anggota populasi bertingkat kurang proporsional pembagiannya.

4. *Cluster Sampling*

Teknik pengambilan *sample* yang digunakan ketika populasi sangat luas.

### 2.6.2 *Non Probability Sample*

Menurut Sugiyono, non probability sample adalah teknik pengambilan *sample* yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, Memahami penelitian kualitatif, 2010). Berbeda dengan *random sampling*, *non probability sample* tidak memperhatikan prinsip – prinsip *probability*. Pemilihan *sample* juga tidak random. Cara ini digunakan ketika biaya sedikit, dibutuhkan hasil yang cepat, tidak memerlukan ketetapan yang

tinggi. Menurut Sugiyono terdapat beberapa macam jenis non probability sample

- Sampling sistematis  
Teknik pengambilan sample berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.
- Sampling kuota  
Teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri – ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan.
- Sampling insidental  
Sampel dalam teknik ini didapatkan dari kejadian yang tidak terduga atau kebetulan. Biasanya sampel yang didapatkan berasal dari orang yang tidak sengaja ditemui oleh peneliti.

## 2.7 Penelitian Terdahulu

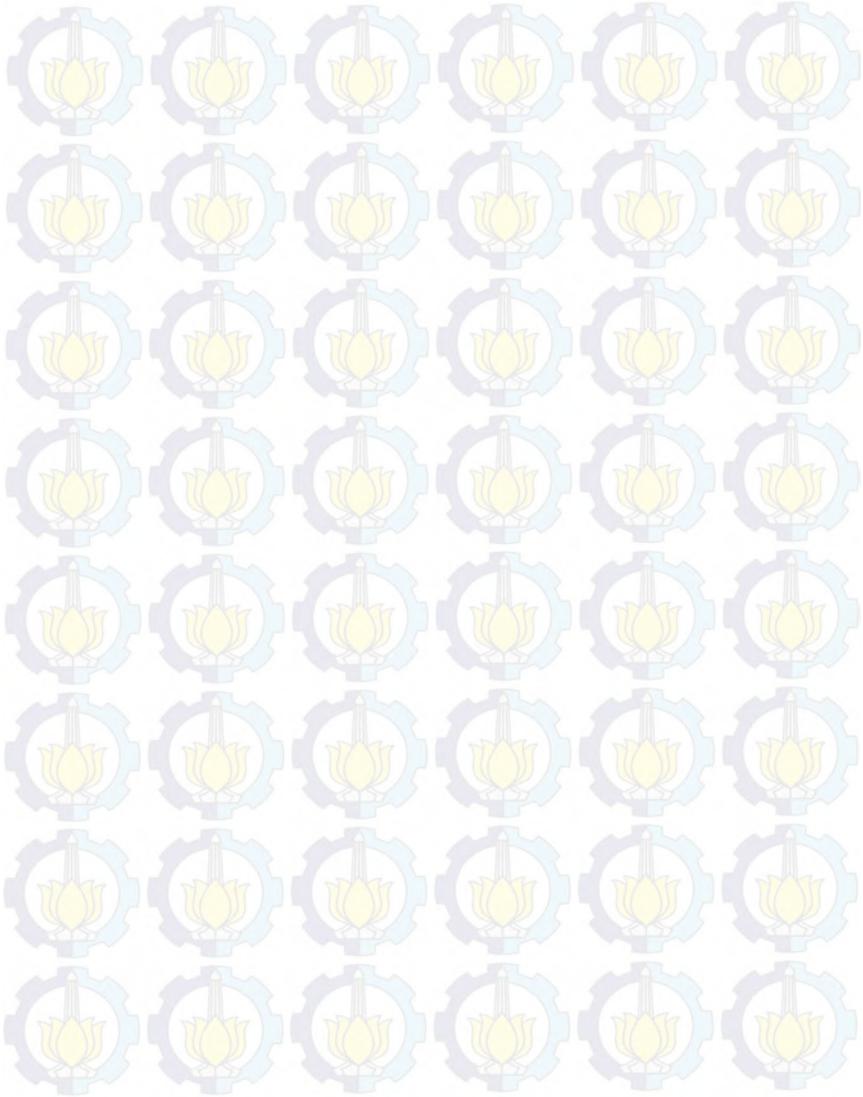
Berikut ini adalah penelitian terdahulu yang menjadi referensi pendukung untuk penelitian ini:

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu (Sumber: Olahan Peneliti, 2014)**

Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Hasil
Ganesh Vaidyanathan, Asghar Sabbaghi dan Michael Bargellini (2005)	<i>User acceptance of digital library: an empirical exploration of individual and system components</i>	<i>External variable: search function, terminology, design and display, relevance, reliability. Ease of use, usefulness, acceptance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ease of use</i> dan <i>usefulness</i> berdampak positif pada <i>acceptance</i></li> <li>• <i>Relevance</i> dan <i>ease of use</i> tidak terlalu berdampak positif</li> <li>• <i>Search function</i> memiliki efek tertinggi dari</li> </ul>

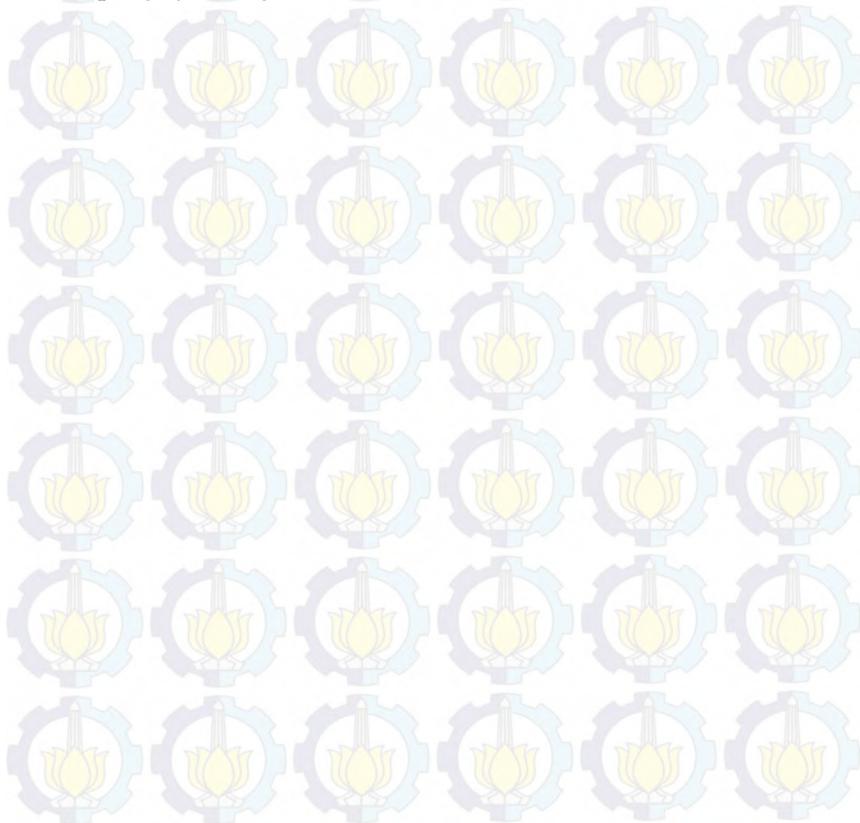
Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang diteliti	Hasil
			penerimaan e-library <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Terminology</i> tidak berdampak positif terhadap penerimaan e-library</li> </ul>
Namkee Parka, Raul Roman, Seungyoon Lee dan Jae Eun Chung (2009)	<i>User acceptance of digital library system in developing countries: TAM</i>	<i>External variable: experience in computer use, domain knowledge, english literacy, interest in publishing, visibility, accessibility, library assitance, relevance. Ease of use, usefullness, intention of use</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ease of use</i> dan <i>interest in publishing</i> berdampak signifikan terhadap <i>usefullness</i></li> <li>• <i>Experience in computer use</i> dan <i>english literacy</i> memiliki efek langsung terhadap <i>ease of use</i></li> </ul>

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

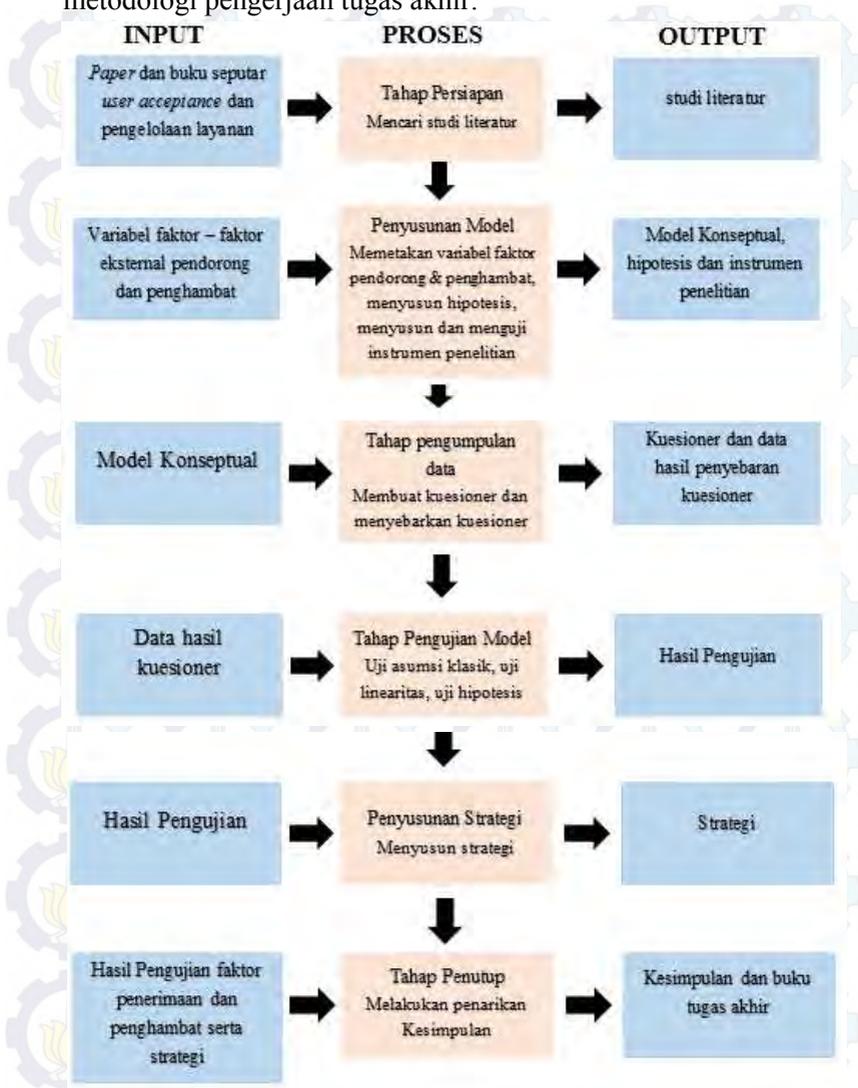
Metode pengerjaan tugas akhir ini adalah sebuah panduan dalam proses pengerjaan tugas akhir agar terarah. Metodologi penelitian ini dimulai dari tahap persiapan, penyusunan model, persiapan pengumpulan data, pengumpulan data, pengujian model, penyusunan strategi dan tahap penutup. Berikut ini adalah diagram alur pengerjaan tugas akhir:





**Gambar 3.1 Metodologi pengerjaan tugas akhir (Sumber: Olahan Peneliti, 2014)**

Di bawah ini merupakan gambaran detail setiap proses dari metodologi pengerjaan tugas akhir:



Gambar 3.2 Detail Metodologi (Sumber: Olahan Peneliti, 2014)

Berikut ini adalah penjelasan detail dari metode yang dilakukan dalam penyelesaian tugas akhir :

➤ **Tahap Persiapan**

Pada tahapan ini, proses yang dilakukan adalah mencari studi literatur yang berhubungan dengan topik tugas akhir. Inputan dari tahap ini adalah *paper*, journal dan buku yang berhubungan dengan topik tugas akhir yaitu *user acceptance* dan pengelolaan layanan teknologi informasi. Output dari tahapan ini adalah studi literatur yang akan digunakan untuk mendukung pengerjaan tugas akhir ini.

➤ **Penyusunan Model**

Pada tahapan ini, proses yang dilakukan adalah penyusunan model yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Penyusunan model ini disusun berdasarkan studi literatur yang ada. Selain itu pada tahap ini juga dilakukan penyusunan hipotesis yang akan diuji. Sehingga output dari tahap ini adalah model konseptual dan hipotesis. Dalam penyusunan model ini juga dilakukan penyusunan instrumen penelitian dan pengujian instrumen penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

➤ **Pengumpulan Data**

Pada tahap ini, proses yang dilakukan adalah proses pembuatan kuesioner yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Kuesioner yang dibuat berdasarkan model yang telah dibuat pada tahap sebelumnya. Setelah kuesioner berhasil dibuat maka proses selanjutnya yang dibuat adalah menyebarkan kuesioner ke *user* Qjournal yaitu mahasiswa ITS. Sehingga output dari tahap ini adalah kuesioner dan data hasil penyebaran kuesioner.

a. Obyek Penelitian dan Lokasi Penelitian

Obyek yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah mahasiswa ITS Surabaya. Berdasarkan pada obyek penelitian tersebut maka lokasi penelitian berada di ITS Surabaya. Objek penelitian ini dipilih dengan kriteria perguruan tinggi yang berada di wilayah Surabaya dan kemudahan dalam proses pengambilan data sehingga ditetapkan mahasiswa ITS Surabaya sebagai obyek penelitian. Penetapan mahasiswa ITS juga didasarkan pada pertimbangan jumlah *sampel* yang didapatkan akan lebih banyak daripada jika obyek penelitian adalah dosen dan karyawan ITS.

b. Populasi dan Sampel

Sesuai dengan obyek penelitian ini, maka populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa ITS. Berdasarkan data yang ada pada Lembaga Pengembangan Teknologi Sistem Informasi (LPTSI) jumlah mahasiswa ITS adalah sebanyak 17856 mahasiswa dengan rincian:

**Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa ITS (Sumber: [www.lptsi.its.ac.id](http://www.lptsi.its.ac.id), 2014)**

<b>Fakultas</b>	<b>Jumlah Mahasiswa</b>
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA)	2617
Fakultas Teknik Industri (FTI)	6873
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan (FTSP)	4311
Fakultas Teknik Kelautan (FTK)	1845
Fakultas Teknologi Informasi (FTIf)	1839
Magister Manajemen Teknologi (MMT)	371
<b>Total ITS</b>	<b>17856</b>

ITS memiliki 5 fakultas dan 1 program magister dengan jumlah mahasiswa yang cukup banyak, maka teknik pengambilan *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *proportionate stratified random sampling*. Pengambilan sampel ini nantinya akan secara acak namun memperhatikan proporsi strata yang ada dalam populasi. Dalam penelitian ini yang akan dijadikan strata adalah bidang keilmuan yang ada di ITS. Untuk besar sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Dengan:

n = besar sampel

N = besar populasi

d = tingkat kepercayaan / ketepatan (10%)

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel yang harus didapat untuk penelitian ini adalah

$$n = \frac{17856}{1 + 17856(10\%)^2} = 99,44 \cong 100$$

Jumlah sampel diatas dibulatkan menjadi 100 sampel sehingga sampel untuk penelitian ini adalah 100 mahasiswa ITS. Penelitian ini menggunakan metode *proportionate stratified random sampling* sehingga masing – masing bidang keilmuan akan dicari jumlah sampelnya. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel untuk masing – masing bidang keilmuan

$$\text{FMIPA} \rightarrow \frac{2617}{17856} \times 99 = 14,5 \cong 15$$

$$\text{FTI} \rightarrow \frac{6873}{17856} \times 99 = 38,1 \cong 39$$

$$\text{FTSP} \rightarrow \frac{4311}{17856} \times 99 = 23,9 \cong 24$$

$$\text{FTK} \rightarrow \frac{1845}{17856} \times 99 = 10,22 \cong 11$$

$$\text{FTIF} \rightarrow \frac{1839}{17856} \times 99 = 10,19 \cong 11$$

$$\text{MMT} \rightarrow \frac{371}{17856} \times 99 = 2$$

### ➤ **Pengujian Model**

Pada tahap ini, dilakukan proses pengujian model yang telah dibuat sebelumnya. *Input* dari proses ini adalah data hasil penyebaran kuesioner. Data hasil kuesioner ini akan dilakukan uji asumsi klasik dan uji linieritas. Jika lolos uji linieritas maka dilakukan tahap selanjutnya yaitu pembuatan model dengan menggunakan tools berbasis GeSCA ([www.sem-gesca.com](http://www.sem-gesca.com)) yang bertujuan untuk menghitung nilai korelasi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh dari variabel – variabel yang ada. Setelah tahap tersebut selesai dilakukan maka dilakukan proses pengujian hipotesis. Dari pengujian hipotesis ini ditentukan apakah hipotesis yang telah dibuat dapat diterima atau tidak.

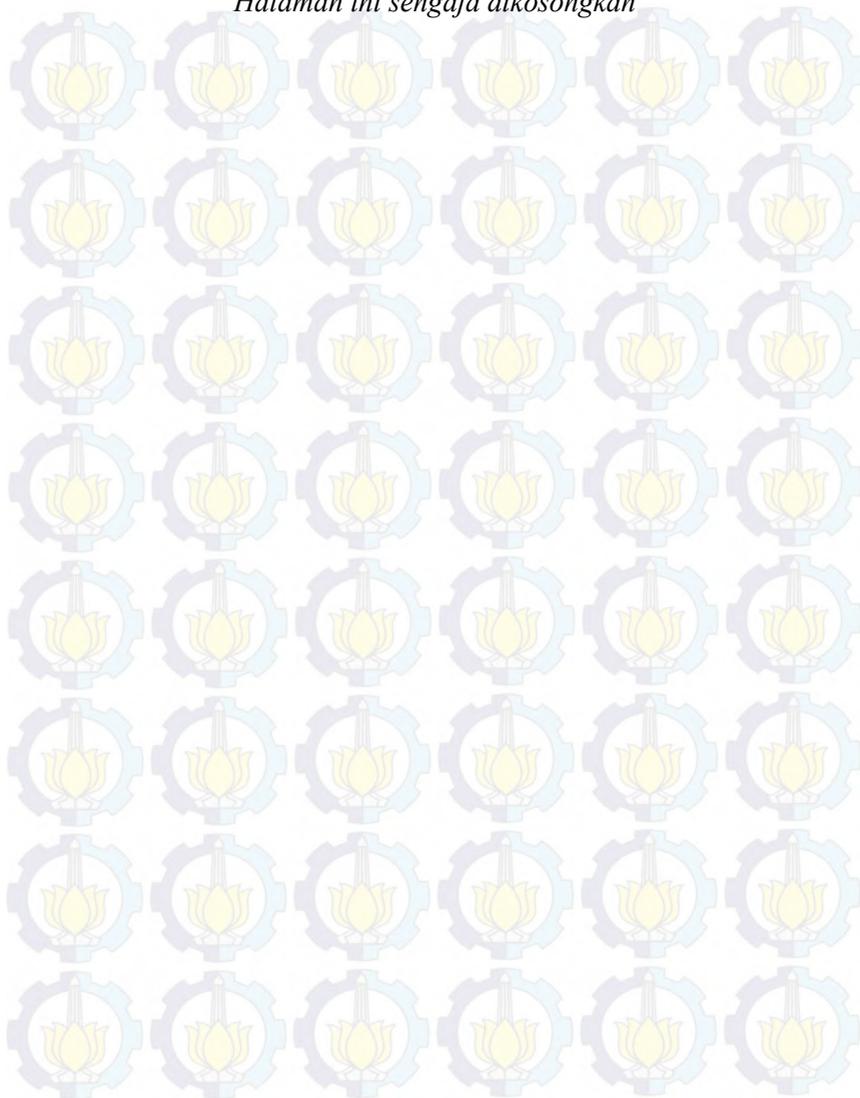
### ➤ **Penyusunan Strategi**

Pada tahap ini, dilakukan proses penyusunan strategi untuk meningkatkan tingkat penerimaan Qjournal. Penyusunan strategi ini didasarkan pada faktor – faktor pendorong dan penghambat hasil pengujian model. Strategi ini disusun dalam bentuk dokumen *service improvement plan*. Strategi ini nantinya dapat digunakan oleh PT Telkom untuk menentukan tindakan selanjutnya agar tingkat penerimaan Qjournal dapat meningkat.

### ➤ **Tahap Penutup**

Pada tahap ini, proses yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan dari pengerjaan tugas akhir. Dengan adanya kesimpulan ini maka pihak Telkom dapat menentukan tindakan untuk meningkatkan penerimaan dari Qjournal.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## **BAB IV**

### **KERANGKA KONSEPTUAL**

Bab ini menjelaskan kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konstruk umum konseptual model, hipotesis penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian dan uji instrumen penelitian.

#### **4.1 Konstruk Umum Konseptual Model**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai kerangka konseptual yang merupakan penjelasan menyeluruh tentang teori yang menjadi acuan dasar dan dipadukan dengan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan. Fokus pada penelitian ini adalah tingkat penerimaan aplikasi Qjournal yang dapat mempengaruhi kesuksesan adopsi teknologi informasi yang dilakukan oleh Telkom. Kesuksesan adopsi teknologi dapat dilihat dari bagaimana suatu perusahaan melakukan pengelolaan teknologi informasi (Brynjolfsson & yang, 1996). Menurut Brynjolfsson, adanya kesalahan pengelolaan teknologi informasi bisa membuat teknologi informasi menjadi tidak produktif. Kesalahan dalam pengelolaan teknologi informasi ini oleh Brynjolfsson disebut dengan *missmanagement*.

Tidak ada jaminan bahwa kemajuan teknologi akan selalu diikuti dengan kesuksesan adopsi yang dilakukan oleh *user* sehingga dapat diartikan bahwa aspek krusial adalah berada di penerimaan dan niat untuk mengadopsi teknologi informasi (Wang & Fang, 2008). Pengadopsian produk dan jasa teknologikal sering dijelaskan dengan menggunakan model penerimaan teknologi (Nysveen, Pederson, & Thorbjornsen, 2005). Berdasarkan pada pendapat tersebut, kerangka konseptual yang dikembangkan dalam penelitian ini menyatakan tingkat penerimaan Qjournal menjadi

perhatian utama dalam proses adopsi teknologi informasi oleh Telkom. Penelitian ini berusaha untuk menganalisis faktor – faktor pendorong dan penghambat yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan Qjournal dan memberikan rekomendasi strategi untuk meningkatkan penerimaan sehingga kesuksesan adopsi teknologi informasi bisa didapatkan.

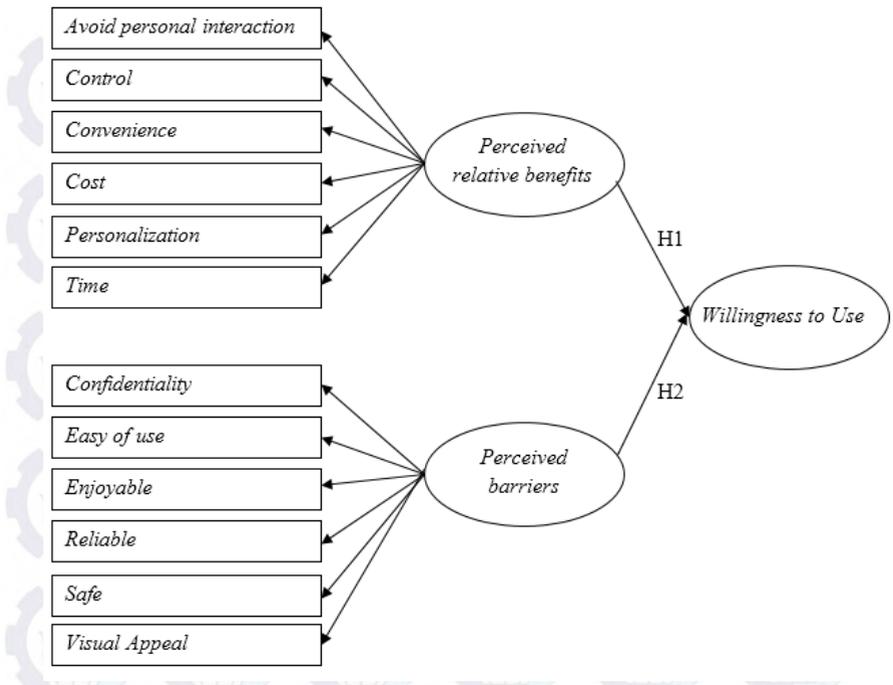
Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Gilbert & Balestrini (2004) yang meneliti tentang faktor pendorong dan penghambat penggunaan e-government. Tahapan pada penelitian dimulai dengan menganalisis faktor – faktor yang menjadi pendorong dan penghambat penerimaan aplikasi. Faktor – faktor pendorong dan penghambat tersebut merupakan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal. Tahap akhir dalam penelitian ini adalah penyusunan strategi untuk meningkatkan penerimaan aplikasi. Maka, secara umum konstruk penelitian adalah seperti pada bagan berikut:

**Faktor – faktor pendorong dan penghambat → keinginan untuk menggunakan Qjournal (*willingness to use*)**

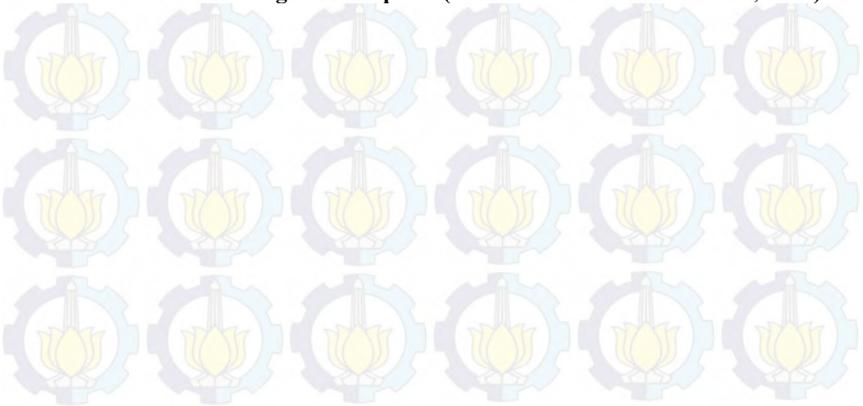
Konstruk penelitian tersebut telah mengelompokkan faktor – faktor pendorong dan penghambat seperti yang dilakukan oleh Gilbert dan Balestrini. Faktor – faktor pendorong yang berpengaruh dilihat dari *avoid personal interaction, control, convenience, cost, personalization, dan time*. Faktor – faktor penghambat yang berpengaruh dilihat dari *confidentiality, easy of use, enjoyable, reliable, safe, dan visual appeal*. Faktor – faktor pendorong dan penghambat dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Menurut Gilbert, faktor – faktor pendorong dan penghambat ini harus diperhatikan agar manfaat penggunaan teknologi dapat terwujud.

Dalam penelitian ini tidak hanya menganalisis tingkat penerimaan aplikasi berdasarkan faktor – faktor pendorong dan penghambat aplikasi Qjournal, namun juga penyusunan strategi sebagai tindakan lanjutan dari hasil analisis tingkat penerimaan aplikasi Qjournal. Penyusunan strategi ini dapat digunakan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan penerimaan aplikasi Qjournal. Strategi disusun dengan berdasarkan pada konsep ITIL yang berfokus pada *service design*. ITIL ini bertujuan untuk membangun layanan yang efektif dan efisien kepada pelanggan sehingga kualitas dan penerimaan aplikasi dapat ditingkatkan (Andgaa, 2013).

Berdasarkan pada penjelasan yang telah dijelaskan maka kerangka konseptual dikembangkan dengan menggunakan variabel faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan Qjournal hingga akhirnya dapat dilakukan penyusunan strategi untuk meningkatkan penerimaan aplikasi. Berikut adalah bagan yang menunjukkan kerangka konseptual dari penelitian ini:



Gambar 4.1 Kerangka Konseptual (Sumber: Gilbert & Balestrini, 2004)



Keterangan rujukan kerangka konsep penelitian:

1. *Perceived relative benefits* → *Willingness to use*  
Gilbert & Balestrini (2004)
2. *Perceived barriers* → *Willingness to use*  
Gilbert & Balestrini (2004)

## 4.2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada kajian teori yang telah dikemukakan sebelumnya maka ada beberapa hal yang akan diteliti lebih dalam pada penelitian ini.

### 4.2.1 Konstruksi hipotesis 1

Kajian pertama yang akan diteliti adalah faktor – faktor pendorong yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk menerima dan menggunakan aplikasi. Faktor – faktor pendorong ini dimunculkan seperti yang disarankan oleh Gilbert & Balestrini (2004). Penelitian ini memunculkan faktor pendorong agar dapat mengetahui alasan seseorang menggunakan Qjournal. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 1 (H1): faktor pendorong dapat mempengaruhi meningkatkan keinginan seseorang untuk menggunakan (*willingness to use*) aplikasi Qjournal.**

Hipotesis diatas menegaskan bahwa adanya pengaruh faktor pendorong dari pengguna terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal. Faktor pendorong pada penelitian ini disebut dengan *perceived relative benefits* yang dijelaskan oleh indikator *avoid personal interaction, control, convenience, cost, personalisation, time*.

### 4.2.2 Konstruksi hipotesis 2

Kajian kedua yang akan diteliti adalah faktor – faktor penghambat yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk menerima dan menggunakan aplikasi. Faktor – faktor penghambat

ini dimunculkan seperti yang disarankan oleh Gilbert & Balestrini (2004). Penelitian ini memunculkan faktor penghambat agar dapat mengetahui faktor apa saja yang membuat seseorang tidak mau menggunakan aplikasi Qjournal. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

**Hipotesis 2 (H2): faktor penghambat dapat mempengaruhi turunnya keinginan seseorang untuk menggunakan (*willingness to use*) aplikasi Qjournal.**

Hipotesis diatas menegaskan bahwa adanya pengaruh faktor penghambat dari pengguna terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal. Faktor penghambat pada penelitian ini disebut *perceived barriers* yang dijelaskan oleh indikator *confidentiality, easy to use, enjoyable, reliable, safe* dan *visual appeal*.

#### 4.3 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel yang dimunculkan dan saling berkaitan satu sama lain. Variabel yang dimunculkan dibagi menjadi 2 yaitu variabel independen dan dependen. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi timbulnya variabel dependen sedangkan variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen (Sugiyono, 2009). Variabel independen dalam penelitian ini adalah faktor penghambat dan pengdorong sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah *willingness to use*. Berikut adalah penjelasan mengenai variabel – variabel yang ada dalam penelitian ini

##### 1. Variabel Faktor Pendorong

Faktor pendorong pada penelitian ini didefinisikan dengan variabel *perceived relative benefit*. *Percieved relative benefits* adalah manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna ketika

menggunakan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Manfaat yang dirasakan oleh pengguna tersebut dapat menjadi faktor pendorong bagi seseorang untuk mau menggunakan aplikasi. *Perceived relative benefit* dijelaskan oleh enam indikator. Indikator – indikator yang menjelaskan *perceived relative benefits* ini merupakan indikator reflektif yaitu terdiri dari *avoid personal interaction, control, convenience, cost, personalisation, time*.

a. *Avoid personal interaction*

Menurut Gilbert & Balestrini (2004), *avoid personal interaction* berhubungan dengan bagaimana kemampuan untuk menerima layanan tanpa harus berinteraksi dengan staff penyedia layanan. Semakin majunya era digital membuat semua aktivitas yang dilakukan manusia menjadi serba elektronik. Manusia perlahan mulai meninggalkan kebiasaan lama yang menggunakan cara manual termasuk dalam peminjaman journal. Jika dahulu mengharuskan seseorang untuk datang ke perpustakaan untuk hanya sekedar membaca journal yang ada. Namun saat ini hal itu sudah dapat dirubah dengan adanya internet. Maka, jika dihubungkan dengan penelitian ini, variabel ini dimunculkan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana sikap dan respon seseorang untuk mendapatkan hasil penelitian berupa *paper* atau jurnal tanpa harus berhadapan dengan staff penyedia layanan *paper*.

b. *Control*

*Control* berhubungan dengan pemberian kontrol lebih terhadap layanan yang ada (Gilbert & Balestrini, 2004). Hal ini dapat diartikan dengan memberikan pemberdayaan kepada pengguna. *Control* dalam

penelitian ini berhubungan dengan pemberdayaan pengguna yang dilakukan oleh Qjournal.

c. *Convenience*

*Convenience* berhubungan dengan kenyamanan seseorang untuk menggunakan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Kenyamanan dalam penelitian ini berhubungan dengan kemudahan dalam mengakses aplikasi Qjournal.

d. *Cost*

*Cost* berhubungan dengan apakah aplikasi yang ada dapat membantu seseorang untuk menghemat uang yang dimilikinya (Gilbert & Balestrini, 2004). Dalam penelitian ini *cost* dimunculkan untuk melihat apakah biaya mempengaruhi seseorang untuk seseorang mau menggunakan aplikasi Qjournal.

e. *Personalisation*

*Personalisation* berhubungan dengan penyesuaian aplikasi dengan pengguna (Gilbert & Balestrini, 2004). Qjournal dibuat dengan melihat *platform* pengelolaan jurnal ilmiah yang telah ada. *Platform – platform* tersebut dianalisis untuk dicari fitur yang belum diakomodasi. Hasil dari analisis itu digunakan untuk membuat inovasi pada Qjournal sehingga dapat disesuaikan dengan pengunanya. *Personalisation* dalam penelitian ini digunakan untuk melihat apakah penyesuaian yang telah ada pada Qjournal dapat mempengaruhi seseorang mau menggunakan Qjournal atau tidak.

f. *Time*

*Time* berhubungan dengan semakin cepatnya proses setelah menggunakan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Dalam penelitian ini, *time* yang diteliti

berhubungan dengan besarnya waktu yang dapat di kurangi untuk mendapatkan *paper* dan besarnya waktu respon dari aplikasi Qjournal.

## 2. Variabel Faktor Penghambat

*Perceived barriers* didefinisikan sebagai faktor penghambat yang membuat seseorang tidak mau menggunakan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Adanya faktor penghambat ini bisa membuat kesuksesan adopsi TI tidak didapatkan. Dalam faktor penghambat (*perceived barriers*) dijelaskan oleh 6 indikator. Indikator – indikator dalam faktor penghambat ini merupakan indikator reflektif yang terdiri dari *confidentiality*, *easy to use*, *enjoyable*, *reliable*, *safe* dan *visual appeal*.

### a. *Confidentiality*

*Confidentiality* berhubungan dengan bagaimana data milik *user* tidak tersebar dan tidak digunakan untuk tujuan lain (Gilbert & Balestrini, 2004). *Confidentiality* dimasukkan dalam kategori faktor penghambat karena jika tidak ada jaminan keamanan data maka bisa menjadi penghambat *user* untuk mau menggunakan aplikasi.

### b. *Easy to use*

*Easy to use* berhubungan dengan kemudahan dalam pemakaian aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Kemudahan ini harus diperhatikan karena jika tidak mudah digunakan maka pengguna tidak akan menggunakan aplikasi. Kemudahan dalam penelitian ini seperti kemudahan dalam mengunduh *paper* dan mencari *paper* yang diinginkan.

### c. *Enjoyable*

*Enjoyable* berhubungan dengan penggunaan sistem yang dapat menimbulkan pengalaman yang menyenangkan (Gilbert & Balestrini, 2004). Pengalaman yang menyenangkan tersebut akan membuat pengguna mau menggunakan kembali aplikasi namun jika terdapat pengalaman yang tidak menyenangkan maka pengguna akan cenderung tidak mau menggunakan kembali aplikasi tersebut.

d. *Reliable*

*Reliable* berhubungan dengan bagaimana aplikasi menyediakan layanan yang diinginkan dan informasi yang disediakan *up to date* (Gilbert & Balestrini, 2004). Aplikasi Qjournal harus menyediakan layanan yang *up to date* seperti *paper – paper* terbaru jika tidak menyediakan layanan yang *up to date* dan diinginkan oleh pengguna maka pengguna tidak akan mau menggunakan aplikasi.

e. *Safe*

*Safe* berhubungan dengan keamanan yang ada dalam aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Dalam aplikasi Qjournal terdapat data – data pribadi yang digunakan untuk melakukan *log in* sehingga data – data tersebut harus dijamin keamanannya. Jika keamanan tersebut tidak dapat dijamin maka pengguna tidak akan mau menggunakan aplikasi.

f. *Visual appear*

*Visual appear* berhubungan dengan visual dengan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). *Visual appear* merupakan atribut kualitas dari aplikasi yang dapat membuat seseorang tertarik untuk menggunakan aplikasi jika aplikasi tidak memiliki visual yang baik

maka pengguna cenderung tidak mau menggunakan aplikasi.

### 3. *Willingness to use*

*Willingness to use* didefinisikan sebagai keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Menurut Gilbert dan Balestrini keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi dapat timbul jika perusahaan atau organisasi mau menjalin hubungan kepercayaan dengan pengguna, memberikan keamanan pada pengguna dan dapat memberikan layanan informasi yang akurat, *up to date*, mudah dan tidak menghabiskan banyak uang.

## 4.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini diturunkan dari definisi operasional yang telah dijelaskan pada subbab 4.3. Indikator – Indikator tersebut diukur melalui skala linkert untuk mengetahui persepsi dari masing – masing responden. Daftar lengkap instrumen penelitian berupa kuesioner dapat dilihat pada lampiran A.

**Tabel 4.1 Item Pengukuran Variabel (Sumber: Olahan Peneliti, 2014)**

No.	Indikator	Pernyataan	Referensi
<b>Variabel <i>Perceived Relative Benefits</i></b>			
1.		Saya merasa bisa menggunakan Qjournal tanpa berinteraksi dengan staff Qjournal (API)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
2.	<i>Avoid Personal Interaction (AP)</i>	Saya merasa bisa menerima Qjournal yang menggantikan cara tradisional dalam mencari literatur ilmiah, yaitu dengan bantuan petugas di	(Gilbert & Balestrini, 2004)

No.	Indikator	Pernyataan	Referensi
		perpustakaan atau toko buku (AP2)	
3.	<i>Control (CT)</i>	Saya merasa dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal dengan adanya email resmi Qjournal (CT1)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
4		Saya merasa dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal dengan adanya media sosial resmi Qjournal (CT2)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
5.	<i>Convenience (CV)</i>	Saya merasa nyaman ketika menggunakan Qjournal (CV1)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
6.		Saya bersedia menghabiskan banyak waktu ketika mengakses Qjournal (CV2)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
7.	<i>Cost (CS)</i>	Saya merasa layanan Qjournal menghemat uang saya untuk mendaftar sebagai member baru (CS1)	(Liang, Chen, Du, Turban, & Li, 2012)
8.		Saya merasa layanan Qjournal menghemat uang saya untuk mendownload <i>paper</i> ilmiah (CS2)	(Liang, Chen, Du, Turban, & Li, 2012)
9.	<i>Personalisation (PR)</i>	Saya merasa terbantu dengan adanya fitur search yang dapat menyesuaikan pencarian yang diinginkan (PR1)	(Pahnila, 2006)

No.	Indikator	Pernyataan	Referensi
10.		Saya merasa Qjournal sudah dapat menyesuaikan dengan keinginan saya (PR2)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
11.		Saya merasa layanan Qjournal menghemat waktu saya dalam mencari paper ilmiah (TI1)	(Liang, Chen, Du, Turban, & Li, 2012)
12.	<i>Time (TI)</i>	Saya merasa sistem Qjournal merespon dengan cepat permintaan yang saya inginkan (contoh: respon permintaan akun member baru) (TI2)	(Liang, Chen, Du, Turban, & Li, 2012)
<b>Variabel Perceived Barriers</b>			
13.	<i>Confidentiality (CF)</i>	Saya merasa takut data pribadi yang digunakan dalam Qjournal tersebar ke masyarakat umum (CF1)	(Geri & Naor-Elaiza, 2008)
14.		Saya merasa data pribadi yang harus diinputkan untuk mendaftar Qjournal terlalu personal (CF2)	(Mohamadali, 2012)
15.	<i>Easy of Use (EU)</i>	Saya merasa fitur – fitur yang ada di Qjournal susah digunakan (EU1)	(Geri & Naor-Elaiza, 2008)
16.		Saya merasa kesulitan mengunduh paper ilmiah di Qjournal (EU2)	(Gilbert & Balestrini, 2004)

No.	Indikator	Pernyataan	Referensi
17.	<i>Enjoyable (EJ)</i>	Saya merasa tidak mendapatkan pengalaman mencari <i>paper</i> ilmiah yang menyenangkan di Qjournal (EJ1)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
18.		Saya merasa tidak <i>enjoy</i> menggunakan Qjournal (EJ2)	(Jones & Pu, 2009)
19.	<i>Reliable (RE)</i>	Informasi yang terdapat pada Qjournal tidak <i>up to date</i> (RE1)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
20.		Qjournal tidak menampilkan apa yang saya inginkan dengan tepat (RE2)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
21.	<i>Safe (SF)</i>	Saya merasa sistem Qjournal tidak memiliki sistem keamanan yang baik (SF1)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
22.		Keamanan sistem tidak menjadi pertimbangan saya menggunakan Qjournal (SF2)	(Keffala, 2008)
23.	<i>Visual Appear (VA)</i>	Saya merasa design Qjournal tidak menarik untuk dipandang (VA1)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
24.		Ukuran tulisan di Qjournal tidak proposional sehingga sulit untuk dibaca (VA2)	(Gilbert & Balestrini, 2004)
<b>Variabel <i>Willingness to Use</i></b>			
25.	<i>Willingess (WU)</i>	Saya bersedia menggunakan Qjournal ketika membutuhkan	(Lee & Lehto, 2012)

No.	Indikator	Pernyataan	Referensi
		referensi <i>paper</i> ilmiah (WU1)	
26.		Saya bersedia merekomendasi orang lain untuk menggunakan Qjournal (WU2)	(Lee & Lehto, 2012)

## 4.5 Uji Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data terkait faktor – faktor penerimaan Qjournal ke mahasiswa ITS. Sebelum instrumen penelitian diujikan ke seluru populasi sampel yang telah ditentukan, instrumen harus terlebih dahulu lolos uji validitas dan reliabilitas. Berikut ini adalah pengujian validitas dan realibitas terhadap instrumen penelitian dengan sampel sebanyak 30 orang mahasiswa ITS.

### 4.5.1 Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur (Sugiyono, Statistik Non Parametis, 2004). Uji validitas pada penelitian ini merupakan uji vaiditas konstruk. Dalam uji validitas ini digunakan korelasi *product moment* dari Pearson yaitu mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total dari kategori pernyataan. Sebuah pernyataan dikatakan valid jika nilai *pearson correlation*nya lebih besar dari 0,3 (Solimun, 2002). Berikut ini hasil pengujian validitas dengan menggunakan *pearson correlation* pada SPSS.

Tabel 4.2 Validitas Variabel Benefit (Sumber: Olahan SPSS, 2014)

Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
AP1	0,751	0,3	Valid
AP2	0,600	0,3	Valid
CT1	0,492	0,3	Valid
CT2	0,525	0,3	Valid
CV1	0,642	0,3	Valid
CV2	0,659	0,3	Valid
CS1	0,482	0,3	Valid
CS2	0,584	0,3	Valid
PR1	0,384	0,3	Valid
PR2	0,602	0,3	Valid
TI1	0,671	0,3	Valid
TI2	0,431	0,3	Valid

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator AP1, AP2, CT1, CT2, CV1, CV2, CS1, CS2, PR1, PR2, TI1, TI2 lebih besar dari nilai Tabel r sehingga indikator pada faktor pendorong dapat dikatakan valid.

Tabel 4.3 Validitas Variabel Barrier (Sumber: Olahan SPSS, 2014)

Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
CF1	0,786	0,3	Valid
CF2	0,835	0,3	Valid
EU1	0,723	0,3	Valid
EU2	0,431	0,3	Valid
EJ1	0,491	0,3	Valid
EJ2	0,740	0,3	Valid
RE1	0,658	0,3	Valid
RE2	0,731	0,3	Valid
SF1	0,599	0,3	Valid
SF2	0,411	0,3	Valid
VA1	0,522	0,3	Valid

<b>Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
VA2	0,632	0,3	Valid

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator CF1, CF2, EU1, EU2, EJ1, EJ2, RE1, RE2, SF1, SF2, VA1, VA2 lebih besar dari nilai Tabel r sehingga indikator pada faktor penghambat dapat dikatakan valid.

**Tabel 4.4 Validitas Variabel Willingnes To Use (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

<b>Indikator</b>	<b><i>Pearson Correlation</i></b>	<b>Nilai Tabel-r</b>	<b>Keterangan</b>
WU1	0,822	0,3	Valid
WU2	0,882	0,3	Valid

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator WU1 dan WU2 lebih besar dari nilai Tabel r sehingga indikator *willingness to use* dapat dikatakan valid.

#### **4.5.2 Uji Reliabilitas**

Uji Realibilitas adalah suatu pengujian untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya (Sugiarto & Sitinjak, 2006). Uji reliabilitas pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan SPSS yang terdapat fitur uji reliabilitas Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Sebuah data bisa dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih dari 0.6 (Sugiyono, 2003). Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada instrumen kuesioner penelitian ini

**Tabel 4.5 Reliabilitas (Sumber: Olaahan SPSS, 2014)**

<b>Variabel</b>	<b>Koefisien Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Perceive Relative Benefits</i>	0,806	Reliabel
<i>Perceive Barriers</i>	0,867	Reliabel

Variabel	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Willingness to use</i>	0,618	Reliabel

Pada Tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha pada variabel *perceive relative benefits*, *perceive barriers* dan *willingness to use* memiliki nilai lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel dapat dikatakan reliabel dan dapat dilanjutkan ke proses selanjutnya.

Dari hasil pengujian validitas dan realibilitas instrumen penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi syarat untuk disebarakan ke sampel penelitian yang sebenarnya.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil dari pengolahan data yang didapatkan melalui kuesioner, faktor – faktor yang menjadi faktor penghambat dan pendorong penerimaan Qjournal. Selain itu, pada bab ini akan menjelaskan strategi yang direkomendasikan untuk meningkatkan penerimaan Qjournal.

### **5.1 Analisis Data**

Pada bagian ini, data yang telah didapatkan dari penyebaran kuesioner dianalisis untuk mengetahui deskriptif statistik, tingkat reliabilitas dan tingkat validitas data kuesioner. Berikut adalah analisis data kuesioner penelitian ini

#### **5.1.1 Deskriptif Statistik**

Populasi dari penelitian ini adalah sebanyak 173 orang mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya. Dalam penelitian ini indikator – indikator yang ada diukur melalui skala linkert untuk mengetahui persepsi dari masing – masing responden. Rentang pilihan yang digunakan adalah rentang pilihan 1 sampai 5 dengan 1 menunjukkan sangat tidak setuju sampai 5 menunjukkan sangat setuju.

Jumlah responden yang merupakan Mahasiswa ITS dalam penelitian ini adalah sebanyak 173 responden mahasiswa ITS. Berikut ini adalah analisis deskriptif statistik dari data kuesioner yang didapat.

### 5.1.1.1 Usia

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 173 responden yang terdiri dari:

1. Usia 18 tahun sebanyak 2 orang (1,7%)
2. Usia 19 tahun sebanyak 24 orang (13,9%)
3. Usia 20 tahun sebanyak 50 orang (28,9%)
4. Usia 21 tahun sebanyak 84 orang (48,6%)
5. Usia 22 tahun sebanyak 11 orang (6,4%)
6. Usia 23 tahun sebanyak 1 orang (0,6%)

**Tabel 5.1 Deskriptif Statistik Usia (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

No	Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	18	2	1,7	1,7	1,7
2.	19	24	13,9	13,9	15,6
3.	20	50	28,9	28,9	44,5
4.	21	84	48,6	48,6	93,1
5.	22	11	6,4	6,4	99,4
6.	23	1	0,6	0,6	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

Berdasarkan pada Tabel 5.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini adalah responden yang berusia 21 tahun (48,6%). Hal ini menggambarkan bahwa responden didominasi mahasiswa yang berada di semester 7 yang cenderung lebih sering mengakses *platform* jurnal ilmiah untuk mencari literatur dalam pengerjaan tugas akhir.

### 5.1.1.2 Jenis Kelamin

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 173 responden yang terdiri dari:

1. Responden berjenis kelamin laki - laki sebanyak 95 orang (54,9%)
2. Responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 78 orang (45,1%)

**Tabel 5.2 Deskriptif Statistik Jenis Kelamin (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Laki – laki	95	54,9	54,9	54,9
2.	Perempuan	78	45,1	45,1	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

Berdasarkan pada Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan porsi laki – laki lebih banyak 9,8% daripada perempuan. Data ini menunjukkan bahwa dalam mengakses *platform* jurnal ilmiah porsi laki – laki dan perempuan hampir seimbang.

#### 5.1.1.3 Fakultas

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 173 responden yang terdiri dari:

1. Responden berasal dari FMIPA sebanyak 17 orang (9,8%)
2. Responden berasal dari FTSP sebanyak 27 orang (15,6%)
3. Responden berasal dari FTI sebanyak 45 orang (26%)
4. Responden berasal dari FTK sebanyak 12 orang (6,9%)
5. Responden berasal dari FTIF sebanyak 70 orang (40,5%)
6. Responden berasal dari MMT sebanyak 2 orang (1,2%)

**Tabel 5.3 Deskriptif Statistik Fakultas (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

No	Fakultas	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	FMIPA	17	9,8	9,8	9,8
2.	FTI	45	26	26	35,8
3.	FTIF	70	40,5	40,5	76,3
4.	FTK	12	6,9	6,9	83,2
5.	FTSP	27	15,6	15,6	98,8
6.	MM	2	1,2	1,2	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

Berdasarkan pada Tabel 5.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar penelitian ini adalah responden yang berasal dari Fakultas teknologi Informasi (FTIF) dengan porsi responden sebesar 40.5%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden yang memanfaatkan *platform* jurnal ilmiah adalah responden yang memiliki *background* perkuliahan di bidang IT sehingga dalam kesehariannya sering menggunakan teknologi informasi terutama untuk .

#### 5.1.1.4 Frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 173 responden yang terdiri dari:

1. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah 1 minggu 2 kali sebanyak 2 orang (1,2%)
2. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah 1 minggu 3 kali sebanyak 3 orang (1,7%)
3. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah 1 minggu 5 kali sebanyak 1 orang (0,6%)
4. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah 1 minggu sekali sebanyak 31 orang (17,9%)
5. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah 2 minggu sekali sebanyak 47 orang (27,2%)
6. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah 3 hari sekali sebanyak 1 orang (0,6%)

7. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah jika diperlukan sebanyak 24 orang (13,9%)
8. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah sebulan sekali sebanyak 56 orang (32,4%)
9. Responden dengan tingkat frekuensi mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah setiap hari sebanyak 8 orang (4,6%)

**Tabel 5.4 Deskriptif Statistik Intensitas Akses (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

No	Frekuensi akses	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	1 minggu 2 kali	2	1,2	1,2	1,2
2.	1 minggu 3 kali	3	1,7	1,7	2,9
3.	1 minggu 5 kali	1	0,6	0,6	3,5
4.	1 minggu sekali	31	17,9	17,9	21,4
5.	2 minggu sekali	47	27,2	27,2	48,6
6.	3 hari sekali	1	0,6	0,6	49,1
7.	Jika diperlukan	23	13,9	13,9	63,0
8.	Sebulan sekali	56	32,4	32,4	95,4
9.	Setiap hari	8	4,6	4,6	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

Berdasarkan pada Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengakses *platform* jurnal ilmiah dengan frekuensi 2 minggu sekali (27,2%). Data ini menunjukkan bahwa responden dapat dikatakan kurang sering mengakses *platform* jurnal ilmiah yang membuat responden menjadi kurang wawasan mengenai penelitian yang ada dan menyebabkan penyerapan *paper* di Indonesia masih kurang. Hal tersebut senada dengan yang diungkapkan oleh Rudito yang menyatakan bahwa penyerapan *paper* di Indonesia masih kurang (Rudito, 2013).

### 5.1.2 Deskriptif Statistik Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini dinilai dengan melihat dari nilai rata – rata dan memberi arti nilai tersebut dengan membuat kriteria berdasarkan pada interval kelas rata – rata. Interval kelas yang digunakan berdasarkan pada rumus (durianto 2001):

$$Interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ terendah}{Banyaknya\ kelas}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dari perhitungan diatas sehingga didapatkan rentang skala penilaian setiap variabel sebagai berikut

**Tabel 5.5 Skala Penilaian (Sumber: Olahan Peneliti, 2014)**

<b>Interval rata – rata</b>	<b>Penilaian</b>
$1,00 \leq x \leq 1,80$	Sangat tidak setuju
$1,80 \leq x \leq 2,60$	Tidak setuju
$2,60 \leq x \leq 3,40$	Netral
$3,40 \leq x \leq 4,20$	Setuju
$4,20 \leq x \leq 5,00$	Sangat setuju

Berikut ini adalah hasil jawaban kuesioner dari masing – masing indikator penelitian yang diolah dengan menggunakan SPSS dan kemudian dianalisis berdasarkan pada Tabel 5.5

**Tabel 5.6 Deskriptif indikator avoid personal interaction (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>avoid personal interaction</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
AP1	Saya merasa bisa menggunakan sistem Qjournal tanpa berinteraksi dengan staff Qjournal	2	21	41	90	19	3,59
AP2	Saya merasa bisa menerima Qjournal yang menggantikan cara tradisional dalam mencari literatur ilmiah, yaitu dengan bantuan petugas di perpustakaan atau toko buku	1	15	30	102	25	3,78
	Rata - rata						3,685

Dari Tabel 5.6 dapat dilihat bahwa variabel *avoid personal interaction* memiliki nilai rata – rata 3,685. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan mengenai *avoid personal interaction*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden telah merasa bisa menggunakan Qjournal tanpa berinteraksi dengan penyedia layanan Qjournal

dan bisa menerima Qjournal yang menghilangkan cara tradisional dalam mencari literatur ilmiah.

**Tabel 5.7 Deskriptif Statistik Indikator Control (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>control</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
CT1	Saya merasa dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal dengan adanya email resmi Qjournal (CT1)	11	23	38	86	14	3,39
CT2	Saya merasa dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal dengan adanya media sosial resmi Qjournal (CT2)	1	10	33	93	36	3,88
	Rata - rata						3,635

Dari Tabel 5.7 dapat dilihat bahwa variabel *control* memiliki nilai rata – rata 3,635. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan mengenai *control*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden telah merasa dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal dengan adanya email dan media sosial resmi Qjournal.

**Tabel 5.8 Deskriptif Statistik Indikator Convenience (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>convenience</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
CV1	Saya merasa nyaman ketika menggunakan Qjournal	2	17	61	82	11	3,47
CV2	Saya bersedia menghabiskan banyak waktu ketika mengakses Qjournal	9	37	68	57	2	3,03
	Rata - rata						3,25

Dari Tabel diatas 5.8 dapat dilihat bahwa variabel *convenience* memiliki nilai rata – rata 3,25. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,60 \leq x \leq 3,40$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden netral dengan pernyataan mengenai *convenience*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden masih belum yakin apakah responden merasakan kenyamanan dan bersedia menghabiskan banyak waktu ketika mengakses Qjournal.

**Tabel 5.9 Deskriptif Statistik Indikator Cost (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>cost</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
CS1	Saya merasa layanan Qjournal menghemat uang saya untuk mendaftar sebagai member baru	0	11	35	92	35	3,87
CS2	Saya merasa layanan Qjournal	1	9	21	96	46	4,02

Kode	Indikator <i>cost</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
	menghemat uang saya untuk mendownload paper ilmiah						
	Rata - rata						3,945

Dari Tabel 5.9 dapat dilihat bahwa variabel *cost* memiliki nilai rata – rata 3,945. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan mengenai *cost*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden merasa Qjournal membantu menghemat uang responden ketika mendaftar sebagai member baru dan mendownload *paper* ilmiah.

**Tabel 5.10 Deskriptif Statistik Indikator Personalization (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>Personalization</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
PR1	Saya merasa terbantu dengan adanya fitur search yang dapat menyesuaikan pencarian yang diinginkan	2	8	26	97	40	3,95
PR2	Saya merasa Qjournal sudah dapat menyesuaikan dengan keinginan saya	1	10	44	102	16	3,70
	Rata - rata						3,825

Dari Tabel 5.10 dapat dilihat bahwa variabel *personalisation* memiliki nilai rata – rata 3,825. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan mengenai *personalisation*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden merasa terbantu dengan adanya fitur *search* yang dapat menyesuaikan pencarian yang diinginkan dan responden telah merasa Qjournal dapat memenuhi keinginan responden.

**Tabel 5.11 Deskriptif Statistik Indikator Time (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>Time</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
TI1	Saya merasa layanan Qjournal menghemat waktu saya dalam mencari paper ilmiah	1	6	40	105	21	3,80
TI2	Saya merasa sistem Qjournal merespon dengan cepat permintaan yang saya inginkan (contoh: respon permintaan akun member baru)	0	10	53	93	17	3,67
	Rata – rata						3,735

Dari Tabel 5.11 dapat dilihat bahwa variabel *time* memiliki nilai rata – rata 3,735. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata

responden setuju dengan pernyataan mengenai *time*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden merasa Qjournal dapat membantu menghemat waktu responden dalam mencari *paper* ilmiah dan Qjournal mampu merespon dengan cepat permintaan yang diinginkan responden.

**Tabel 5.12 Deskriptif Statistik Indikator Confidentiality (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>Confidentiality</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
CF1	Saya merasa takut data pribadi yang digunakan dalam Qjournal tersebar ke masyarakat umum	6	55	39	56	17	3,13
CF2	Saya merasa data pribadi yang harus diinputkan untuk mendaftar Qjournal terlalu personal	9	72	57	32	3	2,69
	Rata - rata						2,91

Dari Tabel 5.12 dapat dilihat bahwa variabel *confidentiality* memiliki nilai rata – rata 2,91. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,60 \leq x \leq 3,40$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden netral dengan pernyataan mengenai *confidentiality*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden tidak merasa takut data yang digunakan dalam Qjournal tersebar di masyarakat dan tidak merasa data pribadi yang diinputkan untuk mendaftar Qjournal terlalu personal.

**Tabel 5.13 Deskriptif Statistik Indikator Easy of Use (sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>Easy of use</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
EU1	Saya merasa fitur – fitur yang ada di Qjournal susah digunakan	11	116	28	14	4	2,32
EU2	Saya merasa kesulitan mengunduh paper ilmiah di Qjournal	11	93	35	30	4	2,55
	Rata - rata						2,435

Dari Tabel 5.13 dapat dilihat bahwa variabel *easy of use* memiliki nilai rata – rata 2,435. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $1,80 \leq x \leq 2,60$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden tidak setuju dengan pernyataan mengenai *easy of use*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden tidak merasa fitur – fitur yang ada pada Qjournal susah digunakan dan tidak merasa kesulitan mengunduh *paper* di Qjournal.

**Tabel 5.14 Deskriptif Statistik Indikator Enjoyable (sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>Enjoyable</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
EJ1	Saya merasa tidak mendapatkan pengalaman mencari paper ilmiah yang menyenangkan di Qjournal	9	101	43	20	0	2,42

Kode	Indikator <i>Enjoyable</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
EJ2	Saya merasa tidak enjoy menggunakan Qjournal	12	110	38	11	2	2,31
	Rata - rata						2,365

Dari Tabel 5.14 dapat dilihat bahwa variabel *enjoyable* memiliki nilai rata – rata 2,365. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $1,80 \leq x \leq 2,60$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden tidak setuju dengan pernyataan mengenai *enjoyable*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden merasa mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dan merasa *enjoy* ketika menggunakan Qjournal.

**Tabel 5.15 Deskriptif Statistik Indikator Reliable (sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>Reliable</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
RE1	Saya merasa Informasi yang terdapat pada Qjournal tidak up to date	1	77	64	26	5	2,75
RE2	Saya merasa Qjournal tidak menampilkan apa yang saya inginkan dengan tepat	5	92	48	23	5	2,60
	Rata - rata						2,675

Dari Tabel 5.15 dapat dilihat bahwa variabel *reliable* memiliki nilai rata – rata 2,675. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,60 \leq x \leq 3,40$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden netral dengan pernyataan mengenai *reliable*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden belum dapat menentukan apakah responden merasa informasi Qjournal *up to date* dan dapat menampilkan apa yang *user* inginkan.

**Tabel 5.16 Deskriptif Statistik Indikator Safe (sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>Safe</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
SF1	Saya merasa sistem Qjournal tidak memiliki sistem keamanan yang baik	8	74	72	18	1	2,59
SF2	Keamanan sistem tidak menjadi pertimbangan saya menggunakan Qjournal	8	71	65	28	1	2,67
	Rata - rata						2,63

Dari Tabel 5.16 dapat dilihat bahwa variabel *safe* memiliki nilai rata – rata 2,63. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $2,60 \leq x \leq 3,40$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden netral dengan pernyataan mengenai *safe*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden belum dapat menentukan apakah responden merasa Qjournal sistem keamanan yang baik dan keamanan sistem menjadi pertimbangan menggunakan Qjournal.

**Tabel 5.17 Deskriptif Statistik Indikator Visual Appeal (sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>Visual Appeal</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
VA1	Saya merasa design Qjournal tidak menarik untuk dipandang	8	95	36	30	4	2,57
VA2	Saya merasa ukuran tulisan di Qjournal tidak proposional sehingga sulit untuk dibaca	11	100	41	21	0	2,41
	Rata - rata						2,49

Dari Tabel 5.17 dapat dilihat bahwa variabel *visual appeal* memiliki nilai rata – rata 2,49. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $1,80 \leq x \leq 2,60$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden tidak setuju dengan pernyataan mengenai *visual appear*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden merasa desain Qjournal menarik untuk dipandang dan tulisan di Qjournal proposional sehingga mudah dibaca.

**Tabel 5.18 Deskriptif Statistik Indikator Willingness to Use (sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Kode	Indikator <i>willingness to use</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
WU1	Saya bersedia menggunakan Qjournal ketika membutuhkan referensi paper ilmiah	2	6	38	116	11	3,73

Kode	Indikator <i>willingness to use</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
WU2	Saya bersedia merekomendasi orang lain untuk menggunakan Qjournal	3	10	63	86	11	3,53
	Rata - rata						3,63

Dari Tabel 5.18 dapat dilihat bahwa variabel *willingness to use* memiliki nilai rata – rata 3,63. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval  $3,40 \leq x \leq 4,20$  yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan mengenai *willingness to use*. Jadi dapat dikatakan bahwa responden bersedia menggunakan Qjournal ketika membutuhkan referensi *paper* ilmiah dan bersedia merekomendasi orang lain untuk menggunakan Qjournal.

### 5.1.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi telah memenuhi BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*) (Gujarati, 2006).

#### 5.1.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov Test* dengan menggunakan bantuan tools SPSS. Berikut ini adalah hasil dari uji normalitas

**Tabel 5.19 Uji Normalitas (Sumber: SPSS, 2014)**

Jumlah Sampel	Nilai Asymp Sig Kolmogorov Smirnov	Batas Toleransi	Kesimpulan
173	0,146	0,05	Normal

Dari hasil Tabel 5.19 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi *one sample Kolmogorov Smirnov* menunjukkan angka diatas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

### 5.1.3.2 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Glejser dengan menggunakan bantuan tools SPSS. Apabila nilai T-hitung lebih kecil dari T-Tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil dari uji heterokedastisitas

**Tabel 5.20 Uji Heterokedastisitas (sumber: Olahan SPSS, 2014)**

<b>Variabel Independen</b>	<b>T-Hitung</b>	<b>T-Tabel</b>	<b>Sig</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Perceived Relative Benefits</i>	-1,591	1,9739	0,113	Bebas heteroskedastisitas
<i>Perceived Barriers</i>	1,995	1,9739	0,048	heteroskedastisitas

Pada Tabel 5.20 dapat dilihat bahwa variabel *perceived relative benefits* memiliki nilai signifikansi diatas 0,05 dan nilai t hitung lebih kecil dari nilai t Tabel sehingga dapat dikatakan model regresi untuk variabel ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada variabel *perceived barriers* didapatkan nilai t hitung yang lebih besar dari t Tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga model regresi untuk variabel ini terjadi heteroskedastisitas.

### 5.1.4 Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan syarat lolosnya sebuah hubungan antara variabel independen dan dependen dalam

sebuah model. Uji linieritas ini penting karena merupakan asumsi hubungan dalam persamaan yang disyaratkan uji GSCA (Subriadi A. P., 2013). Sebuah hubungan dikatakan linier ketika hubungan tersebut konsisten. Konsistensi tersebut direpresentasikan dari nilai signifikansi p dengan nilai  $p > 0,05$  maka dapat dikatakan bahwa hubungan tersebut linier. Uji linearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS. Berikut adalah hasil dari uji linearitas

**Tabel 5.21 Uji Linearitas (Sumber: Olahan SPSS, 2014)**

Variabel	Linearitas	Keterangan
PRB → WU	0,000	Signifikan linier
PB → WU	0,000	Signifikan linier

Dari Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa hubungan antara variabel dependen dan independen telah signifikan karena nilai signifikansi kurang dari 0,05.

## 5.2 Analisis Inferensial

Data dalam penelitian ini yang telah lolos uji validitas, uji realibilitas dan uji linieritas digunakan untuk analisis inferensial dengan menggunakan GSCA. Berikut adalah hasil analisis inferensial dari data penelitian ini:

### 5.2.1 Identifikasi Goodness of FIT

Pada bagian ini, data penelitian yang telah dimasukkan di GSCA diidentifikasi goodness of FIT yang muncul. Berikut adalah hasil model FIT data penelitian ini:

**Tabel 5.22 Model FIT (sumber: Olahan GSCA, 2014)**

Model Fit	
FIT	0.410
AFIT	0.402
GFI	0.991

Berdasarkan pada Tabel 5.22 dapat dilihat bahwa:

- FIT

Nilai FIT menunjukkan nilai total dari semua variabel yang dapat dijelaskan oleh model tertentu. Nilai FIT berkisar antara angka 0 sampai 1. Jika nilai FIT semakin mendekati angka 1 maka dapat dikatakan bahwa model semakin baik menjelaskan fenomena yang diteliti. Hal ini dikarenakan nilai 1 menjelaskan proporsi variabel yang dapat dijelaskan oleh model struktural semakin besar. Berdasarkan dari Tabel 5.22 dapat dilihat bahwa model yang terbentuk dapat menjelaskan semua variabel yang ada sebesar 0,410. Hal ini berarti *Perceived relative benefits*, *perceived barriers* dan *willingness to use* dapat dijelaskan oleh model sebesar 41 % dan sisanya 59% dapat dijelaskan oleh variabel lainnya.

- AFIT

Nilai AFIT ini digunakan untuk perbandingan nilai FIT. Perbedaan dengan FIT adalah AFIT memperhitungkan kompleksitas model. Berdasarkan pada Tabel 5.22 didapat nilai AFIT sebesar 0,402. Nilai AFIT ini tidak berbeda jauh dengan nilai FIT sehingga bisa mendukung kesimpulan pada nilai FIT. Berdasarkan pada nilai AFIT, *Perceived relative benefits*, *perceived barriers* dan *willingness to use* dapat dijelaskan oleh model sebesar 40,2 %.

- GFI

Nilai GFI ini menunjukkan bahwa model sudah sesuai atau belum. Rentang nilai GFI ini adalah dari nilai 0 hingga 1. Dari Tabel 5.22 dapat dilihat bahwa nilai GFI yang dihasilkan adalah 0,991 yang berarti bahwa model keseluruhan sudah sangat sesuai karena nilai GFI mendekati 1.

### 5.2.2 Identifikasi R Square

Identifikasi R square pada penelitian ini bertujuan untuk mencari besarnya pengaruh variabel *Perceived relative benefits* dan *perceived barriers* terhadap *willingness to use*. Jika nilai R mendekati 1 maka dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh kuat terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil identifikasi R square dengan menggunakan GSCA.

**Tabel 5.23 R Square (sumber: Olahan GESCA, 2014)**

<b>R square of Latent Variable</b>	
<b>Perceived Relative Benefits</b>	0
<b>Perceived Barriers</b>	0
<b>Willingness to use</b>	0.332

Berdasarkan pada Tabel 5.23 dapat dilihat bahwa nilai R square pada *willingness to use* adalah sebesar 0,332. Hal ini menunjukkan ketika terjadi peningkatan terhadap *Perceived relative benefits* dan *perceived barriers*, maka dapat mempengaruhi *willingness to use* atau kesediaan *user* menggunakan Qjournal sebesar 33,2% sedangkan sisanya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian model.

### 5.2.3 Identifikasi Indikator – Indikator

Identifikasi indikator – indikator ini dilakukan pada seluruh indikator yang ada pada penelitian ini. Identifikasi indikator ini berdasarkan pada hasil *output* pada GSCA.

1. *Perceived relative benefits*

**Tabel 5.24 Identifikasi Indikator Perceived Relative Benefit  
(Sumber: Olahan GESCA, 2014)**

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>Perceived Relative Benefit</b>	<b>AVE = 0.416, Alpha =0.707</b>		
<b>AP</b>	0.565	0.098	5.78*
<b>CT</b>	0.421	0.116	3.64*
<b>CV</b>	0.678	0.055	12.41*
<b>CS</b>	0.638	0.070	9.1*
<b>PR</b>	0.773	0.039	19.9*
<b>TI</b>	0.731	0.048	15.2*

Dari Tabel 5.24 dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel *perceived relative benefits* memiliki pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (\*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,416. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada variabel *perceived relative benefits* maka variabel *perceived relative benefits* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Variabel *perceived relative benefits* memiliki nilai *alpha*  $\geq 0,5$  yakni 0,707 sehingga variabel ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

## 2. *Perceived Barriers*

**Tabel 5.25 Identifikasi Indikator Barrier (Sumber: Olahan GESCA, 2014)**

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>Perceived Barrier</b>	<b>AVE = 0.425, Alpha =0.712</b>		
<b>CF</b>	0.421	0.101	4.18*
<b>EU</b>	0.734	0.039	18.77*
<b>EJ</b>	0.773	0.041	18.91*
<b>RE</b>	0.774	0.035	22.1*
<b>SF</b>	0.469	0.099	4.73*
<b>VA</b>	0.646	0.078	8.29*

Dari Tabel 5.25 dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel *perceived barriers* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *perceived barriers*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (\*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,425. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada variabel *barriers* maka variabel *perceived barriers* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Variabel *perceived barriers* memiliki nilai *alpha*  $\geq 0,5$  yakni 0,712 sehingga variabel ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

### 3. *Willingness to use*

**Tabel 5.26 Identifikasi Indikator Willingness (sumber: Olahan GSCA, 2014)**

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<b>Willingness to use</b>	<b>AVE = 0.791, Alpha =0.735</b>		
<b>WU1</b>	0.866	0.027	31.93*
<b>WU2</b>	0.912	0.015	59.53*

Dari Tabel 5.26 dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel *willingness to use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *willingness to use*. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (\*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,791. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada variabel *willingness to use* maka variabel *willingness to use* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli. Nilai terakhir yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Variabel *willingness to use* memiliki nilai *alpha*  $\geq 0,5$  yakni 0,735 sehingga variabel ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

#### 5.2.4 Pengujian Hipotesis

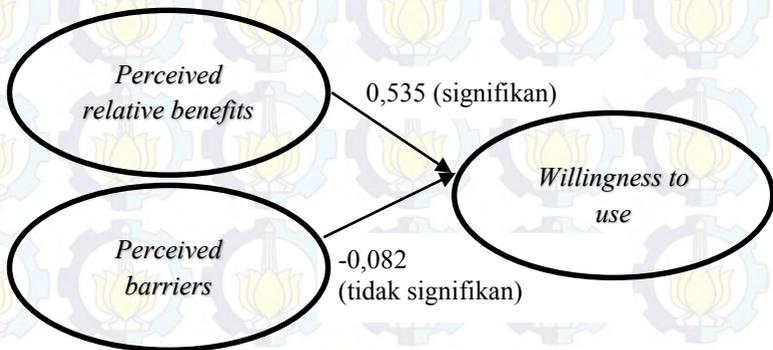
Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *path coefficient* pada model struktural. Berikut ini adalah nilai *path coefficient* dari hasil *output* GSCA

Tabel 5.27 Path Coefficients (sumber Olahan GSCA, 2014)

Path Coefficients			
	Estimate	SE	CR
Perceived relative benefits->willingness to use	0.535	0.072	7.45*
Perceived barriers->willingness to use	-0.082	0.087	0.94

CR\* = significant at .05 level

Jika digambarkan pada model empiris penelitian maka akan menjadi seperti dibawah ini



Gambar 5.1 Model Empiris Penelitian (sumber: Olahan Peneliti, 2014)

Dari Tabel 5.27 hasil *path coefficients* dan Gambar 5.1 hasil ilustrasi dapat diketahui hasil uji hipotesis sebagai berikut

- Hipotesis 1:** faktor pendorong dapat mempengaruhi meningkatkan keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal.

Pada Tabel 5.27 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *Perceived relative benefits* terhadap *willingness to use* adalah sebesar 7,45\*. Hal ini menunjukkan bahwa *Perceived relative benefits* berpengaruh signifikan terhadap *willingness to use* karena

terdapat tanda bintang (\*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima.

2. **Hipotesis 2:** faktor penghambat dapat mempengaruhi turunnya keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal.

Pada Tabel 5.27 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *perceived barriers* terhadap *willingness to use* adalah sebesar 0,94. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived barrier* tidak berpengaruh signifikan terhadap *willingness to use* karena tidak terdapat tanda bintang (\*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa hipotesis 1 ditolak.

Berikut adalah rangkuman hasil pengujian hipotesis disajikan dalam Tabel 5.28 berikut

**Tabel 5.28 Rangkuman Uji Hipotesis (sumber: Olahan Peneliti, 2014)**

Hipotesis	Diterima	Ditolak
Hipotesis 1: faktor pendorong dapat mempengaruhi meningkatkan keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal.	√	
Hipotesis 2: faktor penghambat dapat mempengaruhi turunnya keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal.		√

### 5.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa terdapat 1 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang diterima adalah terkait adanya pengaruh faktor pendorong terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal, sedangkan hipotesis terkait adanya pengaruh faktor penghambat terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal ditolak pada penelitian ini. Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Gilbert dan Balestrini yang menyatakan bahwa kedua hipotesis tersebut diterima pada penelitiannya. Perbedaan hasil ini kemungkinan disebabkan oleh perbedaan obyek penelitian dan instrumen pertanyaan.

Terkait dengan hasil penelitian tersebut, perlu dilakukan analisis yang lebih jauh mengenai detail dari keterkaitan antara hasil pengujian hipotesis dengan kondisi masing – masing indikator pada penelitian ini. Selain itu perlu dianalisis rekomendasi strategi yang tepat diberikan untuk meningkatkan penerimaan aplikasi Qjournal.

#### 5.3.1 Pengaruh Faktor Pendorong terhadap Keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal

*Perceived relative benefits* adalah manfaat yang dapat dirasakan oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Manfaat yang dirasakan oleh pengguna tersebut dapat menjadi faktor pendorong bagi seseorang untuk mau menggunakan aplikasi. Faktor pendorong dalam penelitian ini memiliki 6 indikator pengukuran yakni *avoid personal interaction, control, convenience, cost, personalisation, time*.

Berdasarkan pada Tabel 5.27, didapatkan hasil bahwa *perceived relative benefits* berpengaruh signifikan positif terhadap *willingness to use*. Hal ini berarti bahwa *perceived relative benefits* dapat mempengaruhi meningkatkan kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal. Hasil analisis pada GSCA ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh

Gilbert dan Balestrini (2004) yang menyatakan bahwa *Perceived relative benefits* memiliki pengaruh terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi Qjournal. Pada Tabel 5.27 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan kedua variabel ini mencapai angka 0,535, nilai SE 0,072, dan nilai CR sebesar 7,45\*.

Nilai estimate sebesar 0,535 dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *perceived relative benefits* terhadap *willingness to use*. Nilai CR sebesar 7,45\* menunjukkan bahwa *perceived relative benefits* berpengaruh signifikan terhadap *willingness to use*. Selain itu, berdasarkan pada Tabel 5.23 dapat dilihat bahwa besar pengaruh *perceived relative benefits* terhadap *willingness to use* adalah sebesar 33,2%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *perceived relative benefits* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *willingness to use* atau kesediaan *user* untuk menggunakan Qjournal sebesar 33,2%.

### **5.3.1.1 Pengaruh *Avoid Personal Interaction***

*Avoid personal interaction* berhubungan dengan bagaimana kemampuan untuk menerima layanan tanpa harus berinteraksi dengan staff penyedia layanan (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.24 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,565. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.6, *avoid personal interaction* memiliki *mean* sebesar 3,685. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden merasa bisa menggunakan dan bisa menerima layanan tanpa harus berinteraksi dengan staff penyedia layanan Qjournal berdasarkan pada kemampuan responden menggunakan Qjournal tanpa berinteraksi dengan penyedia layanan Qjournal dan bisa menerima Qjournal yang menghilangkan cara tradisional dalam mencari literatur ilmiah.

Pada Tabel 5.6 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *avoid personal interaction*, pernyataan yang berkaitan dengan kemampuan responden untuk menerima

Qjournal yang menggantikan cara tradisional dalam mencari literatur ilmiah mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,78 yang merupakan nilai *mean* tertinggi pada indikator ini. Hal ini mengindikasikan Qjournal yang menggantikan cara tradisional dalam mencari literatur ilmiah sudah dapat diterima oleh responden. Pernyataan lain di indikator ini adalah berkaitan dengan kemampuan responden menggunakan Qjournal tanpa berinteraksi dengan staff Qjournal mendapat nilai *mean* sebesar 3,59. Hal ini menggambarkan bahwa penyedia layanan Qjournal telah mampu menjelaskan secara jelas mengenai layanan yang ada. Dari analisis tersebut, meskipun hasil penelitian indikator ini menunjukkan hasil positif yang memperlihatkan pihak Qjournal telah berhasil membuat responden bersedia menerima Qjournal yang menggantikan cara tradisional dalam mencari literatur ilmiah dan responden mampu menggunakan Qjournal tanpa berinteraksi dengan penyedia layanan, pihak Qjournal tetap harus memperhatikan layanan yang berkaitan dengan indikator ini, karena *avoid personal interaction* memiliki pengaruh terhadap *percieved relative benefits*.

### 5.3.1.2 Pengaruh Indikator *Control*

*Control* berhubungan dengan pemberian kontrol lebih terhadap layanan yang ada (Gilbert & Balestrini, 2004). Hal ini dapat diartikan dengan memberikan pemberdayaan kepada pengguna. Dari Tabel 5.24 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,421. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.7, *control* memiliki *mean* sebesar 3,635. Hal ini menggambarkan bahwa pihak Qjournal telah memberikan fasilitas ke pengguna untuk ikut mengatur aplikasi Qjournal seperti pengaturan isian informasi pribadi dan media sosial untuk alternatif *login*. Namun, jika dilihat dari nilai *mean*, nilai *mean* indikator ini merupakan nilai *mean* terendah kedua di variabel *perceived relative benefits*.

Pada Tabel 5.7 dapat dilihat bahwa Dari kedua item pernyataan pada indikator *control*, pernyataan yang berkaitan dengan dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal dengan

adanya media sosial resmi Qjournal mendapatkan nilai *mean* tertinggi pada indikator ini yaitu sebesar 3,88. Hal ini mengindikasikan Qjournal telah melibatkan pengguna dengan memanfaatkan media sosial dengan baik. Pernyataan lain di indikator ini adalah berkaitan dengan dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal dengan adanya email resmi Qjournal mendapat nilai *mean* sebesar 3,39. Nilai *mean* item pernyataan ini merupakan nilai *mean* terendah kedua dalam variabel *perceived relative benefits*. Hal ini menggambarkan bahwa penyedia layanan Qjournal belum terlalu mampu melibatkan pengguna dengan adanya email resmi dengan baik. Dari analisis tersebut, indikator ini termasuk indikator dengan *mean* terendah kedua dan *mean item* pernyataan pada indikator ini juga termasuk rendah dalam variabel *perceived relative benefits* sehingga perlu mendapat perhatian lebih untuk dilakukan perbaikan agar pengguna lebih merasa bisa ikut dilibatkan dalam Qjournal.

### 5.3.1.3 Pengaruh Indikator *Convenience*

*Convenience* berhubungan dengan kenyamanan seseorang untuk menggunakan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.24 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,678. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.8, *convenience* memiliki *mean* sebesar 3,25. Nilai *mean* indikator ini merupakan nilai *mean* terendah di variabel *perceived relative benefits*.

Pada Tabel 5.8 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *convenience*, pernyataan yang berkaitan dengan rasa nyaman yang dirasakan pengguna ketika mengakses Qjournal mendapatkan nilai *mean* tertinggi pada indikator ini dengan nilai *mean* 3,47. Hal ini mengindikasikan Qjournal telah berhasil membuat pengguna merasa nyaman ketika mengakses Qjournal. Namun pernyataan lain di indikator ini yaitu berkaitan dengan kesediaan menghabiskan banyak waktu mengakses Qjournal mendapat nilai *mean* sebesar 3,03.

Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna belum yakin mau menghabiskan banyak waktu ketika mengakses Qjournal. Nilai *mean* yang didapatkan item tersebut merupakan nilai *mean* terendah di variabel *perceived relative benefits*. Dari analisis tersebut, indikator ini perlu mendapat perhatian lebih untuk dilakukan perbaikan sehingga pengguna lebih merasa nyaman dengan mau menghabiskan banyak waktu ketika mengakses Qjournal.

#### **5.3.1.4 Pengaruh Indikator Cost**

*Cost* berhubungan dengan apakah aplikasi yang ada dapat membantu seseorang untuk menghemat uang yang dimilikinya (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.24 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,638. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.9, *cost* memiliki *mean* sebesar 3,945. Hal ini menggambarkan bahwa layanan Qjournal telah membantu pengguna untuk menghemat uang yang dimilikinya dalam hal menghemat uang untuk mendaftar sebagai *member* dan mengunduh *paper* ilmiah.

Pada Tabel 5.9 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *cost*, pernyataan yang berkaitan dengan layanan Qjournal membantu menghemat uang pengguna ketika mengunduh *paper* ilmiah mendapatkan nilai *mean* sebesar 4,02 yang merupakan nilai *mean* tertinggi pada indikator ini. Hal ini mengindikasikan pihak Qjournal telah berhasil membuat sebuah sistem untuk mengunduh *paper* ilmiah yang dapat menghemat uang pengguna. Pernyataan lain di indikator ini adalah berkaitan dengan layanan Qjournal membantu menghemat uang pengguna ketika mendaftar sebagai *member* baru mendapat nilai *mean* sebesar 3,87. Hal ini menggambarkan bahwa penyedia layanan Qjournal telah mampu membuat sebuah sistem yang membantu menghemat uang pengguna ketika mendaftar sebagai *member* baru. Dari analisis tersebut, meskipun hasil penelitian indikator ini menunjukkan hasil positif yang memperlihatkan pihak Qjournal telah berhasil membantu

penggunaan menghemat uangnya, pihak Qjournal tetap harus memperhatikan layanan yang berkaitan dengan indikator ini karena *cost* memiliki pengaruh terhadap *percieved relative benefits* dan *willingness to use*.

### 5.3.1.5 Pengaruh Indikator *Personalisation*

*Personalisation* berhubungan dengan penyesuaian aplikasi dengan pengguna (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.24 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,773. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.10, *personalisation* memiliki *mean* sebesar 3,825. Hal ini menggambarkan bahwa layanan Qjournal telah mampu memberikan layanan yang dapat menyesuaikan dengan keinginan pengguna.

Pada Tabel 5.10 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *personalisation*, pernyataan yang berkaitan dengan adanya fitur *search* yang dapat disesuaikan dengan keinginan pengguna mendapatkan nilai sebesar 3,95 yang merupakan *mean* tertinggi pada indikator ini. Hal ini mengindikasikan pihak Qjournal telah berhasil membuat sebuah sistem *search* yang dapat menyesuaikan dengan keinginan pengguna. Pernyataan lain di indikator ini adalah berkaitan dengan sistem Qjournal yang sudah sesuai keinginan pengguna mendapat nilai *mean* sebesar 3,70. Hal ini menggambarkan bahwa penyedia layanan Qjournal telah mampu membuat sebuah sistem yang mampu menyesuaikan dengan keinginan pengguna. Dari analisis tersebut, meskipun hasil penelitian indikator ini menunjukkan hasil positif yang memperlihatkan pihak Qjournal telah berhasil membuat sistem yang mampu menyesuaikan dengan keinginan pengguna, pihak Qjournal tetap harus memperhatikan layanan yang berkaitan dengan indikator ini karena *personalisation* memiliki pengaruh terhadap *percieved relative benefits* dan *willingness to use*.

### 5.3.1.6 Pengaruh Indikator *Time*

*Time* berhubungan dengan semakin cepatnya proses setelah menggunakan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.24 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,731. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.11, *time* memiliki *mean* sebesar 3,735. Hal ini menggambarkan bahwa layanan Qjournal telah membantu pengguna untuk menghemat waktu dalam hal mencari *paper* ilmiah dan respon cepat atas permintaan yang diminta pengguna.

Pada Tabel 5.11 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *time*, pernyataan yang berkaitan dengan layanan Qjournal membantu menghemat waktu ketika mencari *paper* ilmiah mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,80 yang merupakan nilai *mean* tertinggi dalam indikator ini. Hal ini mengindikasikan pihak Qjournal telah berhasil membuat sebuah sistem pencarian *paper* yang dapat menghemat waktu pengguna. Pernyataan lain di indikator ini adalah berkaitan dengan layanan Qjournal yang memberikan respon dengan cepat permintaan yang diinginkan pengguna mendapat nilai *mean* sebesar 3,67. Hal ini menggambarkan bahwa penyedia layanan Qjournal telah mampu membuat sebuah sistem yang dengan cepat merespon permintaan pengguna. Dari analisis tersebut, meskipun hasil penelitian indikator ini menunjukkan hasil positif yang memperlihatkan pihak Qjournal telah berhasil membantu pengguna menghemat waktunya, pihak Qjournal tetap harus memperhatikan layanan yang berkaitan dengan indikator ini karena *time* memiliki pengaruh terhadap *percieved relative benefits* dan *willingness to use*.

### 5.3.2 Pengaruh Faktor Penghambat (*perceived barriers*) terhadap Keinginan seseorang untuk menggunakan (*willingness to use*) aplikasi Qjournal

*Perceived barriers* didefinisikan sebagai faktor penghambat yang membuat seseorang tidak mau menggunakan

aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Adanya faktor penghambat ini bisa membuat kesuksesan adopsi TI tidak didapatkan. Faktor penghambat dalam penelitian ini memiliki 6 indikator pengukuran yakni *confidentiality*, *easy to use*, *enjoyable*, *reliable*, *safe* dan *visual appeal*.

Berdasarkan pada Tabel 5.27, didapatkan hasil bahwa *perceived barriers* berpengaruh negatif terhadap *willingness to use* namun tidak berpengaruh signifikan. Hal ini berarti bahwa faktor penghambat dapat mempengaruhi menurunkan kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal namun pengaruh tersebut tidak terlalu berdampak langsung. Hasil analisis pada GSCA ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Gilbert dan Balestrini (2004) yang menyatakan bahwa *perceived barriers* memiliki pengaruh terhadap keinginan seseorang untuk menggunakan (*willingness to use*) aplikasi Qjournal. Pada Tabel 5.27 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan kedua variabel ini mencapai angka -0,082, nilai SE 0,087, dan nilai CR sebesar 0,94.

Nilai estimate sebesar -0,082 menunjukkan terdapat pengaruh negatif *perceived barriers* terhadap *willingness to use*. Pengaruh negatif ini dapat diartikan jika semakin banyak penghambat yang dirasakan oleh pengguna maka kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal semakin menurun. Salah satu contoh untuk menggambarkan pengaruh negatif ini adalah jika pengguna merasa bahwa fitur – fitur yang ada di Qjournal susah digunakan maka kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal ketika membutuhkan referensi *paper* ilmiah akan menurun. Namun pengaruh negatif ini tidak signifikan terhadap penurunan kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal. Hal ini dapat dilihat dari nilai CR dari variabel *perceived barrier* sebesar 0,94.

### 5.3.2.1 Pengaruh *Confidentiality*

*Confidentiality* berhubungan dengan bagaimana data milik *user* tidak tersebar dan tidak digunakan untuk tujuan lain

(Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.25 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,421. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.12, *confidentiality* memiliki *mean* sebesar 2,91 yang merupakan nilai *mean* tertinggi di *perceived barriers*. Hal ini menggambarkan bahwa pengguna masih belum sepenuhnya yakin dengan data pribadi yang diberikan ke Qjournal tidak tersebar ke masyarakat.

Pada Tabel 5.12 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *confidentiality*, pernyataan yang berkaitan pengguna yang merasa takut data pribadi yang digunakan dalam Qjournal tersebar ke masyarakat mendapatkan nilai *mean* sebesar 3,13 yang merupakan nilai *mean* tertinggi di indikator ini dan sekaligus nilai *mean* tertinggi dari seluruh item pernyataan di *perceived barriers*. Hal ini mengindikasikan pihak Qjournal masih belum terlalu berhasil menyakinkan pengguna bahwa data pribadi yang diberikan ke Qjournal tidak akan tersebar ke masyarakat. Pernyataan lain di indikator ini adalah berkaitan dengan data pribadi yang diinputkan terlalu personal mendapat nilai *mean* sebesar 2,69. Hal ini menggambarkan bahwa pihak Qjournal telah mengetahui data apa saja yang dianggap personal oleh pengguna. Dari analisis tersebut, indikator ini termasuk indikator dengan *mean* tertinggi dan *mean item* pernyataan pada indikator ini juga termasuk tertinggi dalam variabel *perceived barriers* sehingga perlu mendapat perhatian lebih untuk dilakukan perbaikan agar pengguna tidak merasa takut ketika memasukkan data pribadi di Qjournal.

### 5.3.2.2 Pengaruh *Easy Of Use*

*Easy to use* berhubungan dengan kemudahan dalam pemakaian aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.25 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,734. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.13, *confidentiality* memiliki *mean* sebesar 2,435 dan merupakan merupakan nilai *mean* terendah di

indikator *perceived barriers*. Hal ini menggambarkan bahwa pihak Qjournal sudah mampu memberikan kemudahan ke pengguna.

Pada Tabel 5.13 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *easy of use*, pernyataan yang berkaitan tingkat kesulitan penggunaan fitur di Qjournal mendapatkan nilai *mean* sebesar 2,32 yang merupakan nilai *mean* terendah di indikator ini. Hal ini mengindikasikan pihak Qjournal sudah mampu menyediakan fitur – fitur yang mudah digunakan oleh pengguna. Pernyataan lain di indikator ini adalah berkaitan dengan tingkat kesulitan mengunduh *paper* mendapat nilai *mean* sebesar 2,55. Hal ini menggambarkan bahwa penyedia layanan Qjournal telah mampu menyediakan fasilitas untuk mengunduh *paper* yang mudah digunakan. Dari analisis tersebut, meskipun hasil penelitian indikator ini menunjukkan hasil positif yang memperlihatkan pihak Qjournal telah berhasil menyediakan kemudahan bagi pengguna, pihak Qjournal tetap harus memperhatikan layanan yang berkaitan dengan indikator ini karena *easy of use* memiliki pengaruh terhadap *percieved barriers*.

### 5.3.2.3 Pengaruh *Enjoyable*

*Enjoyable* berhubungan dengan penggunaan sistem yang dapat menimbulkan pengalaman yang menyenangkan (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.25 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,773. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.14, *enjoyable* memiliki *mean* sebesar 2,365. Hal ini menggambarkan bahwa pihak Qjournal sudah mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan ke pengguna ketika pengguna mengakses Qjournal.

Pada Tabel 5.14 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *enjoyable*, pernyataan yang berkaitan perasaan tidak enjoy ketika menggunakan Qjournal mendapatkan nilai *mean* sebesar 2,31 yang merupakan nilai *mean* terendah

dalam indikator ini. Hal ini mengindikasikan pihak Qjournal sudah mampu menimbulkan rasa enjoy ke pengguna ketika pengguna menggunakan Qjournal. Pernyataan lain di indikator ini adalah pengalaman menyenangkan yang didapatkan oleh pengguna mendapat nilai *mean* sebesar 2,42. Hal ini menggambarkan bahwa penyedia layanan Qjournal telah mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan ke pengguna ketika mengakses Qjournal. Dari analisis tersebut, meskipun hasil penelitian indikator ini menunjukkan hasil positif yang memperlihatkan pihak Qjournal telah berhasil menimbulkan rasa *enjoy* dan pengalaman menyenangkan, pihak Qjournal tetap harus memperhatikan layanan yang berkaitan dengan indikator ini karena *enjoyable* memiliki pengaruh terhadap *percieved barriers*.

#### **5.3.2.4 Pengaruh *Reliable***

*Reliable* berhubungan dengan bagaimana aplikasi menyediakan layanan yang diinginkan dan informasi yang disediakan *up to date* (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.25 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,774. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.15, *reliable* memiliki *mean* sebesar 2,675 yang merupakan nilai *mean* tertinggi kedua dalam *perceived barriers*.

Pada Tabel 5.15 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *reliable*, pernyataan yang berkaitan ketepatan layanan yang ditampilkan mendapatkan nilai *mean* sebesar 2,6 yang merupakan nilai *mean* terendah dalam indikator ini. Hal ini mengindikasikan pihak Qjournal telah berhasil menyediakan layanan yang diinginkan pengguna dengan tepat. Namun pernyataan lain di indikator ini yang berkaitan dengan informasi yang ditampilkan *up to date* mendapat nilai *mean* sebesar 2,75 dan sekaligus nilai *mean* tertinggi kedua dalam *perceived barriers*. Hal ini menggambarkan bahwa penyedia layanan Qjournal juga belum mampu menyediakan informasi

yang *up to date*. Dari analisis tersebut, indikator ini termasuk indikator dengan *mean* tertinggi kedua dan nilai *mean* salah satu pernyataan pada indikator ini juga termasuk nilai *mean* tertinggi kedua dalam variabel *perceived barriers* sehingga perlu mendapat perhatian lebih untuk dilakukan perbaikan agar Qjournal dapat memberikan informasi yang diinginkan pengguna dan informasi yang diberikan lebih *up to date*.

### 5.3.2.5 Pengaruh *Safe*

*Safe* berhubungan dengan keamanan yang ada dalam aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.25 dapat dilihat bahwa indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,469. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.16, *safe* memiliki *mean* sebesar 2,95. Hal ini menggambarkan bahwa pengguna belum dapat menentukan apakah pengguna merasa sistem keamanan yang ada di Qjournal sudah baik atau belum.

Pada Tabel 5.16 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *safe*, pernyataan yang berkaitan pertimbangan keamanan sistem ketika menggunakan Qjournal mendapatkan nilai *mean* sebesar 2,67 yang merupakan nilai *mean* tertinggi di indikator ini. Hal ini mengindikasikan bahwa pihak Qjournal harus memperhatikan keamanan dari sistem Qjournal. Pernyataan lain di indikator ini adalah berkaitan dengan sistem Qjournal yang tidak memiliki keamanan yang baik mendapat nilai *mean* sebesar 2,59. Hal ini menggambarkan bahwa pengguna merasa pihak Qjournal telah memberikan sistem keamanan yang baik pada sistem Qjournal. Dari analisis tersebut, pengguna mempertimbangkan aspek keamanan sistem, selain itu indikator *safe* memiliki pengaruh terhadap *percieved barriers* sehingga pihak Qjournal harus memperhatikan indikator ini.

### 5.3.2.6 Pengaruh *Visual Apppear*

*Visual apper* berhubungan dengan visual dengan aplikasi (Gilbert & Balestrini, 2004). Dari Tabel 5.25 dapat dilihat bahwa

indikator ini termasuk indikator yang signifikan dengan nilai estimate sebesar 0,646. Berdasarkan pada statistik deskriptif di Tabel 5.17, *visual appear* memiliki *mean* sebesar 2,49. Hal ini menggambarkan bahwa pihak Qjournal sudah mampu menampilkan *user interface* yang menarik bagi pengguna.

Pada Tabel 5.17 dapat dilihat bahwa dari kedua item pernyataan pada indikator *visual appear*, pernyataan yang berkaitan ukuran tulisan yang tidak proposional mendapatkan nilai *mean* sebesar 2,41 yang merupakan nilai *mean* terendah dalam indikator ini. Hal ini mengindikasikan pihak Qjournal sudah mampu menampilkan tulisan yang proposional sehingga mudah dibaca. Pernyataan lain di indikator ini adalah *design* Qjournal yang tidak menarik mendapat nilai *mean* sebesar 2,57. Hal ini menggambarkan bahwa penyedia layanan Qjournal telah mampu menampilkan *design user interface* yang menarik bagi pengguna. Dari analisis tersebut, meskipun hasil penelitian indikator ini menunjukkan hasil positif yang memperlihatkan pihak Qjournal telah berhasil menampilkan *user interface* yang menarik bagi pengguna, pihak Qjournal tetap harus memperhatikan layanan yang berkaitan dengan indikator ini karena *visual appear* memiliki pengaruh terhadap *percieved barriers*.

#### 5.4 Strategi Peningkatan Penerimaan Qjournal

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai tingkat penerimaan Qjournal, ternyata ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan penerimaan Qjournal. Berdasarkan pada deskriptif statistik pada masing – masing indikator maka terdapat 2 indikator yang mendapat nilai *mean* yang rendah pada indikator *perceived relative benefits* yaitu *control* dan *convenience*. Selain itu juga terdapat 2 indikator yang mendapatkan *mean* yang tinggi pada indikator *perceived barriers* yaitu *confidentiality* dan *reliable*. Berikut ini adalah indikator - indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan penerimaan Qjournal:

### 5.4.1 Indikator *Convenience*

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator *convenience* mendapatkan nilai *mean* paling rendah dalam variabel *perceived relative benefits*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna belum terlalu nyaman ketika menggunakan Qjournal. Jika dilihat dari item pernyataan dari indikator ini maka dapat diketahui bahwa pengguna cenderung masih ragu untuk menghabiskan banyak waktu ketika mengakses Qjournal. Selain itu, aspek *convenience* juga memiliki nilai signifikansi yang cukup besar. Oleh karena itu berikut ini adalah rekomendasi strategi untuk memperbaiki tingkat penilaian pengguna pada indikator ini terutama dengan tujuan agar pengguna mau menghabiskan banyak waktu ketika mengakses Qjournal:

**Tabel 5.29 Strategi Indikator Convenience (sumber: Olahan peneliti, 2014)**

Tujuan 1: Peningkatan durasi akses pengguna Qjournal			
ID	Action	Detail Action	Responsible
1	Perbaikan Design	Konsistensi design menu dropdown pada halaman <i>search</i>	Development Accelerator
		Pemberitahuan data yang diinputkan bisa dirubah	Development Accelerator
		Pengurangan <i>short term memory load</i>	Development Accelerator
2	Penambahan fitur gamifikasi	Penambahan fitur pemberian lencana untuk pengguna yang mendownload dan <i>mereview paper</i>	Development Accelerator
		Penambahan fitur peringkat pengguna yang telah mendapat banyak <i>badges</i>	Development Accelerator
Target: durasi akses pengguna semakin tinggi			
Measurement: Menit durasi akses (melalui survei)			

Berikut ini adalah penjelasan lebih detail mengenai *action* dari strategi indikator ini:

a. Perbaikan Design

Menurut eldestnediasa, ketika mendesign suatu sistem sebisa mungkin jangan biarkan *user* berpikir “ini sistem/website apa?” , “apakah kegunaan dari fitur ini?” namun jadikan user merasa nyaman dan berpikir bahwa mereka ada di tempat yang tepat seperti apa yang diinginkan. Hal ini dapat diwujudkan dengan membuat suatu design yang interaktif (eldestnediasa, 2013). Berdasarkan teori *Eight Golden Rules of Interface Design* yang dikemukakan oleh Ben Shneiderman maka terdapat perbaikan *design* yang direkomendasikan untuk Qjournal yaitu:

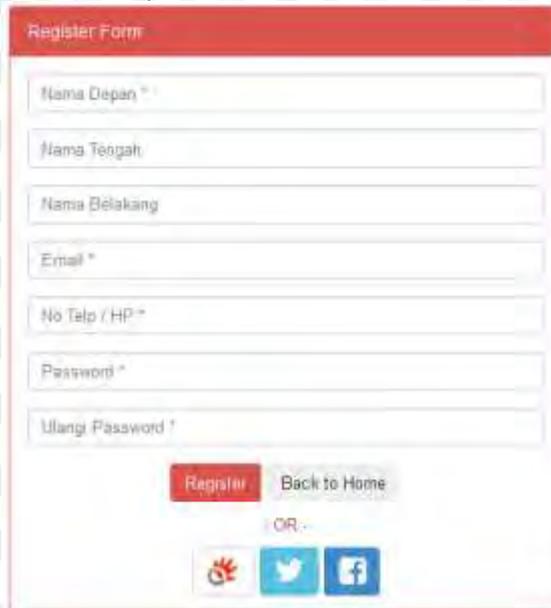
- Konsistensi menu dropdown pada halaman *search*  
Ketidakkonsistenan ini dapat dilihat dari halaman *home* yang terdapat ketidakkonsistenan menu dropdown. Hal tersebut dapat dilihat pada menu dropdown di *all field* dan kategori dengan pilihan journal.



**Gambar 5.2** Ketidakkonsistenan menu dropdown (sumber: [qjournal.id](http://qjournal.id), 2014)

- Pemberitahuan data yang diinputkan bisa dirubah

Pemberitahuan ini dimaksudkan agar *user* tidak merasa takut untuk memasukkan data yang akan diinputkan atau menjalankan perintah yang diperintahkan. Dengan adanya pemberitahuan ini *user* akan merasa nyaman untuk memasukkan data atau menjalankan perintah yang diperintahkan. Perbaikan yang dimaksudkan disini seperti adanya tulisan pemberitahuan pada form pendaftaran yang menyatakan bahwa data yang telah dimasukkan dapat dirubah suatu saat. Kondisi saat ini, belum ada fitur ini di Qjournal.



The image shows a registration form titled "Register Form" with a red header. The form contains the following fields: "Nama Depan \*", "Nama Tengah", "Nama Belakang", "Email \*", "No Telp / HP \*", "Password \*", and "Ulangi Password \*". Below the fields are two buttons: "Register" (red) and "Back to Home" (grey). Underneath the buttons is a section for social media login, starting with "OR" and followed by icons for WhatsApp, Twitter, and Facebook.

**Gambar 5.3** Halaman registrasi (sumber: qjournal.id, 2014)

- Pengurangan *short term memory load*  
Pengurangan yang dimaksudkan disini adalah terdapat menu yang terletak dibawah sehingga *user* harus melakukan *scrolling* ketika mencari menu yang ingin dicari. Hal ini dapat dilihat dari halaman

*home*, pada halaman ini *user* harus melakukan *scrolling* ketika ingin melihat *news* terbaru. Bahkan menu ini tidak terlihat ketika pertama kali halaman *home* ini muncul sehingga bisa saja banyak pengguna yang tidak mengetahui jika ada halaman ini. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan adalah memindah menu *news* menjadi berada di *sidebar*.



**Gambar 5.4 Halaman Home (sumber: qjournal.id, 2014)**

b. Penambahan fitur gamifikasi

Gamifikasi adalah menerapkan mekanisme game untuk kegiatan non game untuk mengubah perilaku masyarakat (Bunchball, 2010). Berdasarkan pengertian tersebut maka terdapat peluang untuk mengubah perilaku *user* Qjournal yang cenderung belum yakin mau meluangkan banyak waktu untuk mengakses Qjournal. Teknik gamifikasi meliputi pemberian penghargaan berupa *badges* atau kenaikan level, fitur *leader board* dan fitur *progress bar* (Amari & Eranti, 2011). Contoh dari aplikasi atau sistem yang telah menerapkan gamifikasi adalah *foursquare* yang memberik penghargaan berupa lencana bagi yang telah melakukan *check in* dengan intentitas tertentu. Rekomendasi fitur gamifikasi pada Qjournal adalah berupa pemberian penghargaan berupa lencana bagi yang telah mendownload *paper* disertai dengan *mereview* paper. Pemberian penghargaan ini didasarkan pada jumlah *paper* yang didownload dan

telah direview. Pada periode tertentu *badges* yang didapatkan dapat ditukar dengan hadiah yang disediakan oleh pihak Qjournal. Selain itu juga ditambahkan *fitur* peringkat pengguna yang telah mendapat banyak *badges*.

#### 5.4.2 Indikator *Confidentiality*

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator *confidentiality* mendapatkan nilai *mean* paling tinggi dalam variabel *perceived barriers*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna belum terlalu yakin bahwa data pribadinya tidak tersebar ke masyarakat. Jika dilihat dari item pernyataan dari indikator ini maka dapat diketahui bahwa pengguna merasa takut data pribadinya tersebar ke masyarakat. Selain itu, indikator *confidentiality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *perceived barriers*. Oleh karena itu berikut ini adalah rekomendasi strategi untuk memperbaiki tingkat penilaian pengguna pada indikator ini terutama dengan tujuan agar pengguna merasakan jaminan bahwa datanya tidak tersebar ke masyarakat.

**Tabel 5.30 Strategi indikator Confidentiality (sumber: Olahan peneliti, 2014)**

Tujuan 2: Peningkatan jaminan data tidak tersebar ke masyarakat			
ID	Action	Detail Action	Responsible
1	Pemberian informasi keamanan data	Penambahan fitur informasi yang memberitahukan informasi pribadi yang diinputkan hanya untuk internal Qjournal	Development Accelerator

Tujuan 2: Peningkatan jaminan data tidak tersebar ke masyarakat			
ID	Action	Detail Action	Responsible
2	Perbaiki sistem <i>logout</i>	Penambahan fitur <i>session auto logout</i> sehingga sistem dapat melakukan <i>logout</i> otomatis ketika <i>user</i> tidak melakukan apapun di Qjournal dalam waktu tertentu	Development Accelerator
Target: Pengguna semakin merasa data pribadi yang di Qjournal tidak akan tersebar ke masyarakat			
Measurement: Survei tingkat kepuasan aspek <i>confidentiality</i>			

Berikut ini adalah penjelasan lebih detail mengenai *action* dari strategi indikator ini:

- a. Informasi data hanya untuk internal Qjournal  
Penambahan fitur informasi bahwa data yang diinputkan hanya untuk internal Qjournal ini bertujuan agar pengguna tidak merasa takut ketika akan memasukkan informasi pribadi dan pengguna akan merasakan bahwa ada jaminan bahwa data yang diinputkan tidak akan tersebar. Informasi ini dapat diletakkan di *form* pendaftaran Qjournal. Halaman *form* pendaftaran dapat dilihat di gambar 5.3.
- b. Penambahan fitur *session auto logout*  
Penambahan fitur ini bertujuan agar sistem dapat melakukan *logout* otomatis ketika *user* tidak melakukan apapun di Qjournal dalam waktu tertentu. Hal ini untuk mencegah bagi orang – orang yang meninggalkan laptop

atau komputernya dengan keadaan belum *logout* yang membuat orang lain dapat mengambil kesempatan untuk mencuri data pribadi penting yang ada di Qjournal.

#### 5.4.3 Indikator *Control*

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator *control* mendapatkan nilai *mean* paling rendah dalam variabel *Perceived relative benefits*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna belum terlalu merasa dilibatkan dalam Qjournal. Jika dilihat dari item pernyataan dari indikator, pernyataan yang berhubungan dengan dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal dengan adanya email resmi Qjournal mendapat nilai *mean* terendah kedua di *perceived relative benefits*. Indikator *control* memiliki pengaruh signifikan terhadap *perceived relative benefits*. Oleh karena itu berikut ini adalah rekomendasi strategi untuk memperbaiki tingkat penilaian pengguna pada indikator ini terutama dengan tujuan agar pengguna merasa dilibatkan dalam mengontrol Qjournal.

**Tabel 5.31 Strategi Indikator Control (sumber: Olahan peneliti, 2014)**

Tujuan 3: Perbaiki fitur untuk melibatkan pengguna mengontrol Qjournal			
ID	Action	Detail Action	Responsible
1	Penambahan fitur yang memberdayakan pengguna Qjournal	Penambahan fitur untuk memberikan kritik dan saran yang terhubung dengan email resmi Qjournal dan sistem Qjournal	Development Accelerator
Target: Pengguna semakin merasa dilibatkan dalam mengontrol Qjournal			
Measurement: Survei tingkat kepuasan aspek kontrol			

Penambahan fitur untuk memberikan kritik dan saran yang terhubung dengan email resmi Qjournal dan sistem Qjournal

dimunculkan karena pengguna email resmi yang ada belum terlalu maksimal. Hal ini diindikasikan disebabkan karena pengguna yang malas untuk memberikan saran dan kritik dengan email mereka. Oleh karena itu, adanya fitur *form* untuk mengisi saran dan kritik pada sistem Qjournal diharapkan pengguna tidak lagi merasa kesulitan untuk memberikan saran dan kritik yang dapat membantu mengontrol Qjournal. Saran dan kritik yang dikirimkan oleh pengguna akan masuk di email Qjournal dan *backend* sistem Qjournal.

#### 5.4.4 Indikator *Reliable*

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator *reliable* mendapatkan nilai *mean* yang cukup tinggi dalam variabel *perceived barriers*. Jika dilihat dari item pernyataan dari indikator ini maka dapat diketahui bahwa pengguna menganggap Qjournal belum memberikan informasi yang *up to date*. Selain itu, indikator *reliable* memiliki pengaruh signifikan terhadap *perceived barriers*. Oleh karena itu berikut ini adalah rekomendasi strategi untuk memperbaiki tingkat penilaian pengguna pada indikator ini terutama dengan tujuan agar informasi yang ada ditampilkan informasi yang *up to date*.

**Tabel 5.32 Strategi Indikator *Reliable* (sumber: Olahan peneliti, 2014)**

Tujuan 4: Perbaikan <i>up date</i> Qjournal			
ID	Action	Detail Action	Responsible
1	Membentuk tim khusus <i>up date</i> Qjournal	Tim ini bertanggungjawab untuk melakukan <i>up date</i> informasi secara berkala dan melakukan evaluasi terhadap <i>design</i> Qjournal yang ada	Development Accelerator

Tujuan 4: Perbaikan <i>up date</i> Qjournal			
ID	Action	Detail Action	Responsible
2	Melakukan pengawasan proses <i>up date</i> Qjournal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan dilakukan oleh divisi digital bisnis	Development Accelerator
Target: Pengguna semakin merasa Qjournal ada <i>up to date</i>			
Measurement: Survei tingkat kepuasan <i>up to date</i> data			

Berikut ini adalah penjelasan lebih detail mengenai *action* dari strategi indikator ini:

- a. Membentuk tim khusus *up date* Qjournal  
Tim *up date* Qjournal ini bertugas untuk mencari informasi terbaru seputar perkembangan jurnal atau *paper* ilmiah terkini. Selain tim ini bertanggungjawab untuk melakukan *up date* informasi secara berkala, tim ini juga bertanggungjawab untuk melakukan evaluasi terhadap *design* Qjournal yang ada. Hal ini bertujuan agar *design* Qjournal juga *up date* disesuaikan dengan *design* yang sedang menjadi tren.
- b. Melakukan pengawasan proses *up date* Qjournal  
Pengawasan ini dilakukan dengan tujuan agar proses *up date* Qjournal dilakukan secara berkala. Pengawasan ini dilakukan oleh pihak manajemen yaitu divisi digital bisnis. Kondisi saat ini informasi yang ada di Qjournal sangat tidak *terupdate* dengan berita terakhir yang dipublish adalah bulan Juni 2014. Dengan adanya pengawasan ini maka pihak tim yang melakukan *up date* akan merasa diawasi dan akan melakukan *up date* informasi secara berkala.

## 5.5 Implikasi Penelitian

Berdasarkan pada analisis hasil penelitian terdapat implikasi penelitian yang berupa implikasi teoritis dan implikasi praktis. Berikut penjelasan dari implikasi penelitian ini

### 5.5.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Gilbert dan Balestrini yakni “*Barriers and benefits in the adoption of e-government*”. Selain itu penelitian ini juga dilatarbelakangi adanya indikasi kegagalan investasi IT seperti yang diungkapkan oleh Erik Brynjolfsson dalam penelitian “*The Productivity Paradox of Information Technology: Review and Assessment*”

#### 5.5.1.1 Penelitian Kesiediaan Menggunakan Teknologi Informasi

Penelitian Gilbert dan Balestrini menjadi acuan utama dalam penelitian ini terutam dalam pembuatan model penelitian. Gilbert dan Balestrini melakukan penelitian tentang faktor – faktor pendorong dan penghambat yang dapat mempengaruhi kesiediaan masyarakat Guildford, UK untuk menggunakan fasilitas e-government. Penelitian yang dilakukan Gilbert dan Balestrini menyimpulkan bahwa *perceived relative benefits* dan *perceived barriers* dapat mempengaruhi secara signifikan kesiediaan pengguna untuk menggunakan E-government. Dari penelitian yang dilakukan oleh Gilbert dan Balestrini, peneliti mengadopsi model yang ada pada penelitian tersebut untuk meneliti faktor – faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi tingkat penerimaan Qjournal. Berikut ini adalah perbandingan hasil penelitian peneliti dengan penelitian Gilbert dan Balestrini

**Tabel 5.33 Perbandingan hasil penelitian (sumber: Olahan peneliti, 2014)**

Variabel	Hasil Signifikasi	
	Gilbert dan Balestrini	Peneliti
<i>Perceived Relative Benefits</i>	Berpengaruh signifikan	Berpengaruh signifikan
<i>Perceived Barriers</i>	Berpengaruh signifikan	Tidak berpengaruh signifikan

Berdasarkan pada Tabel 5.33 terdapat perbedaan dan persamaan antara hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Gilbert dan Balestrini. Berikut penjelasan mengenai perbedaan dan persamaan hasil penelitian:

- **Persamaan variabel yang signifikan**  
Terdapat persamaan pada variabel yang signifikan pada penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Gilbert dan Balestrini yaitu pengaruh signifikan pada *perceived relative benefits* dengan *willingness to use*. Pengaruh yang signifikan ini semakin menegaskan bahwa pengguna akan melihat *benefits* yang didapat sebelum bersedia menggunakan Qjournal.
- **Perbedaan variabel yang tidak signifikan**  
Penelitian Gilbert dan Balestrini membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan *perceived barriers* terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan fasilitas E-Government. Sedangkan penelitian ini membuktikan bahwa meski terdapat pengaruh *perceived barriers* terhadap kesediaan pengguna untuk bersedia menggunakan Qjournal namun pengaruh tersebut tidak signifikan. Perbedaan ini dapat terjadi dengan indikasi adanya perbedaan obyek penelitian dan pernyataan – pernyataan yang ada pada instrumen penelitian. Obyek penelitian ini adalah mahasiswa ITS dan yang diteliti dalam penelitian ini adalah Qjournal. Namun meski adanya perbedaan ini, penelitian ini

tetap bisa menegaskan pendapat Gilbert dan Balestrini bahwa faktor – faktor penghambat penting untuk diperhatikan karena dapat menentukan apakah orang bersedia menggunakan layanan *online* atau tidak.

Dari penjelasan persamaan dan perbedaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa implikasi teoritis yang didapat adalah menegaskan pentingnya mempertimbangkan faktor penghambat untuk melihat kesediaan pengguna menggunakan sebuah aplikasi atau layanan online.

#### **5.5.1.2 Penelitian *IT Productivity Paradox***

Erik Brynjolfsson mengatakan bahwa terdapat 4 aspek yang menyebabkan terjadinya fenomena ketidakseimbangan antara besaran investasi yang dikeluarkan untuk teknologi informasi dengan *output* yang dihasilkan atau lebih dikenal *IT Productivity Paradox*. Keempat aspek tersebut adalah *missmeasurement*, *lags of learning*, *redistribution* dan *mismanagement*. Pada latar belakang penelitian ini, proyek Qjournal diindikasikan dapat mengalami kegagalan yang disebabkan oleh aspek *mismanagement*. *Mismanagement* adalah adanya kesalahan pengelolaan teknologi informasi. Menurut Erik, *mismanagement* dapat terjadi karena adanya kesalahan pengambil keputusan dalam perusahaan untuk bertindak. Pengambil keputusan tersebut membangun sistem yang tidak efisien atau hanya menggunakan kriteria yang sudah lama. Erik juga mengatakan bahwa teknologi berkembang dengan cepat sehingga dengan cepat pula akan prinsip – prinsip lama tidak dapat digunakan lagi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa pengguna sekarang tidak hanya mempertimbangkan keuntungan yang diterima sebelum bersedia menggunakan sebuah sistem namun juga memperhatikan penghambat yang dirasakan. Hasil penelitian ini semakin mempertegas pendapat Erik yang menyatakan bahwa kesalahan pengelolaan teknologi informasi oleh manajemen dapat membuat gagalnya investasi TI seperti dalam hal ini pihak manajemen tidak memperhatikan bahwa

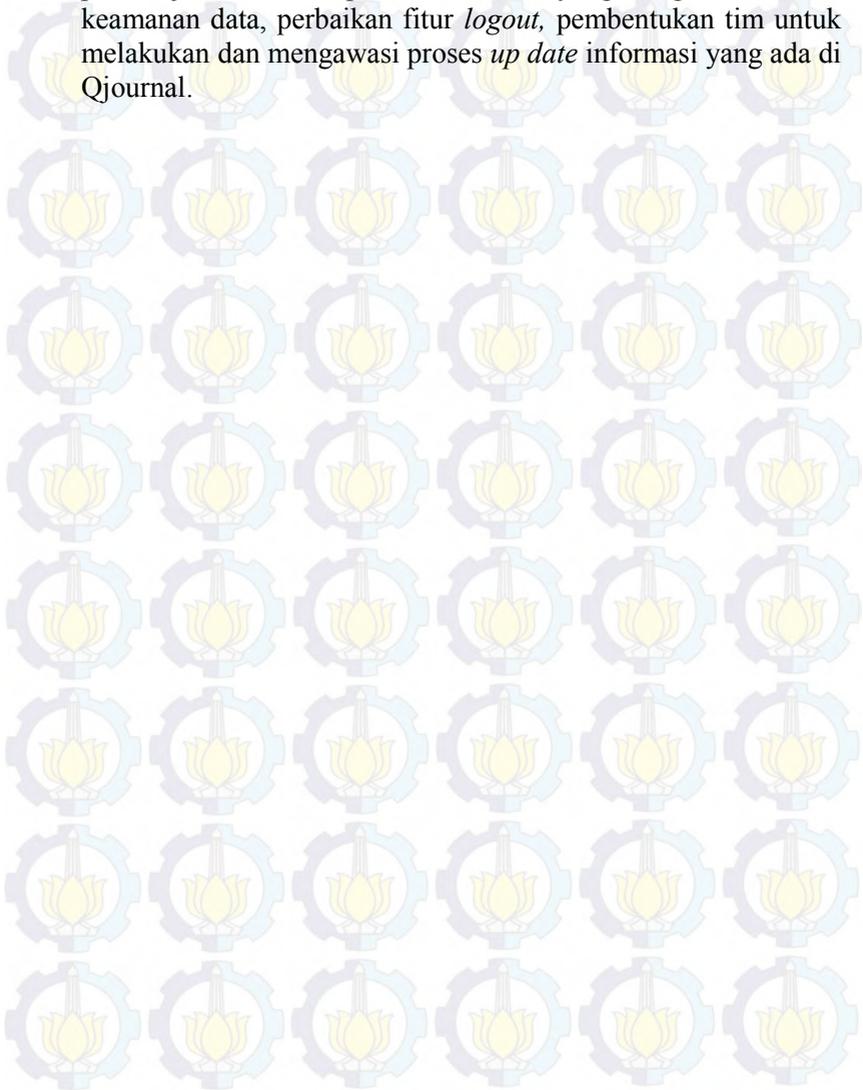
pengguna saat ini sudah mulai mempertimbangkan aspek *barrier* ketika akan menggunakan teknologi informasi.

### 5.5.2 Implikasi Praktis

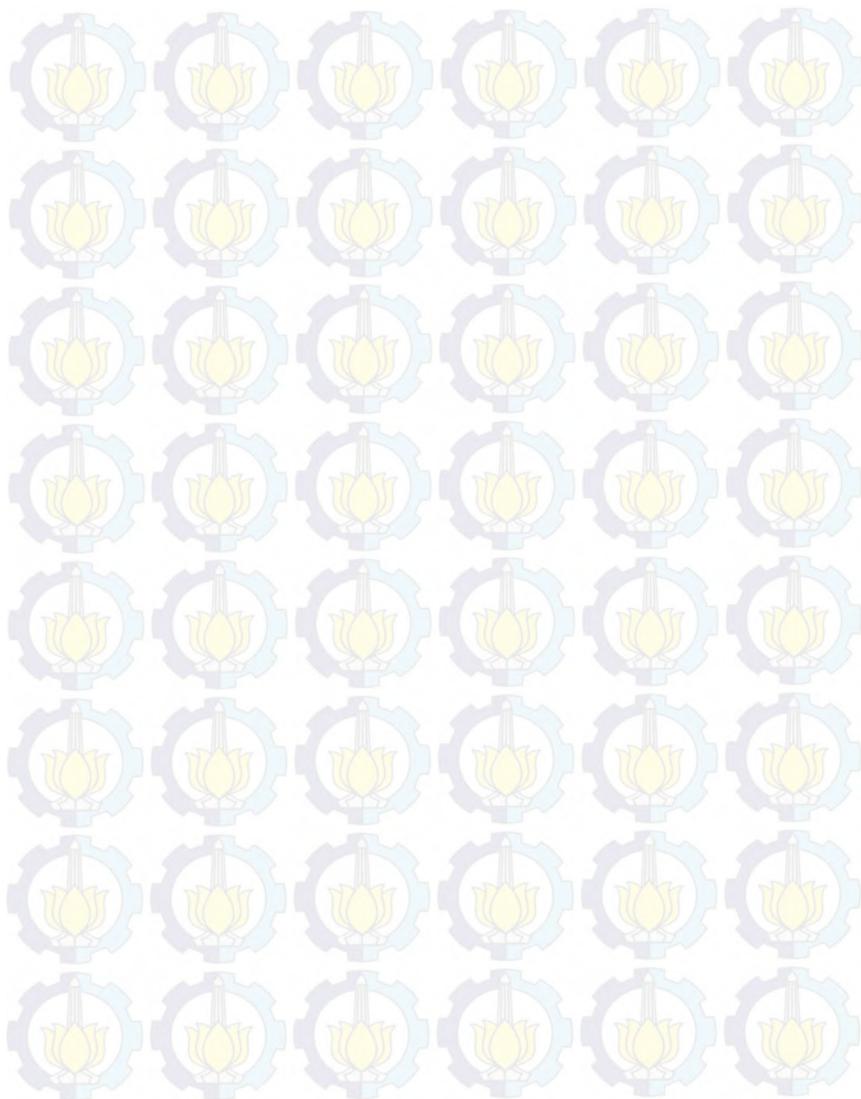
Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel *perceived relative benefits* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal. Jika dilihat berdasarkan pada nilai *mean* indikator – indikator yang ada pada *perceived relative benefits*, ditemukan masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki di Qjournal. Aspek – aspek tersebut adalah *convenience* dan *control*. Pihak Qjournal perlu memperbaiki fitur – fitur yang berhubungan dengan indikator tersebut karena pengguna belum terlihat puas dengan aspek tersebut. Untuk memperbaiki indikator *convenience*, pihak Qjournal dapat melakukan perbaikan pada *design* Qjournal dan penambahan fitur gamifikasi. Perbaikan tersebut dilakukan dengan harapan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna ketika mengakses Qjournal. Sedangkan untuk indikator *control*. Pihak Qjournal dapat melakukan tindakan untuk meningkatkan kebebasan pengguna untuk melakukan pengaturan sesuai keinginan pengguna.

Hasil lain dari penelitian ini adalah adanya pengaruh negatif *perceived barriers* terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal. Namun pengaruh tersebut tidak signifikan atau dapat dikatakan tidak berdampak langsung terhadap kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal. Meski tidak berdampak langsung, *barriers* ini harus diperhatikan oleh pihak Qjournal. Hal ini karena dari hasil penelitian ini menegaskan bahwa *barriers* menjadi bahan pertimbangan kesediaan pengguna untuk menggunakan Qjournal. Untuk Qjournal, indikator yang terdapat pada variabel *barriers* yang perlu diperhatikan adalah indikator *confidentiality* dan *reliable*. Pihak Qjournal perlu memperbaiki fitur – fitur Qjournal yang berhubungan dengan kedua indikator tersebut. Hal ini dilakukan agar pengguna tidak lagi menganggap bahwa kedua indikator tersebut sebagai *barriers* yang membuat pengguna tidak bersedia

menggunakan Qjournal. Tindakan yang bisa dilakukan oleh pihak Qjournal adalah penambahan fitur yang menginformasikan keamanan data, perbaikan fitur *logout*, pembentukan tim untuk melakukan dan mengawasi proses *up date* informasi yang ada di Qjournal.



*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## BAB VI PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian ini, beserta saran yang dapat bermanfaat untuk perbaikan di penelitian selanjutnya.

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan dari tugas akhir ini yaitu:

1. Berdasarkan pada hasil analisis terhadap data yang didapatkan dari kuesioner yang diisi responden diperoleh kesimpulan bahwa:
  - a. *Perceived relative benefits* memberikan pengaruh terhadap kesediaan pengguna (*willingness to use*) untuk menggunakan Qjournal. *Perceived relative benefits* dijelaskan oleh indikator *avoid personal interaction, control, convenience, cost, personalisation, time*.
  - b. *Perceived barriers* memberikan pengaruh negatif terhadap kesediaan pengguna (*willingness to use*) untuk menggunakan Qjournal namun pengaruh tersebut tidak signifikan. *Perceived barriers* dijelaskan oleh indikator *confidentiality, easy to use, enjoyable, reliable, safe* dan *visual appeal*.
2. Berdasarkan hasil analisis baik dengan menggunakan GSCA maupun analisis deksriptif, didapatkan kesimpulan bahwa perlu dilakukan peningkatan layanan yang didasarkan pada 4 indikator. Keempat indikator tersebut adalah *convenience, confidentiality, control* dan *reliable*. Tindakan peningkatan ini dilakukan dengan penyusunan strategi untuk memperbaiki fitur – fitur yang berhubungan dengan 4 indikator tersebut. Berikut adalah strategi perbaikan yang telah disusun:

- *Convenience*  
Strategi perbaikan berupa perbaikan *design* dan penambahan fitur gamifikasi dengan tujuan untuk meningkatkan durasi akses pengguna Qjournal.
- *Confidentiality*  
Strategi perbaikan berupa pemberian informasi keamanan data dan perbaikan sistem *logout* dengan tujuan untuk meningkatkan jaminan keamanan data
- *Control*  
Strategi perbaikan dengan penambahan fitur yang memberdayakan pengguna Qjournal.
- *Reliable*  
Strategi perbaikan dengan membentuk tim khusus *up date* Qjournal dan melakukan pengawasan proses *up date* Qjournal dengan tujuan untuk memperbaiki *up date* Qjournal.

## 6.2 Saran

Berdasarkan pada pelaksanaan tugas akhir ini terdapat saran untuk penelitian selanjutnya yaitu pada penelitian ini, nilai FIT yang dihasilkan hanya sebesar 0,410 yang artinya model dalam penelitian ini hanya dapat menjelaskan 41% dari fenomena yang ada sedangkan 59% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, sebaiknya variabel – variabel tersebut diidentifikasi dan dilakukan pengolahan lebih lanjut. Salah satu tambahan acuan yang dapat digunakan untuk menentukan variabel pada penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Constance Elise Porter dan Naveen Donthu yang meneliti sikap dalam penggunaan internet berdasarkan hambatan yang dirasakan dan demografi pengguna. Pada penelitian ini terdapat 6 variabel yaitu umur, pendidikan, pendapatan, daerah pengguna, kemudahan, manfaat, dan hambatan yang dirasakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andgaa. (2013, November 4). *ITIL versi 3 (Information Technology Infrastructure Library version 3)*. Retrieved from ITIL: <http://andgaa.web.id/itil-versi-3-information-technology-infrastructure-library-version-3/>
- Bland, J. M., & Altman, D. G. (1997). Statistic Notes Cronbach's Alpha. *British Medical Journal*.
- Brynjolfsson, E., & Yang, S. (1996). Information Technology and Productivity: A Review of the Literature. *MIT Sloan School of Management Massachusetts, Advances in Computers*, Academic Press.
- Bunchball. (2010). *Gamification 101: An Introduction to the Use of Game*. Redwood City: Bunchball Inc.
- certification, I. (n.d.). *Service Improvement Plan*. Retrieved from The ITSM encyclopedia: <http://itsm.certification.info/sip.html>
- Davis, F. (1993). *User Acceptance of Computer technology: system characteristic, user perceptions*. *Int. J. Man-Machine Studies*.
- Davis, F. D. (1986). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing new End-User Information Systems. *Theory and Results*.
- eldestnediasa. (2013, December 2). *UniteUX*. Retrieved from UniteUX: <http://uniteux.com/apa-itu-interaction-design/>
- Gefen, D., Geri, N., & Paravastu, N. (2007). Vive la difference: The cross-culture differences within us. *International Journal of e-collaboration*, 1-16.
- Geri, N., & Naor-Elaiza, O. (2008). Beyond Adoption: Barriers to an Online Assignment Submission System Continued Use. *Interdisciplinary Journal of E-Learning and Learning Objects*.

- Ghozali, I. (2008). *Model Persamaan Struktural: Konsep dan Aplikasi dengan program Amos 16.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gilbert, D., & Balestrini, P. (2004). Barriers and benefit in the adoption of government. *Emerald*, 286-301.
- Handayani, R. (2007). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan). Jakarta: Jurnal Akuntansi dan Keuangan.
- Keffala, M. R. (2008). Barriers to the Adoption and the Usage of Internet Banking by Tunisian Consumers.
- Koohang. (2004). Expanding the concept of usability. *Informing science Journal*, 129-141.
- Kottner, J., & Streiner, D. L. (2010). Internal consistency and cronbach a : A comment on Beeckman el al (2010). *International Journal of Nursing Studies*.
- Lee, D. Y., & Lehto, M. R. (2012). User acceptance of YouTube for procedural learning: An extension of the Technology Acceptance Model. *Elsevier*, 193-208.
- Liang, T.-P., Chen, H.-Y., Du, T., Turban, E., & Li, Y. (2012). Effect Of Personalisation On The Perceived Usefulness Of Online Customer Services: A Dual-Core Theory. *Journal of Electronic Commerce Research*.
- Mohamadali, N. A. (2012). *Exploring New Factors and The Question of 'Which' in User Acceptance Studies of Healthcare Software*. Nottingham.
- Nasution, R. (n.d.). *Teknik Sampling*. Sumatera utara: Universitas Sumatera utara.
- Pahnla, S. (2006). *Assesing the usage of personalized web information system*. Oulu: Oulu university press.
- Petra, S. (2005). Pengujian Model Penerimaan Teknologi Internet Pada Mahasiswa. *I*(1).
- Rudito, P. (2013, June 12). *Telkom Luncurkan Qjournal untuk Kalangan Akademisi*. Retrieved from Republika: <http://www.republika.co.id/berita/pendidikan/dunia->

kampus/13/06/12/moa03z-telkom-luncurkan-Qjournal-untuk-kalangan-akademisi

Solimun. (2002). *Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos*. Fakultas MIPA, Universitas Brawijaya.

Strassmann, P. (1997). *The Squandered Computer: Evaluating The Business Alignment of Information Technologies*. The Information Economisc Press.

Subriadi, A. P. (2013). Kontradiksi Produktivitas Teknologi Informasi: Sebuah Perspektif Information Technology Strategic Alignment dan Resource Based View. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 541-550.

Subriadi, A. P., hadiwidjojo, D., Djumahir, Rahayu, M., & Sarno, R. (2013). Information technology productivity paradox: a resource-based view and information technology strategic alignment perspective for measuring information technology contribution on performance. *Journal of theoretical and applied information technology*.

Sugiarto, & Sitinjak, T. (2006). *Lisrel*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Tenenhaus, M. (2008). Structural Equation Modelling for small samples. *Working paper no 885*.

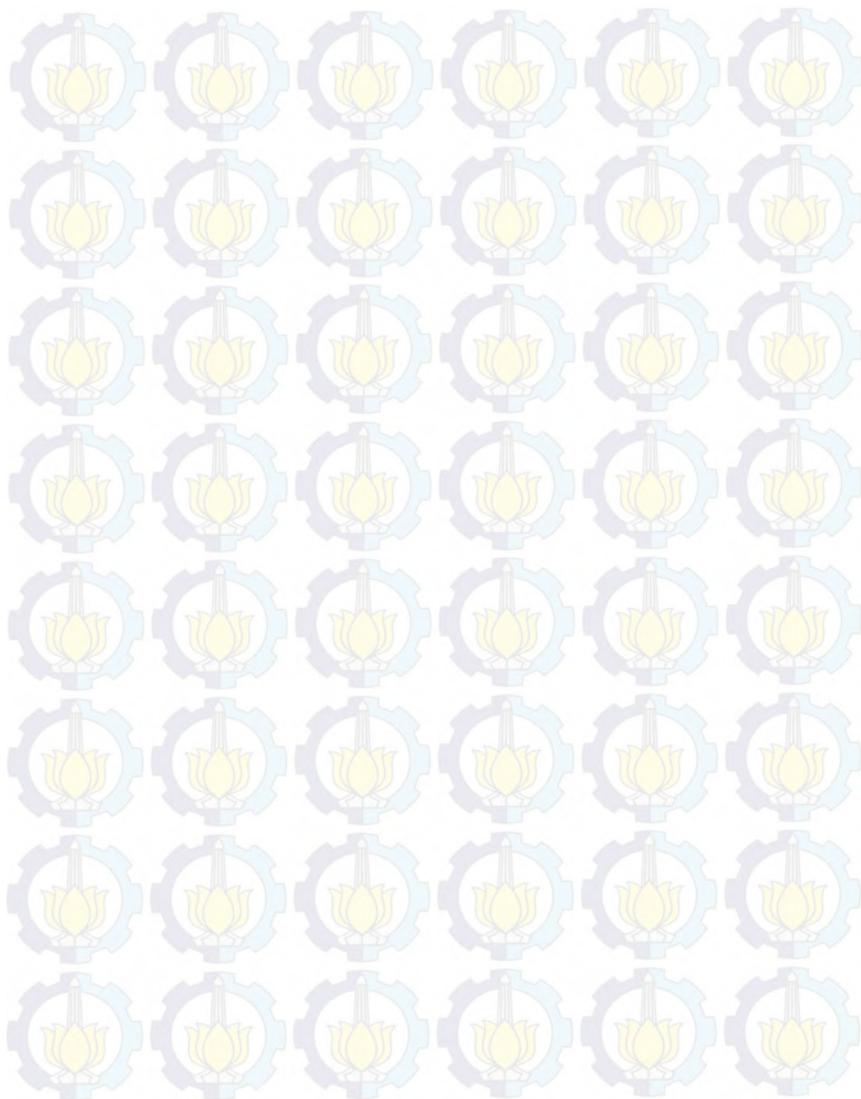
Venkatesh, V., & Bala, H. (2003). TAM 3: Advancing the Technology Acceptance Model with a Focus on Interventions.

Wijayanto, S. H. (2008). *Structure Equation Modelling, Konsep dan Tutorial Dengan Lisrel 8.80*. Jakarta: Graha Ilmu.

Yamin, K. (2009). *Structural Equation Modelling*. Jakarta: Salemba Infotek.

Yusron. (2014, September 11). Interview Qjournal. (R. Ridho, Interviewer)

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## LAMPIRAN A – KUESIONER

### KUESIONER ANALISIS PENERIMAAN QJOURNAL

PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom) saat ini sedang mengembangkan *platform* pengelolaan jurnal ilmiah yang bernama Qjournal. Qjournal ini diharapkan dapat membuka peluang bagi para akademisi untuk mempublikasikan *paper*nya dan mempermudah untuk mencari *paper* ilmiah yang dipublikasikan oleh para akademisi di Indonesia. Saat ini Qjournal dapat diakses melalui [www.Qjournal.co.id](http://www.Qjournal.co.id).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mendorong dan menghambat penerimaan aplikasi Qjournal serta menyusun strategi peningkatan layanan agar penerimaan aplikasi tersebut dapat ditingkatkan. Kuesioner ini disusun berdasarkan identifikasi faktor – faktor tersebut. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Telkom untuk meningkatkan penerimaan aplikasi Qjournal.

Semua data dan informasi yang diisikan dalam kuesioner ini terjaga kerahasiannya serta digunakan terbatas untuk kepentingan penelitian. Anda mengisi kuisisioner, kami ucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,  
Rifqi Ridho A (5211100176)  
[rifqiridhoaziz@gmail.com](mailto:rifqiridhoaziz@gmail.com) (08563121233)  
Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, ITS  
Surabaya

**Data Responden**  
 Umur :  
 Fakultas :  
 Jenis Kelamin : L / P

Seberapa sering Anda mengakses *platform* pengelolaan jurnal ilmiah? (Scencedirect, IEEE dll)

Setiap hari  
 1 minggu sekali  
 2 minggu sekali  
 Sebulan sekali  
 Lain – lain .....

Pilihlah kondisi yang mempresentasikan pengalaman yang Anda rasakan ketika menggunakan Qjournal dengan nilai dari skala 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju)

Pernyataan	1	2	3	4	5
Saya merasa bisa menggunakan sistem Qjournal tanpa berinteraksi dengan staff Qjournal					
Saya merasa bisa menerima sistem Qjournal yang menggantikan cara tradisonal dalam mencari literatur ilmiah, yaitu dengan bantuan petugas di perpustakaan atau toko buku					
Saya merasa dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal					

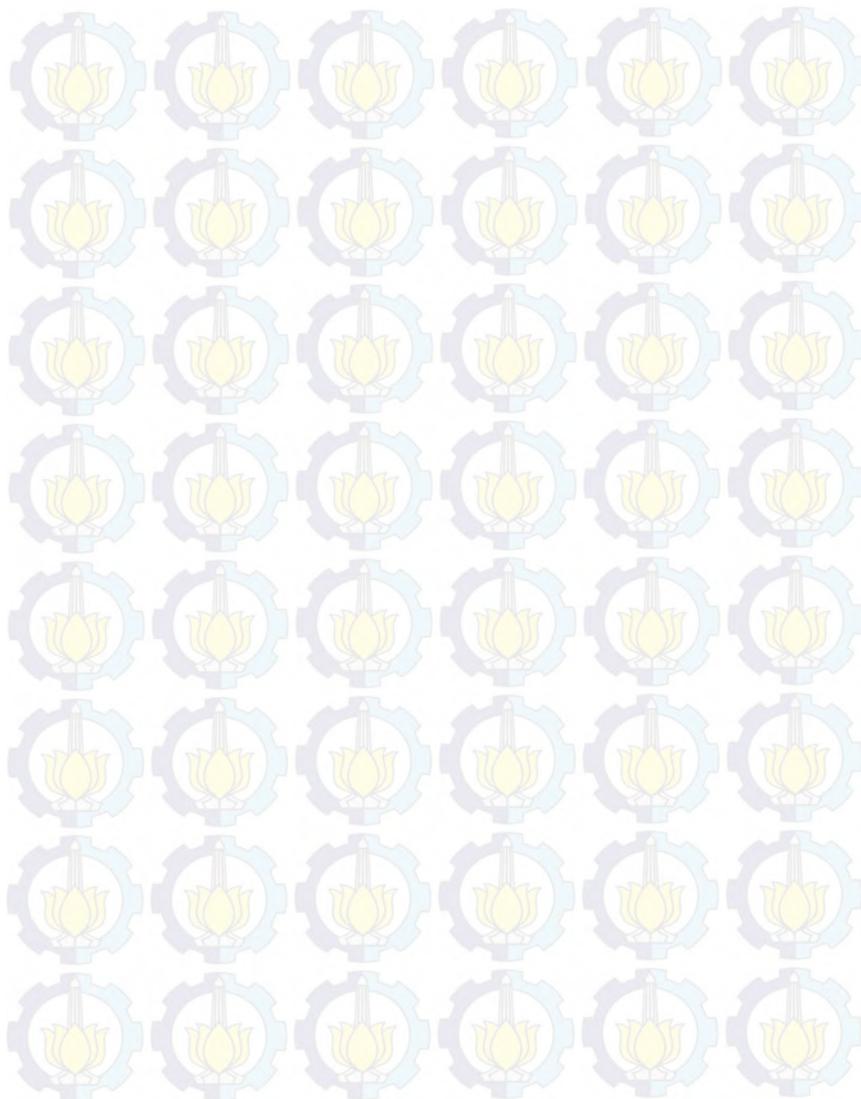
Pernyataan	1	2	3	4	5
dengan adanya email resmi Qjournal					
Saya merasa dilibatkan dalam mengontrol layanan Qjournal dengan adanya media sosial resmi Qjournal					
Saya merasa nyaman ketika menggunakan Qjournal					
Saya merasa layanan Qjournal menghemat uang saya untuk mendaftar sebagai member baru					
Saya merasa layanan Qjournal menghemat uang saya untuk mendownload paper ilmiah					
Saya merasa terbantu dengan adanya fitur search yang dapat menyesuaikan pencarian yang diinginkan					
Saya merasa Qjournal sudah dapat menyesuaikan dengan keinginan saya					
Saya merasa layanan Qjournal menghemat waktu saya dalam mencari paper ilmiah					
Saya merasa sistem Qjournal merespon dengan cepat permintaan yang saya inginkan (contoh: respon permintaan akun member baru)					
Saya merasa takut data pribadi yang digunakan untuk mendaftar Qjournal tersebar ke masyarakat umum					

<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Saya merasa data pribadi yang harus diinputkan untuk mendaftar Qjournal terlalu personal					
Saya merasa fitur – fitur yang ada di Qjournal susah digunakan					
Saya merasa kesulitan mengunduh paper ilmiah di Qjournal					
Saya merasa tidak mendapatkan pengalaman mencari paper ilmiah yang menyenangkan di Qjournal					
Saya merasa tidak enjoy menggunakan Qjournal					
Saya merasa sistem Qjournal tidak memiliki sistem keamanan yang baik					
Saya merasa design Qjournal tidak menarik untuk dipandang					
Saya merasa ukuran tulisan di Qjournal tidak proposional sehingga sulit untuk dibaca					
Saya merasa Informasi yang terdapat pada Qjournal tidak up to date					
Saya merasa Qjournal tidak menampilkan apa yang saya inginkan dengan tepat					

Pilihlah kondisi yang mempresentasikan kesediaan Anda dalam menggunakan Qjournal dengan memberikan nilai dari skala 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju)

<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Saya bersedia menghabiskan banyak waktu ketika mengakses Qjournal					
Saya bersedia menggunakan Qjournal ketika membutuhkan referensi paper ilmiah					
Saya bersedia merekomendasi orang lain untuk menggunakan Qjournal					
Keamanan sistem tidak menjadi pertimbangan saya menggunakan Qjournal					

*Halaman ini sengaja dikosongkan*



## LAMPIRAN B – HASIL UJI GESCA

Model Fit	
FIT	0.410
AFIT	0.402
GFI	0.991
SRMR	0.147
NPAR	30

### Measurement Model

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
Perceived relative benefit	AVE = 0.416, Alpha =0.707								
AP	0.565	0.098	5.78*	0.232	0.042	5.57*	0.320	0.102	3.13*
CT	0.421	0.116	3.64*	0.120	0.047	2.56*	0.177	0.090	1.98
CV	0.678	0.055	12.41*	0.298	0.034	8.69*	0.460	0.074	6.26*

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
CS	0.638	0.070	9.1*	0.250	0.026	9.78*	0.407	0.088	4.65*
PR	0.773	0.039	19.9*	0.308	0.027	11.58*	0.598	0.060	10.05*
TI	0.731	0.048	15.2*	0.299	0.027	10.99*	0.535	0.070	7.66*
<b>Perceived barrier</b>	<b>AVE = 0.425, Alpha =0.712</b>								
CF	0.421	0.101	4.18*	0.164	0.037	4.43*	0.177	0.078	2.26*
EU	0.734	0.039	18.77*	0.289	0.023	12.8*	0.539	0.057	9.45*
EJ	0.773	0.041	18.91*	0.300	0.021	14.03*	0.598	0.063	9.48*
RE	0.774	0.035	22.1*	0.306	0.022	14.11*	0.598	0.053	11.19*
SF	0.469	0.099	4.73*	0.184	0.035	5.18*	0.220	0.087	2.53*
VA	0.646	0.078	8.29*	0.254	0.029	8.63*	0.418	0.097	4.3*
<b>willingness to use</b>	<b>AVE = 0.791, Alpha =0.735</b>								
WU1	0.866	0.027	31.93*	0.506	0.032	15.91*	0.751	0.046	16.16*
WU2	0.912	0.015	59.53*	0.616	0.034	17.95*	0.832	0.028	29.84*

CR\* = significant at .05 level

---

### Structural Model

Path Coefficients			
	Estimate	SE	CR
Perceived relative benefit->willingness to use	0.535	0.072	7.45*
Perceived barrier->willingness to use	-0.082	0.087	0.94

CR\* = significant at .05 level

---

R square of Latent Variable	
Perceived relative benefit	0
Perceived barrier	0
willingness to use	0.332

Means Scores of Latent Variables	
Perceived relative benefit	3.679
Perceived barrier	2.557
willingness to use	3.632

---

<b>Correlations of Latent Variables (SE)</b>			
	<b>Perceived relative benefits</b>	<b>Perceived barriers</b>	<b>Willingness to use</b>
<b>Perceived relative benefits</b>	1	-0.444 (0.079)*	0.572 (0.054)*
<b>Perceived barriers</b>	-0.444 (0.079)*	1	-0.319 (0.083)*
<b>willingness to use</b>	0.572 (0.054)*	-0.319 (0.083)*	1

\* significant at .05 level



## **Tujuan**

Tujuan dari dokumen *Service Improvement Plan* adalah sebagai bentuk perencanaan untuk meningkatkan layanan teknologi informasi. *Service Improvement Plan* juga sebagai bentuk awal dukungan terhadap proses ITIL: *Continual Service Improvement*.

## **Overview**

Q-journal merupakan salah satu proyek dari Telkom yang menyediakan wadah bagi para akademisi untuk menyebarkan materi akademis yang dibuat oleh para akademisi. Q-journal dikembangkan melalui proses pengembangan bisnis dan service yang matang, bekerjasama dengan partner global untuk menghasilkan platform terbaik bagi pengelolaan jurnal ilmiah. Q-journal membuka peluang pada semua institusi akademis di Indonesia untuk mempublikasikan *paper*nya ke indeks *paper* internasional. Qjournal merupakan proyek yang baru diluncurkan di tahun 2013 dan untuk tingkat penerimaan Qjournal di pengguna maka analisis faktor – faktor pendorong dan penghambat Qjournal. Dokumen SIP ini didasarkan pada hasil analisis tersebut untuk dapat membantu menyusun strategi yang dapat lebih meningkatkan penerimaan Qjournal di pengguna.

## **Scope**

Cakupan SIP pada layanan Qjournal meliputi aspek yang dinilai kurang dari hasil analisis tingkat penerimaan Qjournal dan saat masa transisi awal selama 1 tahun.

## **Objective**

Tujuan yang akan dicapai dari dokumen SIP ini antara lain:

- Peningkatan durasi akses pengguna Qjournal melalui peningkatan kenyamanan
- Peningkatan jaminan keamanan data pribadi
- Perbaikan fitur untuk melibatkan pengguna mengontrol Qjournal
- Perbaikan *up date* Qjournal

### Responsibilities

Dalam Pelaksanaannya SIP akan dilaksanakan oleh *development accelerator*. *Development accelerator* akan menyusun rencana peningkatan dan melakukan perubahan sesuai dengan permintaan.

### Service Improvement Plan Procedure

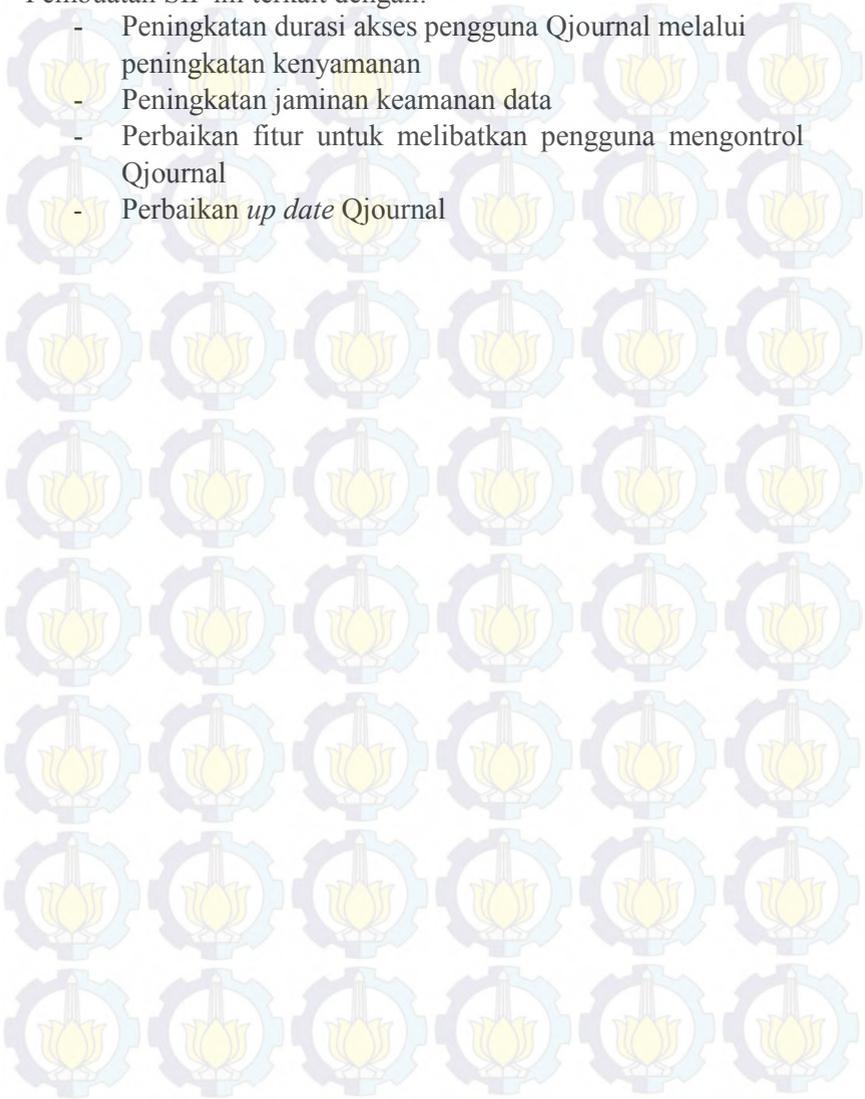
1. Tim evaluator melakukan evaluasi penerimaan layanan Qjournal yang terdiri dari faktor – faktor yang mendorong dan menghambat penerimaan Qjournal. Evaluasi ini dilaporkan melalui formulir penerimaan layanan Qjournal
2. Tim evaluator mengajukan formulir penerimaan layanan Qjournal kepada *development accelerator*.
3. *development accelerator* membuat rencana peningkatan berdasarkan pada formulir penerimaan layanan Qjournal yang diajukan oleh tim evaluator
4. Melakukan pelaksanaan dan pengawasan *service improvement plan*.

Formulir Peningkatan Layana Qjournal			Periode	Oleh:
Faktor: Pendorong/penghambat			Bulan Ke:	
No	Aspek	Tingkat Penilaian	Keterangan	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
Saran/ Perbaikan			Diperlukan Peningkatan Layanan?	
			<input type="checkbox"/> Ya <input type="checkbox"/> Tidak	

### **Pembuatan dan Pelaksanaan SIP**

Pembuatan SIP ini terkait dengan:

- Peningkatan durasi akses pengguna Qjournal melalui peningkatan kenyamanan
- Peningkatan jaminan keamanan data
- Perbaikan fitur untuk melibatkan pengguna mengontrol Qjournal
- Perbaikan *up date* Qjournal



Berikut ini adalah perencanaan peningkatan dari layanan Qjournal:

<b>Dokumen</b>	<i>Service Improvement Plan</i>	From	../ ../...
<b>Organisasi</b>	Telkom	To	../ ../...
<b>Penanggungjawab</b>	<i>Development accelerator</i>		

**Tujuan 1:** Peningkatan durasi akses pengguna Qjournal

ID	Action	Detail Action	Responsible	Start	End
1	Perbaikan Design	Konsistensi design menu dropdown pada halaman <i>search</i>	Development Accelerator		
		Pemberitahuan data yang diinputkan bisa dirubah	Development Accelerator		
		Pengurangan <i>short term memory load</i>	Development Accelerator		
2	Penambahan fitur gamifikasi	Penambahan fitur pemberian lencana untuk pengguna yang mendownload dan mereview <i>paper</i>	Development Accelerator		

		Penambahan <i>fitur</i> peringkat pengguna yang telah mendapat banyak <i>badges</i>	Development Accelerator		
<b>Target:</b> durasi akses pengguna semakin tinggi					
<b>Measurement:</b> durasi akses (melalui survei)					
<b>Tujuan 2:</b> Peningkatan jaminan keamanan data					
ID	Action	Detail Action	Responsible	Start	End
1	Pemberian informasi keamanan data	Penambahan <i>fitur</i> informasi yang memberitahukan informasi pribadi yang diinputkan hanya untuk internal Qjournal	Development Accelerator		
2	Perbaikan sistem <i>logout</i>	Penambahan <i>fitur session auto logout</i> sehingga sistem dapat melakukan <i>logout</i> otomatis ketika <i>user</i> tidak melakukan	Development Accelerator		

		apapun di Qjournal dalam waktu tertentu			
<b>Target:</b> Pengguna semakin merasa datanya terjamin					
<b>Measurement:</b> Survei tingkat kepuasan keamanan					
<b>Tujuan 3:</b> Tujuan 3: Perbaikan fitur untuk melibatkan pengguna mengontrol Qjournal					
ID	Action	Detail Action	Responsible	Start	End
1	Penambahan fitur yang memberdayakan pengguna Qjournal	Penambahan fitur untuk memberikan kritik dan saran yang terhubung dengan email resmi Qjournal dan sistem Qjournal	Development Accelerator		
<b>Target:</b> Pengguna semakin merasa dilibatkan dalam mengontrol Qjournal					
<b>Measurement:</b> Survei tingkat kepuasan aspek kontrol					
<b>Tujuan 4:</b> Perbaikan <i>up date</i> Qjournal					
ID	Action	Detail Action	Responsible	Start	End
1	Membentuk tim khusus <i>up date</i> Qjournal	Tim ini bertanggungjawab untuk melakukan <i>up date</i> informasi secara	Development Accelerator		

		berkala dan melakukan evaluasi terhadap <i>design</i> Qjournal yang ada		
2	Melakukan pengawasan proses <i>up date</i> Qjournal	Pengawasan dilakukan secara berkala dan dilakukan oleh divisi digital bisnis	Development Accelerator	
<b>Target:</b> Pengguna semakin merasa Qjournal ada <i>up to date</i>				
<b>Measurement:</b> Survei tingkat kepuasan <i>up to date</i> data				

## BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di kota Solo, Jawa Tengah pada tanggal 18 Juni 1993. Penulis, merupakan anak pertama dari dua orang bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal dimulai dari SDN Rungkut Menanggal II/583 Surabaya, SMPN 35 Surabaya, dan SMAN 16 Surabaya. Pada tahun 2011

penulis diterima di Jurusan Sistem Informasi FTIF – ITS dan terdaftar dengan NRP 5211100176.

Selain kesibukan akademik, penulis juga mengikuti berbagai kegiatan kemahasiswaan. Penulis terdaftar sebagai anggota aktif Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HMSI) ITS pada tahun 2012. Penulis aktif sebagai staff Departemen Dalam Negeri HMSI ITS tahun kepengurusan 2012-2013 dan Kepala Divisi Media Informasi Departemen Dalam Negeri HMSI ITS tahun kepengurusan 2013-2014.

Tugas akhir yang dipilih penulis di Jurusan Sistem Informasi ini mengambil bidang minat Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi (PPSI). Penulis dapat dihubungi melalui email [rifqiridhoaziz@gmail.com](mailto:rifqiridhoaziz@gmail.com).

*Halaman ini sengaja dikosongkan*

