



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - IS184853

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USER CONTINUANCE INTENTION DALAM MENGGUNAKAN MICROSOFT 365 BERDASARKAN MODEL TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN TASK TECHNOLOGY FIT (TTF)

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING USER CONTINUANCE INTENTION TO USE MICROSOFT 365 BASED ON TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) AND TASK TECHNOLOGY FIT (TTF) MODELS

MUHAMMAD KHUTAMA WIJAYA
NRP 05211340000093

Dosen Pembimbing
Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom., MT.
Anisah Herdiyanti, S.Kom., M.Sc.

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2020

TUGAS AKHIR - IS184853

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
USER CONTINUANCE INTENTION DALAM
MENGUNAKAN MICROSOFT 365
BERDASARKAN MODEL *TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM)* DAN *TASK
TECHNOLOGY FIT (TTF)***

**MUHAMMAD KHUTAMA WIJAYA
NRP 05211340000093**

Dosen Pembimbing

Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom, M.T

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI

Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2020

FINAL PROJECT - IS184853

**ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING USER
CONTINUANCE INTENTION TO USE
MICROSOFT 365 BASED ON TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM) AND TASK
TECHNOLOGY FIT (TTF) MODELS**

**MUHAMMAD KHUTAMA WIJAYA
NRP 0521134000093**

Supervisor

**Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom, M.T
Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc,**

**DEPARTMENT OF INFORMATION SYSTEM
Faculty of Intelligent Electrical And Informatics
Technology
Institute of Technology Sepuluh Nopember
Surabaya 2020**

LEMBAR PENGESAHAN**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USER
CONTINUANCE INTENTION DALAM MENGGUNAKAN
MICROSOFT 365 BERDASARKAN MODEL
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN
TASK TECHNOLOGY FIT (TTF)****TUGAS AKHIR**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
pada

Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas (ELECTICS)
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh

Muhammad Khutama Wijaya

0521134000093

Surabaya, 17 Agustus 2020

Kepala Departemen Sistem Informasi

Dr. Mudjahidin, ST., MT.
NIP. 197010102003121001



LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *USER CONTINUANCE INTENTION* DALAM MENGGUNAKAN MICROSOFT 365 BERDASARKAN *MODEL TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* DAN *TASK TECHNOLOGY FIT (TTF)*

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Departemen Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

MUHAMMAD KHUTAMA WLIAYA

05211340000093

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : Agustus 2020
Periode Wisuda : September 2020

Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom, M.T


(Pembimbing I)

Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc,


(Pembimbing II)

Ir. Achmad Holil Noor Ali, M.Kom,


(Penguji I)

Hanim Maria Astuti S.Kom., M.Sc,


(Penguji II)

Halaman ini sengaja dikosongkan

**ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
USER CONTINUANCE INTENTION DALAM
MENGUNAKAN MICROSOFT 365
BERDASARKAN MODEL TECHNOLOGY
ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN TASK
TECHNOLOGY FIT (TTF)**

Nama Mahasiswa : Muhammad Khutama Wijaya
NRP : 0521134000093
Departemen : Sistem Informasi FTEIC-ITS
**Pembimbing 1 : Feby Artwodini Muqtadiroh,
S.Kom, M.T**
Pembimbing 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc,

ABSTRAK

Tren penggunaan Software as a Service atau SaaS telah mendorong organisasi pada level perguruan tinggi untuk menggunakan SaaS tersebut, salah satu implementasi SaaS dalam perguruan tinggi adalah Microsoft 365. Di Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) telah mengimplementasikan Microsoft 365 sejak tahun 2016.

Implementasi Microsoft 365 ITS sangat membantu dalam proses pembelajaran di Departemen sistem informasi, dibuktikan dengan hampir semua mata kuliah di departemen sistem informasi menggunakan fasilitas Microsoft 365 dalam menunjang kegiatan pembelajaran. Mulai dari penggunaan Office tools seperti Ms. Word dan sebagainya, Ms. Teams, Ms. Sway, sampai dengan Sharepoint. Intensitas penggunaan Microsoft 365 yang cukup tinggi di lingkungan ITS khususnya departemen sistem informasi mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna untuk terus menggunakan Microsoft 365

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi User Continuance Intention Microsoft 365 menggunakan kombinasi antara Technology Acceptance Model, Task Technoligy Fit dan social influence. Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan faktor-faktor yang mempengaruhi User Continuance Intention Microsoft 365. Dalam penelitian ini dilakukan survei kepada mahasiswa Departemen Sistem Informasi ITS, sebagai salah satu pengguna Microsoft 365 di ITS

Kata Kunci : Microsoft 365, User Continuance Intention, TAM, TTF, SEM

ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING USER CONTINUANCE INTENTION TO USE MICROSOFT 365 BASED ON TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) AND TASK TECHNOLOGY FIT (TTF) MODELS)

Student Name : Muhammad Khutama Wijaya
NRP : 0521134000093
Department : Information Systems FTEIC-ITS
Supervisor 1 : Feby Artwodini Muqtadiroh,
S.Kom, M.T
Supervisor 2 : Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc,

ABSTRACT

Trends in using Software as a Service or SaaS have encouraged organizations at the tertiary level to use the SaaS, one of the SaaS implementations in tertiary institutions is Microsoft 365. Institut teknologi Sepuluh Nopember (ITS) has been implementing Microsoft 365 since 2016.

The implementation of Microsoft 365 ITS is very helpful in the learning process in the information systems department, as evidenced by almost all courses in the information systems department using Microsof 365 facilities to support learning activities. Starting from using Office tools like Ms. Word and so on, Ms. Teams, Ms. Sway, up to Sharepoint. The intensity of the use of Microsoft 365 which is quite high in the ITS environment especially the information systems department encourages the author to conduct research on what factors influence users to continue to use Microsoft 365

This study was conducted to determine the factors that influence Microsoft 365 User Continuance Intention using a combination of Technology Acceptance Model, Task Technoloy Fit and social

influence. It is expected that this research can provide recommendations that can be used to improve the factors that affect Microsoft 365 User Continuance Intention. In this study a survey was conducted to ITS Information Systems Department students, as one of Microsoft 365 users at ITS

Keyword : Microsoft 365, User Continuance Intention, TAM, TTF, SEM

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Khutama Wijaya
NRP : 0521134000093
Tempat/Tanggal lahir : Jombang, 11 Mei 1995
Fakultas/Departemen : Fakultas Teknologi Elektro dan Informatika Cerdas/
Departemen Sistem Informasi
Nomor Telp/Hp/email : 085730797127 / tama.10by11@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian/makalah/tugas akhir saya yang berjudul

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI USER CONTINUANCE INTENTION DALAM MENGGUNAKAN MICROSOFT 365 BERDASARKAN MODEL TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) DAN TASK TECHNOLOGY FIT (TTF)

Bebas Dari Plagiarisme Dan Bukan Hasil Karya Orang Lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian penelitian/makalah/tugas akhir tersebut terdapat indikasi plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 Agustus 2020



Muhammad Khutama Wijaya
0521134000093

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis tuturkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan hidayahnya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul: “**Analisis Faktor yang Mempengaruhi User Continuance Intention Dalam Menggunakan Microsoft 365 Berdasarkan Model Technology Acceptance Model (TAM) dan Task Technology Fit (TTF)**” yang merupakan salah satu karya penulis sekaligus syarat kelulusan pada Departemen Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Tugas Akhir ini tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak di bawah ini, yaitu:

1. Keluarga penulis yaitu Bapak Ahmad Mu'arif, Ibu Umaikatin, dan Kakak dan Adik yang senantiasa selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang serta semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir
2. Ibu Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom, M.T dan Ibu Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis
3. Bapak Ir. Achmad Holil Noor Ali, M.Kom, dan Ibu Hanim Maria Astuti S.Kom., selaku Dosen Penguji, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, dan saran yang sangat bermanfaat bagi penulis

4. Bapak Dr. Mudjahidin, S.T., M.T. selaku Ketua Departemen Sistem Informasi ITS
5. Teman-teman mahasiswa departemen Sistem Informasi selaku responden dalam penelitian penulis, terima kasih atas kesempatan, waktu, dan masukan yang bermanfaat selama penelitian
6. Teman-teman kontrakan bhaskara dan Beltranis Survive, terima kasih atas motivasi, dukungan, dan bantuan selama penelitian.
7. Teman – teman Laboratorium MSI, terima kasih untuk kebersamaannya dan dukungannya dalam penelitian ini serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu di buku ini.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menambah referensi penelitian selanjutnya, khususnya yang terkait dengan *user continuance intention*. Penulis berharap untuk adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca, sehingga kualitas penelitian dapat ditingkatkan dan lebih berkontribusi terhadap dunia pendidikan di Indonesia.

Surabaya, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR BAGAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Relevansi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Sebelumnya	7
2.2. Dasar Teori	13
2.2.1. Software as a Service (SaaS)	13
2.2.1.1. Definisi	13
2.2.1.2. Karakteristik	14
2.2.2. Microsoft 365	15
2.2.3. User Continuance Intention	16
2.2.4. Technology Acceptance Model (TAM)	16
2.2.5. Task Technology Fit Model	17

2.2.6.	Structural Equation Modelling	18
2.2.7.	SEM-Partial Least Squares (PLS)	21
2.2.8.	Uji Validitas Kuesioner	22
2.2.9.	Uji Reliabilitas Kuesioner	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		25
3.1.	Gambaran Rencana Pengerjaan	25
3.2.	Tahap Perancangan.....	27
3.2.1.	Pembuatan Konseptual Model dan Hipotesis	27
3.2.2.	Pembuatan Kuesioner	28
3.3.	Tahap Implementasi	28
3.3.1.	Pengambilan Data.....	28
3.3.2.	Pengujian Data.....	29
3.3.3.	Uji Validitas Variabel dan Kesesuaian Variabel 29	29
3.3.4.	Pengujian Konseptual Model dan Uji Hipotesis.	29
3.4.	Tahap Pembahasan Hasil.....	29
3.4.1.	Hasil penelitian	29
3.4.2.	Penyusunan Rekomendasi	30
BAB IV PERANCANGAN.....		31
4.1.	Penyusunan Model Konseptual	31
4.1.1.	Variabel Model Konseptual.....	32
4.2.	Penyusunan Hipotesis.....	34
4.3.	Penentuan Populasi dan Sampel	37
4.4.	Pembuatan Kuesioner	38
4.5.	Pengujian Kuesioner.....	43

BAB V IMPLEMENTASI.....	47
5.1. Penyebaran Kuesioner.....	47
5.1.1. Profil Responden.....	47
5.2. Analisis Statistik Deskriptif	48
5.2.1. Jenis kelamin.....	48
5.2.2. Semester	49
5.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	50
5.3. Pengujian Data	54
5.3.1. Uji Reliabilitas.....	54
5.3.2. Uji Validitas	57
5.4. Pengujian Model	60
5.4.1 Outer Model	61
5.4.2 Inner Model.....	66
BAB VI HASIL PEMBAHASAN	70
6.1 Pengujian Hipotesis.....	71
6.2 Hasil Penelitian	78
6.2.1 Pengaruh Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan)	78
6.2.2 Pengaruh Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap <i>Attitude</i> (sikap pengguna)	80
6.2.3 Pengaruh Variabel <i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan) terhadap <i>Attitude</i> (sikap pengguna).....	81

6.2.4	Pengaruh Variabel <i>Attitude</i> (sikap pengguna) terhadap <i>Continuance Intention</i> (niat keberlanjutan)	83
6.2.5	Pengaruh Variabel <i>Task Technology Fit</i> (kesesuaian teknologi) terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan).....	84
6.2.6	Pengaruh Variabel <i>Social Influence</i> (pengaruh sosial) terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan)	86
6.2.7	Pengaruh Tidak Langsung terhadap Niat Keberlanjutan (<i>Continuance Intention</i>)	88
6.2.8	Pembahasan Hasil Keseluruhan.....	92
6.2.9	Implikasi Penelitian	93
6.3	Rekomendasi Perbaikan	97
6.3.1	Rekomendasi 1 (Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan) – Perceived usefulness (persepsi kebermanfaatan))	97
6.3.2	Rekomendasi 2 (Task Technology Fit (kesesuaian teknologi) – Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan)).....	99
6.3.3	Rekomendasi 3 (Perceived Usefulness) – Attitude (sikap pengguna)	100
6.3.4	Rekomendasi 4 (Social Influence) – perceived usefulness (persepsi kebermanfaatan)	101
6.3.5	Rekomendasi 5 (Attitude) – Continuance Intention (niat keberlanjutan)	101
6.3.6	Rekomendasi 6 (Perceived Ease of Use) – (Attitude)	102
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		104

7.1	Kesimpulan	105
7.2	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA		109
LAMPIRAN.....		113
Kuesioner Penelitian		113
Saran dari Responden.....		119
Kendala dari Responden.....		121
BIODATA PENULIS		123

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	7
Tabel 4.1 Hipotesis Penelitian Bing Wu & Xiaohui Chen (2016)	34
Tabel 4.2 Kuesioner Penelitian	38
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Kuesioner	44
Tabel 5. 1 Skala Interval	51
Tabel 5. 2 Deskripsi Variabel perceived usefulness.....	51
Tabel 5. 3 Deskripsi Variabel perceived ease of use.....	52
Tabel 5. 4 Deskripsi Variabel Attitude.....	52
Tabel 5. 5 Deskripsi Variabel task technology fit.....	52
Tabel 5. 6 Deskripsi Variabel Social influence.....	53
Tabel 5. 7 Deskripsi Variabel Continuance intention to use..	53
Tabel 5. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel menggunakan SPSS	55
Tabel 5.9 Hasil uji reliabilitas setelah penghapusan item yang tidak reliabel.....	56
Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness	57
Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use	58
Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Variabel Attitude	58
Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Variabel Task Technology Fit	59
Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas Variabel Social Influence	59
Tabel 5.15 Hasil Uji Validitas Variabel Continuance intention to use	60
Tabel 5.16 Hasil Convergent Validity.....	61
Tabel 5.17 Nilai AVE	63
Tabel 5.18 Hasil Discriminant Validity	64
Tabel 5.19 Hasil Composite Reliability	66
Tabel 5.20 hasil pengukuran inner model	67
Tabel 5.21 Hasil R-Square	68
Tabel 6.1 Pengujian hipotesis.....	72

Tabel 6.2 Hasil total Indirect Effect.....	86
Tabel 6.3 Hasil pengujian <i>Specific Indirect Effects</i>	89
Tabel 6.4 Perbandingan hasil penelitian peneliti dengan penelitian Bing Wu dan Xiaohui Chen.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Homepage Microsoft 365	15
Gambar 2.2 Model TAM Final Fred Davis & Venkatesh 1996.....	17
Gambar 2.3 TTF model dari Goodhue dan Thompson	18
Gambar 4.1 Konseptual Model Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) yang dimodifikasi	32
Gambar 5.1 Jenis Kelamin Responden	49
Gambar 5.2 Sebaran Semester Responden.....	50
Gambar 5.3 Hasil Nilai Cronbach's Alpha Variabel Social Influence.....	55
Gambar 5.4 Hasil Nilai Cronbach's Alpha Variabel Social Influence setelah penghapusan item SI2	56
Gambar 5.5 Hasil pengujian inner dan outer model menggunakan SmartPLS.....	69
Gambar 6.1 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	71

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Metodologi Penelitian	27
---------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan pendahuluan mengenai tugas akhir yang akan dilakukan, isi dari pendahuluan ini yaitu latar belakang, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian hingga manfaat yang diperoleh dari penelitian ini.

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, tren penerapan teknologi informasi dibidang pendidikan juga mengalami perkembangan yang pesat pula. Salah satunya adalah penerapan sebuah *Software as a service* (SaaS) ke dalam sebuah perguruan tinggi. Perangkat lunak sebagai layanan (SaaS) memungkinkan pengguna untuk terhubung dan menggunakan aplikasi berbasis cloud melalui Internet. Contoh umum adalah email dan office tools (seperti Microsoft Office 365)[1]. SaaS menyediakan solusi perangkat lunak lengkap yang bisa beli berdasarkan "pay-as-you-go" dari penyedia layanan cloud. Organisasi atau perusahaan dapat menyewa penggunaan aplikasi SaaS tersebut untuk digunakan didalam organisasinya, dan pengguna dari organisasi atau perusahaan tersebut dapat terhubung ke sana melalui Internet, biasanya dengan web browser. Saat ini SaaS telah dimasukkan ke dalam strategi perangkat lunak perusahaan (*enterprise software*) di hampir semua perusahaan terkemuka[2].

Dengan adanya tren SaaS saat ini banyak institusi pendidikan seperti sekolah maupun perguruan tinggi yang menerapkan SaaS di dalam organisasi mereka. Salah satu contoh dari implementasi sebuah SaaS di perguruan tinggi adalah Office 365 atau sekarang Microsoft 365[3]. Microsoft 365 adalah garis layanan berlangganan yang ditawarkan oleh Microsoft. Merek ini diluncurkan pada 10 Juli 2017 untuk superset Microsoft 365 dengan lisensi Windows 10 Enterprise dan produk keamanan

dan manajemen perangkat berbasis cloud lainnya[4]. Penerapan Microsoft 365 di institusi pendidikan seperti perguruan tinggi dapat membantu institusi pendidikan tersebut dalam mengelola proses dan alur bisnisnya[5].

Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) telah mengimplementasikan Microsoft 365 sejak tahun 2016. Dalam mengimplementasikan Microsoft 365 tersebut, ITS harus mengeluarkan biaya besar setiap tahunnya untuk dapat mendapatkan layanan dari Microsoft 365 tersebut. Implementasi Microsoft 365 di ITS sangat membantu proses pembelajaran di ITS khususnya di Departemen Sistem Informasi. Di departemen Sistem Informasi sebagian besar mata kuliah menggunakan Microsoft 365 dalam membantu proses pembelajarannya. Seperti penggunaan Microsoft Teams sebagai wadah kolaborasi antara dosen dan mahasiswa pada mata kuliah Implementasi Perangkat Lunak (IPL), Etika Profesi, Pengalihan Data dll. Selain itu penggunaan Ms. Sway juga digunakan dalam mata kuliah Analisis dan Desain Perangkat Lunak (ADPL) sebagai salah satu *tools* evaluasi dari dosen pengampu mata kuliah ADPL. Dan secara lebih luas penggunaan *office tools* seperti Ms. Word, Excel, Power point juga pasti digunakan hampir di semua mata kuliah, baik untuk pembuatan laporan, tugas, presentasi dan lain sebagainya.

Karena intensitas penggunaan Microsoft 365 yang cukup besar, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui alasan atau faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi intensi pengguna untuk terus menggunakan Microsoft 365. Salah satu sudut pandang yang digunakan untuk mengetahui faktor-faktor tersebut adalah dengan menggunakan analisa *user continuance intention*. *User continuance intention* didefinisikan sebagai niat kelanjutan pengguna terhadap suatu produk atau layanan setelah pengguna tersebut melalui tahap penerimaan[6]. Dan jika dihubungkan dengan sebuah sistem informasi maka didapat definisikan menjadi kondisi ketika pengguna sistem informasi merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan

sehingga membuatnya berniat untuk menggunakan sistem informasi tersebut secara berkelanjutan[7]. *User Continuance Intention* merupakan tahapan penting pada penerapan suatu sistem karena hal ini bersangkutan terhadap keberlangsungan penggunaan suatu sistem[8].

Sebagai bentuk evaluasi terhadap implementasi Microsoft 365 di Institut Teknologi Sepuluh Nopember diperlukan penelitian tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi intensi dari pengguna dalam menggunakan Microsoft 365. Untuk itu dalam penelitian ini dilakukan *survey* terhadap mahasiswa ITS sebagai salah satu pengguna Microsoft 365. Diharapkan dalam penelitian ini dapat ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan Microsoft 365. Dilanjutkan dengan mengusulkan model yang dimodifikasi dan pengusulan hipotesis. Dimana kemudian akan dilakukan uji hipotesis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), dan akan diberikan rekomendasi agar tingkat keberlanjutan penggunaan Microsoft 365 menjadi lebih baik.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat keberlanjutan penggunaan Microsoft 365 oleh mahasiswa ITS?.
2. Apa rekomendasi yang bisa diberikan untuk meningkatkan penggunaan Microsoft 365 secara berkelanjutan oleh pengguna (Mahasiswa ITS).

1.3. Batasan Masalah

Batasan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Dalam pengerjaan Tugas Akhir ini hanya mengambil sudut pandang dari Mahasiswa Departemen Sistem Informasi sebagai pengguna Microsoft 365.
2. Faktor model TAM dan TTF yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) dengan menghilangkan variabel atau konstruk tentang fitur MOOC dan sebagian *social motivation*.
3. Pembuatan kuisioner mengacu pada penelitian Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) dengan menghilangkan variabel atau konstruk tentang fitur MOOC dan sebagian *social motivation*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi mahasiswa ITS dalam menggunakan Microsoft 365 secara berlanjut.
2. Memberikan rekomendasi mengenai hal-hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan penggunaan secara berlanjut terhadap Microsoft 365.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

Bagi Institut Teknologi Sepuluh Nopember :

1. Mendapatkan gambaran mengenai tingkat keberlanjutan pengguna dalam menggunakan Microsoft 365.
2. Mendapatkan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai acuan dalam mengimplementasikan Software as a Service (Microsoft 365) yang dapat digunakan secara berkelanjutan oleh penggunanya.

Bagi Akademis :

1. Memberikan sumbangsih pengetahuan dan menambah referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *User Continuance* terhadap sebuah Software as a Service.

1.6. Relevansi

Penelitian ini mengambil topik tentang *User Continuance*, dimana topik ini memiliki relevansi terhadap mata kuliah Manajemen Risiko dan Kualitas Teknologi Informasi. Topik dalam penelitian ini termasuk pada *roadmap* penelitian salah satu laboratorium yang ada di Departemen Sistem Informasi yaitu Manajemen Sistem Informasi (MSI).

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Sebelumnya

Pada bagian ini dipaparkan acuan berupa teori maupun penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan. Berikut adalah tabel daftar penelitian sebelumnya.

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

Judul Penelitian	<i>Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task technology fit (TTF) model</i>
Penulis	Bing Wu dan Xiahui Chen
Tahun	2016
Tujuan Penelitian	Mencari faktor-faktor apa saja yang menentukan niat pengguna untuk terus menggunakan MOOCs
Metode Penelitian	<ul style="list-style-type: none">➤ Menggabungkan model TAM, TTF, <i>social motivation</i> dan fitur-fitur dalam MOOCs untuk mengetahui faktor – faktor apa sajakah yang yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna dalam menggunakan MOOCs.➤ mempertimbangkan fitur MOOCs tentang keterbukaan dan reputasi sebagai variabel independen yang terkait dengan TAM dalam

	<ul style="list-style-type: none">➤ Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode kuisioner secara online melalui www.Sojump.com yang terdiri dari dua jenis pernyataan, yaitu mengenai demografi penggunaan dan perhitungan faktor – faktor pada model konseptual. Perhitungan faktor – faktor menggunakan tujuh poin skala <i>likert</i>, yang dimulai dari ”sangat tidak setuju” (1), ”tidak setuju” (2), ”agak tidak setuju” (3), ”netral” (4), ”agak setuju” (5), ”setuju” (6), ”sangat setuju” (7).➤ Pengumpulan data dilakukan pada bulan Januari sampai Maret 2016. Dan menghasilkan data valid sebanyak 252 responden➤ Menganalisis data yang terkumpul dengan menggunakan prosedur dua langkah oleh Anderson dan Gerbing (1988) yaitu dengan mengukur model untuk menghitung <i>reliability</i>, <i>convergent</i> dan <i>discriminant validity</i>. Kemudian memeriksa model struktural untuk mencari kekuatan dan arah hubungan di antara variabel➤ Menggunakan metode SEM untuk menguji hipotesis yang diajukan (PLS)
--	--

<p>Hasil Penelitian</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kombinasi antara TAM dan TTF memberikan penjelasan yang lebih baik terhadap varian-varian utilitas MOOCs, daripada secara sendiri-sendiri. ➤ <i>Perceive ease of use</i> menjadi prediktor kuat untuk <i>perceive usefulness</i> yang secara tidak langsung mempengaruhi <i>attitude</i>. ➤ Fitur-fitur MOOCs lebih terkait dengan <i>perceive usefulness</i>, daripada <i>Perceive ease of use</i>. ➤ Faktor <i>social motivatin</i>, memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap <i>perceived usefulness</i>. ➤ 11 dari 15 hipotesis yang diajukan menghasilkan hasil yang positif (hipotesis sesuai)
<p>Keterkaitan dengan Penelitian yang dilakukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memberikan gambaran tentang penggunaan model TAM dan TTF dalam <i>user continuancce intention</i> sebuah MOOCs. ➤ Dapat dijadikan sebagai acuan atau panduan dalam mengerjakan penelitian.
<p>Kelebihan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dari 15 hipotesis yang diajukan, 11 hipotesis didukung oleh data.

Kekurangan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ penelitian ini tentang perilaku dalam MOOCs adalah relatif baru bagi para peneliti. ➤ Penelitian yang dilakukan menargetkan pada grup tertentu di China. ➤ Partisipasi responden atas kemauannya sendiri yang dapat mencerminkan bias seleksi diri.
Saran penulis untuk penelitian kedepan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ melakukan penelitian longitudinal terhadap perkembangan perilaku pengguna, untuk mendalami pemahaman keterkaitan atau hubungan sebab akibat antar variabel relevan dengan penerimaan teknologi. ➤ Melakukan penelitian terkait MOOCs di negara atau dengan kebudayaan yang berbeda.

Judul Penelitian	Analisi Faktor yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan E-Learning pada Perspektif Dosen (Studi Kasus : Share ITS)
Penulis	Indra Wicaksono Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom, M.T Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc
Tahun	2016

Tujuan Penelitian	Mencari faktor-faktor apa saja yang menentukan niat pengguna untuk terus menggunakan Share ITS (E-Learning)
Metode Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Menggunakan model TAM, <i>Expectation–confirmation model</i> (ECM), <i>Theory of planned behavior</i> (TPB) dan <i>Flow Theory</i> ➤ Menggunakan metode SEM untuk menguji hipotesis yang diajukan (PLS) ➤ Menggunakan 10 variabel, yaitu <i>perceived usefulness</i>, <i>perceived ease of use</i>, <i>attitude</i>, <i>perceived enjoyment</i>, <i>concentration</i>, <i>subjective norm</i>, <i>perceived behavioral control</i>, <i>confirmation</i>, <i>satisfaction</i>, dan <i>continuance intention</i>.
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Variabel <i>satisfaction</i> berpengaruh positif signifikan terhadap variabel <i>continued intention</i>. ➤ Variabel <i>perceived usefulness</i> berpengaruh positif signifikan terhadap variabel <i>continued intention</i>. ➤ Variabel <i>perceived ease of use</i> berpengaruh positif signifikan terhadap variabel <i>perceived usefulness</i>. ➤ Variabel <i>perceived enjoyment</i> berpengaruh positif signifikan terhadap variabel <i>attitude</i>.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Faktor yang berpengaruh langsung terhadap keberlanjutan penggunaan Share ITS oleh dosen yaitu variabel <i>satisfaction</i> dan <i>perceived usefulness</i> ➤ Faktor yang berpengaruh secara tidak langsung terhadap keberlanjutan penggunaan Share ITS oleh dosen yang dimediasi oleh variabel <i>perceived usefulness</i> yaitu variabel <i>perceived ease of use</i> ➤ Faktor yang tidak berhubungan terhadap niat keberlanjutan penggunaan Share ITS oleh dosen yaitu variabel <i>perceived enjoyment</i> terhadap <i>attitude</i>
<p>Keterkaitan dengan Penelitian yang dilakukan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memberikan gambaran tentang penggunaan model TAM, ECM, TPB dan <i>Flow Theory</i> dalam <i>user continuance intention</i>. ➤ Dapat dijadikan sebagai acuan atau panduan dalam mengerjakan penelitian (Model TAM).
<p>Kelebihan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasil penelitian menunjukkan hasil yang mendukung penelitian sebelumnya.
<p>Kekurangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reponden pada penelitian hanya tiga jurusan di ITS Surabaya (telah menggunakan Share ITS).

<p>Saran penulis untuk penelitian kedepan</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penambahan jumlah populasi responden dosen yang menggunakan Share ITS di seluruh jurusan yang ada di ITS Surabaya ➤ Melakukan penambahan hubungan variabel pada variabel yang memiliki nilai R-square cukup kecil seperti pada variabel <i>perceived usefulness</i> sebesar 32,2% dan <i>satisfaction</i> sebesar 7,8%
--	---

2.2. Dasar Teori

Pada bagian ini dipaparkan beberapa teori dan ilmu yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini.

2.2.1. Software as a Service (SaaS)

2.2.1.1. Definisi

Software as a service atau SaaS adalah cara pengiriman aplikasi melalui Internet – *as service*. Dalam SaaS ini kita tidak perlu menginstal dan memelihara perangkat lunak, cukup mengaksesnya melalui Internet. SaaS dapat membebaskan perusahaan atau organisasi (pengguna/client) dalam hal manajemen perangkat lunak dan perangkat keras yang kompleks[9].

Aplikasi SaaS biasanya diakses oleh pengguna yang menggunakan *computer client*, seperti melalui browser web. SaaS telah menjadi model pengiriman umum untuk banyak aplikasi bisnis, termasuk perangkat lunak perkantoran, perangkat lunak pengiriman pesan, perangkat lunak penggajian, perangkat lunak DBMS, perangkat lunak manajemen, perangkat lunak CAD, perangkat lunak pengembangan, gamifikasi, virtualisasi, akuntansi, kolaborasi, manajemen hubungan pelanggan (CRM), sistem informasi manajemen

(SIM), perencanaan sumber daya perusahaan (ERP), faktur, manajemen sumber daya manusia (SDM), perolehan bakat, sistem manajemen pembelajaran, manajemen konten (CM), sistem informasi geografis (SIG), dan manajemen meja layanan[10].

SaaS juga disebut dengan perangkat lunak berbasis web, perangkat lunak on-demand, atau perangkat lunak yang dihosting. SaaS dijalankan pada server penyedia SaaS. Penyedia SaaS mengelola akses ke aplikasi, termasuk keamanan, ketersediaan, dan kinerja. Platform SaaS membuat perangkat lunak tersedia untuk pengguna melalui internet, biasanya dengan biaya berlangganan bulanan[11]. SaaS menawarkan berbagai kelebihan dan kekurangan. Keunggulan utama SaaS mencakup aksesibilitas, kompatibilitas, dan manajemen operasional. Selain itu, model SaaS menawarkan biaya di muka yang lebih rendah daripada pengunduhan dan pemasangan perangkat lunak secara tradisional, membuatnya lebih tersedia untuk berbagai bisnis yang lebih luas, membuatnya lebih mudah bagi perusahaan kecil untuk menyerap pasar yang ada sambil memberdayakan pemasok[12].

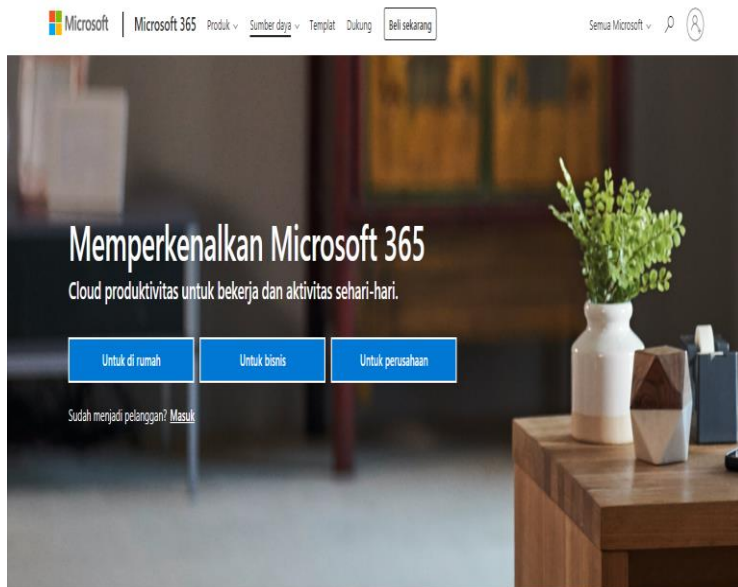
2.2.1.2. Karakteristik

Karakteristik yang dimiliki oleh SaaS biasanya seperti berikut[11]:

- Tersedia melalui internet.
- Di-host di server secara *remote* oleh penyedia pihak ketiga.
- Dapat disesuaikan dengan skala client, dengan berbagai tingkatan untuk usaha kecil, menengah, dan tingkat perusahaan.
- inklusif, menawarkan keamanan, kepatuhan, dan pemeliharaan sebagai bagian dari biaya.

2.2.2. Microsoft 365

Microsoft 365 adalah garis layanan berlangganan yang ditawarkan oleh Microsoft[4]. Merek ini merupakan cloud produktivitas untuk bekerja dan aktivitas sehari-hari, Microsoft 365 dirancang untuk membantu menyelesaikan lebih banyak hal dengan aplikasi Office yang inovatif, layanan cloud cerdas, dan keamanan terbaik[13].



Gambar 2.1 Homepage Microsoft 365

Dalam Microsoft 365, pengguna dapat menyesuaikan biaya langganan mereka sesuai dengan kebutuhan mereka. Dari tingkat pengguna rumah atau pribadi, untuk bisnis, sampai dengan untuk level perusahaan.

2.2.3. User Continuance Intention

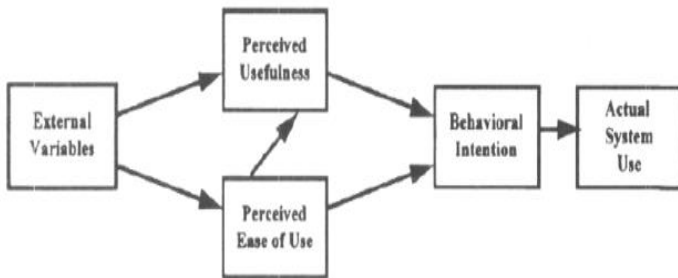
Continuance use intention atau *user continuance intention* ini bermula dari teori Expectation Disconfirmation Theory atau EDT. dimana teori tersebut merupakan model yang menonjol pada literatur pemasaran dan consumer behavior untuk menjelaskan mengenai perilaku pasca konsumsi (Churchill dan Surprenant, 1982; Oliver, 1980). Kemudian Bhattacharjee (2001b) memperluas EDT untuk menjelaskan tentang perilaku kelanjutan penggunaan sistem informasi yang disebut dengan *expectation confirmation model* (ECM)[14]. Dimana dalam teori tersebut mengatakan bahwa keputusan kelanjutan pengguna sistem informasi serupa dengan keputusan pembelian kembali oleh konsumen[15]. Menurut ECM, niat kelanjutan (*continuance intention*) didefinisikan sebagai niat kelanjutan pengguna terhadap suatu produk atau layanan pada tahap pasca-penerimaan. Kepuasan yang lebih tinggi mengarah pada perubahan yang lebih tinggi untuk menggunakan kembali produk atau layanan di masa depan[6].

IS User Continuance Intention atau *continuance intention to use* adalah kondisi ketika pengguna sistem informasi merasa puas terhadap sistem informasi yang digunakan sehingga membuatnya berniat untuk menggunakan sistem informasi tersebut secara berkelanjutan dimasa mendatang[7]. *User Continuance Intention* merupakan tahapan penting pada penerapan suatu sistem karena hal ini bersangkutan terhadap keberlangsungan suatu penggunaan sistem[8].

2.2.4. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis factor – factor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem / sistem informasi. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. Selama perkembangannya telah mengalami penambahan atau perbaikan, model versi final diusulkan oleh Fred Davis dan Venkatesh pada tahun 1996.

Ada 3 faktor yang mempengaruhi penggunaan sebuah sistem sesuai yang diusulkan oleh Fred Davis, yaitu *Perceived Usefulness*, Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. *Perceived Ease of Use*, Suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah dan *Intention To Use*, Kecenderungan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi. Tiga faktor di atas dapat digunakan sebagai variabel dalam penelitian untuk menentukan bagaimana penerimaan dari user terhadap suatu sistem / sistem informasi yang ingin dibangun atau sudah berjalan.

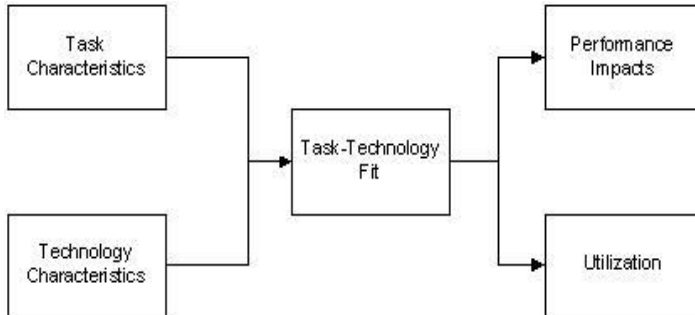


Gambar 2.2 : Model TAM Final Fred Davis & Venkatesh 1996

2.2.5. Task Technology Fit Model

Teori Task-technology fit (TTF) menyatakan bahwa TI lebih cenderung memiliki dampak positif pada kinerja individu dan digunakan jika kemampuan TI sesuai dengan tugas-tugas yang harus dilakukan pengguna (Goodhue dan Thompson, 1995). Goodhue dan Thompson (1995) mengembangkan ukuran kesesuaian tugas-teknologi yang terdiri dari 8 faktor: kualitas, locatability, otorisasi, kompatibilitas, kemudahan penggunaan / pelatihan, ketepatan waktu produksi, keandalan sistem, dan

hubungan dengan pengguna. Setiap faktor diukur menggunakan antara dua dan sepuluh pertanyaan dengan tanggapan pada skala tujuh poin mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju[16].



Source: Goodhue and Thompson, (1995)

Gambar 2.3 : TTF model dari Goodhue dan Thompson

Goodhue dan Thompson (1995) menemukan ukuran TTF, dalam hubungannya dengan pemanfaatan, menjadi prediktor signifikan dari laporan pengguna tentang peningkatan kinerja dan efektifitas kerja yang disebabkan oleh penggunaan mereka atas sistem yang sedang diselidiki.

Untuk mengetahui keberlanjutan penggunaan Microsoft 365, tidak cukup hanya dengan mempertimbangkan tingkat interaksi individu dengan sistem, tetapi juga dengan mempertimbangkan interaksi pekerjaan atau tugas dengan sistem[17]. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan mengambil model dalam task technology fit dengan sudut pandang kesesuaian tugas atau pekerjaan dengan teknologi (*task-technology fit*).

2.2.6. Structural Equation Modelling

Menurut Sarwono (2008) Structural Equation Modelling (SEM) adalah suatu teknik modeling statistik yang bersifat sangat cross-sectional, linear dan umum. Termasuk dalam SEM ini

ialah analisis faktor (*factor analysis*), analisis jalur (*path analysis*) dan regresi (*regression*).

Prosedur SEM bersifat penegasan (*confirmatory*) dibandingkan sebagai prosedur yang bersifat eksploratori. Hal ini dikarenakan penggunaan salah satu pendekatan sebagai berikut[18]:

1. Pendekatan penegasan saja (*strictly confirmatory approach*): artinya suatu model diuji dengan menggunakan uji keselarasan SEM (*goodness-of-fit tests*) untuk menentukan jika pola varians dan kovarians dalam suatu data bersifat konsisten dengan model jalur struktural yang dibuat secara spesifik oleh peneliti. Sekalipun demikian pada saat model-model lain yang tidak teramati dapat sesuai dengan datanya atau bahkan lebih baik, maka model yang diterima model yang diterima hanya berupa model penegasan saja.

2. Pendekatan model-model alternatif (*alternative models approach*): maksudnya peneliti dapat melakukan pengujian dua atau lebih model-model sebab akibat untuk menentukan model mana yang paling cocok. Ada banyak pengukuran keselarasan yang mencerminkan pertimbangan-pertimbangan yang berbeda dan biasanya peneliti melaporkan 3 atau 4 saja.

3. Pendekatan pengembangan model (*model development approach*): Dalam praktiknya, banyak penelitian yang menggunakan SEM menggabungkan antara tujuan-tujuan yang bersifat konfirmatori dan eksploratori, yaitu suatu model diuji dengan menggunakan prosedur-prosedur SEM, karena merasa tidak cukup efisien, maka suatu model alternatif kemudian diuji didasarkan pada perubahan-perubahan sebagaimana disarankan dalam indeks-indeks modifikasi SEM. Masalah dengan pendekatan ini ialah bahwa model – model yang ditegaskan dengan menggunakan cara seperti bisa tidak stabil atau tidak akan cocok dengan data yang baru karena sudah di buat didasarkan pada keunikan seperangkat data awal. Untuk mengatasi hal ini, peneliti dapat menggunakan strategi validasi silang dimana model dikembangkan dengan sampel data kalibrasi dan kemudian dikonfirmasi dengan menggunakan sampel validasi yang independen.

Ada dua tahapan proses SEM: pertama, melakukan validasi model pengukuran dan kedua menyesuaikan dengan model struktural. Langkah pertama diselesaikan dengan melalui analisis faktor penegasan (confirmatory factor analysis), sedang langkah kedua diselesaikan melalui analisis jalur (path analysis) dengan variabel-variabel laten. Peneliti memulai dengan melakukan spesifikasi suatu model didasarkan pada teori. Masing-masing variabel dalam model dikonseptualisasikan sebagai variabel laten dan yang diukur dengan beberapa indikator. Beberapa indikator dikembangkan untuk masing-masing model. Untuk masing-masing variabel laten diikuti dengan setidaknya tiga indikator setelah dilakukan analisis faktor penegasan. Dengan menggunakan sampel yang besar, sebaiknya di atas 100 ($n > 100$), analisis faktor digunakan untuk menetapkan bahwa indikator – indikator tersebut yang akan digunakan untuk mengukur variabel-variabel laten yang berhubungan dan yang diwakili dengan beberapa faktor. Peneliti dapat melanjutkan prosesnya jika model pengukuran sudah divalidasi. Dua model atau lebih kemudian dibandingkan dalam kesesuaian modelnya, yang mengukur sejauh mana kovarian yang diprediksi oleh model tersebut berhubungan dengan kovarian yang diobservasi dalam data.

Secara garis besar para ahli metode penelitian mengelompokkan SEM menjadi dua pendekatan. Pendekatan pertama disebut sebagai Covariance Based SEM (CBSEM) dan pendekatan lainnya adalah Variance Based SEM atau yang lebih dikenal dengan Partial Least Square (PLS).

Hal utama yang membedakan antara PLS dan CBSEM adalah tujuan dari penggunaan metode. Tujuan dari penggunaan PLS adalah melakukan prediksi. Prediksi yang dimaksudkan adalah prediksi hubungan antar konstruk. Sedangkan CBSEM lebih ditujukan sebagai metode untuk melakukan konfirmasi teori [19]. Untuk melakukan analisa dengan menggunakan CBSEM maka software yang sering digunakan adalah AMOS dan LISREL sedangkan untuk PLS software yang sering digunakan adalah smartPLS, warpPLS dan XLStat [19].

2.2.7. SEM-Partial Least Squares (PLS)

Partial Least Square (PLS) adalah salah satu metode alternative Structural Equation Modeling (SEM) yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan seperti pada kondisi di mana ukuran sampel cukup besar, tetapi memiliki landasan teori yang lemah dalam hubungan di antara variable yang dihipotesiskan. ataupun hubungan di antara variable yang sangat kompleks, tetapi ukuran sampel data kecil[20].

SEM menggunakan PLS hanya mengijinkan model hubungan antar variabel yang recursif saja. Hal ini sama dengan model analisis jalur (path analysis) tidak sama dengan SEM yang berbasis kovarian yang mengijinkan juga terjadinya hubungan non-recursif (timbang-balik)[21].

SEM menggunakan PLS terdiri tiga komponen, yaitu model struktural, model pengukuran dan skema pembobotan. Bagian ketiga ini merupakan ciri khusus SEM dengan PLS dan tidak ada pada SEM yang berbasis kovarian[22].

SEM PLS tepat digunakan pada saat[23]:

- a) Diperlukan analisis terhadap uji kerangka teoritis yang berorientasi untuk prediksi.
- b) Model struktural yang kompleks yang memiliki banyak konstruk serta indikator.
- c) Penelitian memiliki tujuan untuk mengembangkan teori yang sudah ada (penelitian eksploratori).
- d) Model struktural memiliki indikator dengan bentuk formatif.
- e) Penelitian memiliki dasar teori yang kurang kuat.
- f) Penelitian memiliki jumlah sampel yang cenderung kecil.
- g) Data tidak terdistribusi dengan normal.
- h) Penelitian mensyaratkan skor variabel untuk analisis lebih lanjut.
- i) Penelitian terdiri dari rasio keuangan atau sejenis artefak data.

Path analysis merupakan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang inheren antar variabel yang disusun berdasarkan urutan temporer dengan menggunakan koefisien jalur sebagai besaran nilai dalam menentukan besarnya pengaruh variabel independen exogenous terhadap variabel dependen endogenous[24].

Menurut Sarwono (2010) tujuan menggunakan path analysis diantaranya ialah untuk:

- Melihat hubungan antar variabel dengan didasarkan pada model apriori
- Menerangkan mengapa variabel-variabel berkorelasi dengan menggunakan suatu model yang berurutan secara temporer
- Menggambar dan menguji suatu model matematis dengan menggunakan persamaan yang mendasarinya
- Mengidentifikasi jalur penyebab suatu variabel tertentu terhadap variabel lain yang dipengaruhinya.
- Menghitung besarnya pengaruh satu variabel independen exogenous atau lebih terhadap variabel dependen endogenous lainnya.

2.2.8. Uji Validitas Kuesioner

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya[25]. Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang tepat akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut.

Untuk mengukur validitas dari kuisioner menggunakan KMO (Kaiser-Meyer-Oikin) dengan range nilai :

- 0.8 - 0.9: sangat bagus
- 0.7 - 0.8: bagus
- 0.6 - 0.7: cukup

- 0.5 - 0.6: kurang
- dibawah 0.5: tidak dapat diterima

Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik korelasi adalah:

$$r = \frac{n \sum_{i=1}^n X_i Y_i - (\sum_{i=1}^n X_i)(\sum_{i=1}^n Y_i)}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n X_i^2 - (\sum_{i=1}^n X_i)^2][n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - (\sum_{i=1}^n Y_i)^2]}}$$

$i = 1, 2, \dots, n$

dengan:

r : koefisien korelasi item

n : banyaknya observasi

X: skor item

Y: skor total tiap variabel

Kriteria Uji: Tolak jika nilai $\text{sig} \leq 0,05$, maka item-item pertanyaan di dalam kuesioner validitasnya terpenuhi dan signifikan.

2.2.9. Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 maka kuesioner dianggap handal[26].

Rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] * \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

dengan:

r = nilai cronbach alpha

k = jumlah pertanyaan/pernyataan

σ = varians

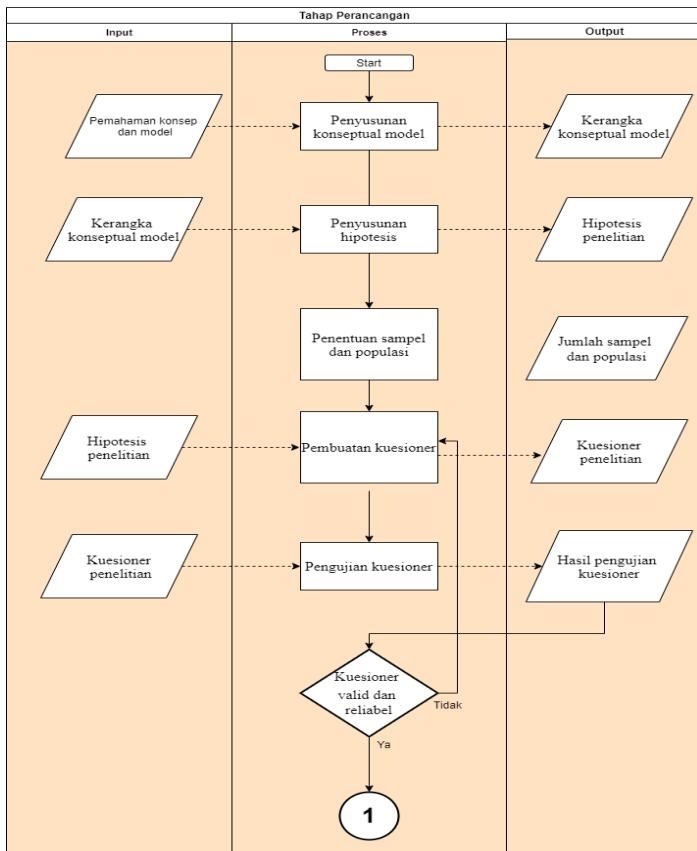
b = indeks pertanyaan/pernyataan

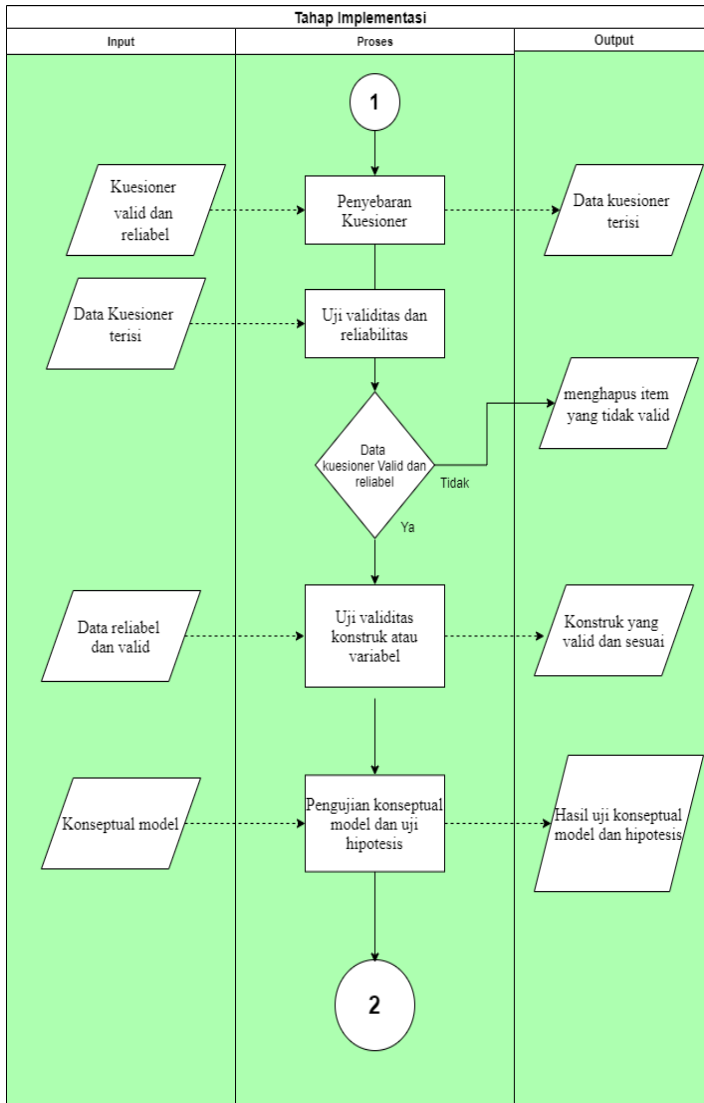
t = total/keseluruhan

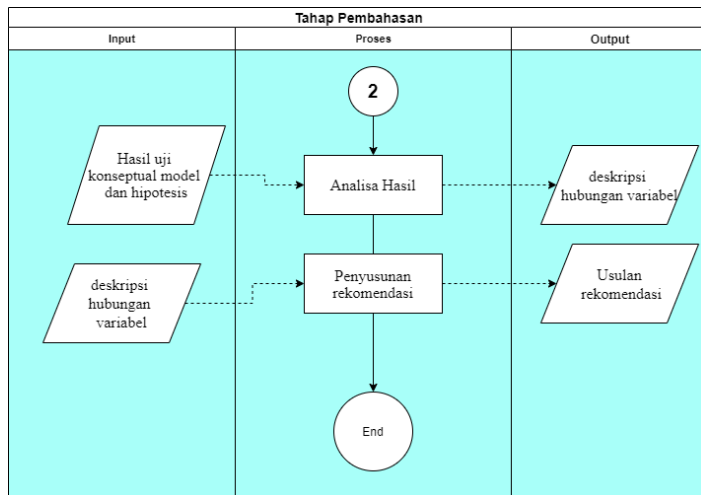
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan langkah- langkah yang dilakukan dalam penelitian ini. Berikut adalah gambar yang menunjukkan metodologi pada penelitian ini.

3.1. Gambaran Rencana Pengerjaan







Bagan 3.1 Metodologi Penelitian

Bahan dan peralatan yang digunakan dalam penelitian :

Bahan : Model TAM dan TTF berdasarkan penelitian Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016)

Peralatan : Kuesioner, SPSS, Excel, SmartPLS

3.2. Tahap Perancangan

Pada tahap ini, dilakukan perancangan model konseptual penelitian yang dibuat berdasarkan studi literasi sebelumnya, dan penentuan hipotesis-hipotesis dari permasalahan yang sudah teridentifikasi.

3.2.1. Pembuatan Konseptual Model dan Hipotesis

Pembuatan konseptual model ini berdasarkan pada studi literatur yang telah dilakukan sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap permasalahan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pada studi literatur sebelumnya. Setelah melakukan analisa pada penelitian sebelumnya, akan ditentukan faktor-faktor atau dimensi -dimensi pengukuran yang selanjutnya akan disusun menjadi sebuah model. Model

tersebut mengacu pada perpaduan antara Model, TAM dan TTF model. Pengajuan hipotesis mengacu pada analisa kondisi kekinian dan analisa dari studi literasi yang telah dilakukan sebelumnya. Target luaran dari tahap ini adalah sebuah konseptual model beserta hipotesisnya

3.2.2. Pembuatan Kuesioner

Pembuatan kuesioner dilakukan sebagai tahap awal dari proses penggalian data yang nantinya akan digunakan sebagai bahan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Pada tahap ini dilakukan *breakdown* dari dimensi atau variabel pada acuan konseptual model menjadi indikator-indikator dan dilanjutkan dengan membedah indikator-indikator tersebut menjadi pertanyaan-pertanyaan yang mengacu pada studi literasi sebelumnya. Luaran dari tahap ini adalah kuesioner yang akan disebar kepada mahasiswa di Departemen Sistem Informasi.

3.3. Tahap Implementasi

Tahap ini diawali dengan pengambilan data yang didapat dari penyebaran kuesioner di Departemen Sistem Informasi dan dilanjutkan dengan pengujian data hasil kuesioner. Proses pengujian data tersebut dilakukan untuk mendapatkan data yang *valid* dan *reliable*.

3.3.1. Pengambilan Data

Proses pengambilan data dimulai dengan pembuatan kuesioner yang dilakukan dengan menganalisis faktor-faktor yang ada pada konseptual model. Faktor-faktor tersebut nantinya akan disebut sebagai dimensi. Setiap dimensi nantinya akan memiliki pertanyaan-pertanyaan didalamnya. Setiap pertanyaan akan memiliki nilai berdasarkan dengan tujuh poin dalam skala Likert (1-Sangat Tidak Setuju, 2-Tidak Setuju, 3- Agak Tidak Setuju, 4-Netral, 5-Agak Setuju, 6-Setuju dan 7-Sangat Setuju). Luaran yang dihasilkan adalah kuesioner yang nanti akan disebar di Departemen Sistem Informasi.

3.3.2. Pengujian Data

Pengujian data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang didapatkan sudah benar atau valid dan dapat diandalkan (*reliable*). Pengujian dilakukan dengan menggunakan software SPSS dengan fitur didalamnya untuk menguji validitas dan reliabilitas data. Jika terdapat data yang tidak valid dan *reliable* maka data tersebut akan dibuang.

3.3.3. Uji Validitas Variabel dan Kesesuaian Variabel

Pada tahap uji validitas dan kesesuaian variabel ini dilakukan untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan antar variabel dan melakukan pengujian kecocokan terhadap konseptual model. Pada tahap ini dilakukan dengan menggunakan *tools* SPSS. Luaran dari tahap ini adalah hasil dari uji validitas dan kecocokan variabel

3.3.4. Pengujian Konseptual Model dan Uji Hipotesis

Pada tahap ini dilakukan pengujian konseptual model menggunakan metode SEM PLS. Tahap ini bertujuan untuk mengetahui korelasi antar variabel dan melakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan. Oleh karena pada penelitian ini yang bersifat eksploratori (mengembangkan teori yang sudah ada), hubungan antar variabel yang kompleks dan mempunyai keterbatasan dalam jumlah sample data, maka analisa SEM-PLS menjadi solusi dalam tahap ini. Dalam penelitian ini menggunakan *software* SmartPLS. Dimana SmartPLS adalah salah satu *tools* yang bisa digunakan untuk melakukan analisa SEM-PLS. Luaran dari tahap ini adalah hasil pengujian onseptual model dan hasil pengujian hipotesis.

3.4. Tahap Pembahasan Hasil

3.4.1. Hasil penelitian

Pada tahap ini akan dilakukan pembahasan hasil implementasi model, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil dari penerapan model keberlanjutan pengguna oleh Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016). *Output* dari tahap ini adalah deskripsi hubungan variabel-variabel yang berpengaruh.

3.4.2. Penyusunan Rekomendasi

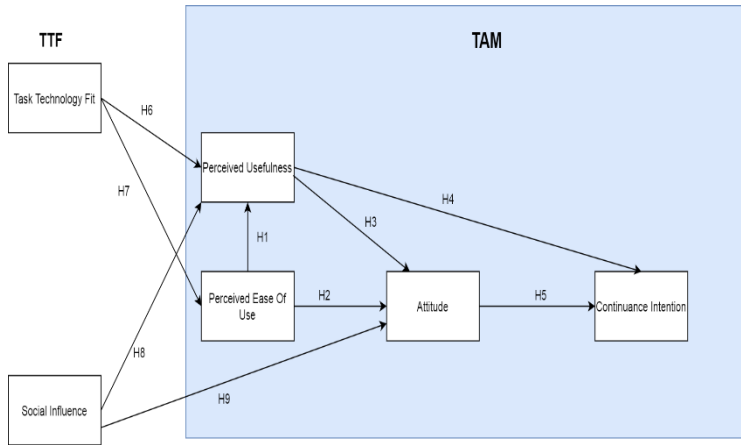
Pada tahap ini dilakukan penyusunan rekomendasi dari hasil yang didapatkan dalam penelitian. Tahap penyusunan rekomendasi ini merupakan luaran dari tugas akhir ini. Rekomendasi ini akan digunakan sebagai laporan dan hasil penelitian terkait niat keberlanjutan pengguna dalam menggunakan Microsoft 365. Sehingga dari rekomendasi tersebut diharapkan pihak yang bertanggung jawab dalam penyusunan konten dan atau pembuat regulasi Microsoft 365 dapat menggunakan rekomendasi tersebut untuk menyusun langkah strategis dalam rangka meningkatkan niat keberlanjutan pengguna Microsoft 365. Luaran dari tahap ini adalah usulan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.

BAB IV PERANCANGAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metode perancangan dari proses penyusunan model konseptual, penyusunan hipotesis, dan penentuan populasi survei.

4.1. Penyusunan Model Konseptual

Penyusunan konseptual model pada penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana pembuatan konseptual model yang digunakan berdasarkan model TAM, TTF dan *Social Influence* (pengaruh sosial) yang dikembangkan oleh Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) seperti pada gambar 4.1. Dimana dalam penelitian ini model tersebut digunakan dengan menghilangkan variabel atau konstruk tentang fitur MOOC dan sebagian social motivation. Pada model ini terdapat variabel *perceived usefulness*, *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Attitude* (sikap pengguna), *continued intention*, *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi), dan *Social Influence* (pengaruh sosial) .



Gambar 4.1 *Konseptual Model Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) yang dimodifikasi*

Berdasarkan dari Gambar 4.1 diatas, terdapat empat variabel dependen yang terdiri dari *Continued Intention*, *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan), *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan), dan *Attitude* (sikap pengguna). Selain itu terdapat juga dua variabel independen yaitu *Social Influence* (pengaruh sosial) dan *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi)

Pada penelitian tugas akhir ini menggunakan model konseptual yang digunakan akan mengadopsi sesuai dengan model konseptual asli dari Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) dengan memodifikasi model.

4.1.1. Variabel Model Konseptual

Variabel-variabel penelitian pada model konseptual ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap *continued intention* mahasiswa ITS pada penggunaan Microsoft 365. Variabel penelitian ini berdasaeakan pada model konseptual yang dibuat oleh Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) dengan memodifikasi model.

4.1.1.1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2008), Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen. Berikut merupakan variabel independen pada penelitian ini, yaitu :

1. Variabel *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi dengan pekerjaan) adalah adalah sebuah derajat atau tingkatan dimana teknologi membantu seseorang dalam melakukan tugasnya (Goodhue and Thompson, 1995).
2. Variabel *Social Influence* (pengaruh sosial) adalah sebagai tingkat di mana seorang pengguna menganggap bahwa orang lain secara eksplisit menyetujui dan mendorong mereka untuk menggunakan sebuah teknologi[27].

4.1.1.2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Berikut merupakan variabel dependen pada penelitian ini :

1. Variabel *Continued Intention* (niat keberlanjutan) merupakan niat pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem (Bhattacharjee, 2001).
2. Variabel *Perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) merupakan persepsi terhadap kebermanfaatan oleh pengguna terhadap suatu teknologi (Davis, 1989)
3. Variabel *Attitude* (sikap pengguna) adalah sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila penggunaanya menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya (Davis, 1989; Mathieson, 1991). Suatu evaluasi atau penilaian terhadap suatu perilaku yang dapat berupa respon positif atau negatif (Fishbein dan Ajzen, 1975).
4. Variabel *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) adalah persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi yang didefinisikan sebagai suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa komputer

dapat dengan mudah dipahami dan digunakan (Davis, 1989).

4.2. Penyusunan Hipotesis

Langkah selanjutnya setelah menyusun konseptual model adalah menyusun hipotesis penelitian berdasarkan dari model yang disusun oleh Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016). Berikut merupakan hipotesis penelitian yang disusun :

Tabel 4.1 Hipotesis Penelitian Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016)

Kode Hipotesis	Variabel	Hubungan Hipotesis	Definisi
H1	<i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan)	<i>Perceived Ease of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan)	Kemudahan dalam menggunakan suatu sistem akan mempengaruhi kebermanfaat-an suatu sistem
H2	<i>Attitude</i> (sikap pengguna)	<i>Perceived Ease of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Attitude</i> (sikap pengguna)	Kemudahan dalam menggunakan suatu sistem akan mempengaruhi penilaian pengguna pada suatu sistem (sikap pengguna)
H3	<i>Attitude</i> (sikap pengguna)	<i>Perceived Usefulness</i>	Kebermanfaatan suatu sistem akan

Kode Hipotesis	Variabel	Hubungan Hipotesis	Definisi
		(persepsi kebermanfaatan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Attitude</i> (sikap pengguna)	mempengaruhi penilaian pengguna pada suatu sistem (sikap pengguna)
H4	<i>Continuance Intention</i> (niat keberlanjutan)	<i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> (niat keberlanjutan)	Kebermanfaatan suatu sistem akan mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakannya
H5	<i>Continuance Intention</i> (niat keberlanjutan)	<i>Attitude</i> (sikap pengguna) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Continuance Intention</i> (niat keberlanjutan)	Penilaian terhadap suatu sistem akan mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakannya
H6	<i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan)	<i>Task Technology Fit</i> (kesesuaian teknologi) berpengaruh positif dan	Kesesuaian teknologi dalam melakukan tugas akan mempengaruhi

Kode Hipotesis	Variabel	Hubungan Hipotesis	Definisi
		signifikan terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan)	kebermanfaatan suatu sistem
H7	<i>Perceived Ease of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan)	<i>Task Technology Fit</i> (kesesuaian teknologi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> (persepsi kemudahan penggunaan)	Kesesuaian teknologi dalam melakukan tugas akan mempengaruhi Kemudahan dalam menggunakan suatu sistem
H8	<i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan)	<i>Social Influence</i> (pengaruh sosial) berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (persepsi kebermanfaatan)	pengaruh dari lingkungan sosial akan berpengaruh pada kebermanfaatan suatu sistem
H9	<i>Attitude</i> (sikap pengguna)	<i>Social Influence</i> (pengaruh sosial) berpengaruh positif dan	Pengaruh dari lingkungan sosial akan berpengaruh pada penilaian

Kode Hipotesis	Variabel	Hubungan Hipotesis	Definisi
		signifikan terhadap <i>Attitude</i> (sikap pengguna)	terhadap suatu sistem (sikap pengguna)

4.3. Penentuan Populasi dan Sampel

Setelah penyusunan hipotesis penelitiann maka langkah selanjutnya adalah menentukan jumlah populasi dan sampel pada penelitian. Subjek dari penelitian ini adalah mahasiswa departemen sistem informasi ITS Surabaya yang telah menggunakan Microsoft 365 sebelumnya. Sebagai dasar untuk menentukan jumlah responden minimal yang dibutuhkan maka akan digunakan rumus dari teori Slovin (Slovin, 1995) :

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

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

N = jumlah mahasiswa departemen sistem informasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berikut adalah hasil perhitungan ukuran sampel berdasarkan populasi mahasiswa departemen sistem informasi dengan keakuratan sampel 90%.

$$n = \frac{586}{1 + (586 \times (0,1)^2)} = 85 \text{ Orang (Setelah dibulatkan)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah minimal responden adalah sebanyak 85 responden

4.4. Pembuatan Kuesioner

Pembuatan kuesioner pada penelitian berdasarkan dari penelitian yang dilakukan Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) yang diambil dari berbagai variabel yang terdapat pada model TAM, TTF dan Social Influence. Pilihan jawaban pada kuesioner dalam bentuk skala likert dari rentang 1 (sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat setuju).

Berikut merupakan pemetaan variabel pada model TAM, TTF dan *Social Influence* ke dalam bentuk pernyataan untuk setiap variabel yang akan diajukan ke responden.

Tabel 4.2 Kuesioner Penelitian

Variabel	Pernyataan	Tipe	Referensi
Perceive Usefulness (PU)	Saya merasa bahwa Microsoft 365 dapat meningkatkan performa belajar saya (PU1)	Positif	Wu and Zhang (2014); Kim et al. (2010)
	Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 dapat meningkatkan efektivitas belajar saya (PU2)	Positif	
	Saya merasa bahwa Microsoft 365 bermanfaat untuk kegiatan belajar (PU3)	Positif	

Variabel	Pernyataan	Tipe	Referensi
	Saya tidak merasakan kebermanfaatan Microsoft 365 untuk kegiatan belajar(PU4)	Negatif	
Perceive ease of use (PEU)	Saya merasa bahwa secara umum Microsoft 365 mudah untuk digunakan? (PEU1)	Positif	Wu and Zhang (2014); Chang (2010)
	Saya merasa bisa dengan fasih mengoperasikan Microsoft 365(PEU2)	Positif	
	Saya merasa bahwa interaksi dalam Microsoft 365 jelas dan mudah dimengerti. (PEU3)	Positif	
	Saya merasa bahwa secara umum Microsoft 365 tidak mudah untuk digunakan? (PEU4)	Negatif	
Attitude (AT)	Saya percaya bahwa menggunakan Microsoft 365 adalah ide yang baik(AT1)	Positif	Kim et al. (2010); Chang (2010)

Variabel	Pernyataan	Tipe	Referensi
	Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 adalah hal yang saya inginkan(AT2)	Positif	
	Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 adalah hal tidak yang saya inginkan(AT3)	Negatif	
	Saya merasa bahwa Microsoft 365 layak untuk direkomendasikan kepada mahasiswa ITS lain(AT4)	Positif	
	Saya puas menggunakan Microsoft 365(AT5)	Positif	
Task-Technology Fit (TTF)	Microsoft 365 cocok untuk kebutuhan belajar saya(TTF1)	Positif	Kim et al. (2010); Yu and Yu (2010);
	Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 cocok dengan praktik pendidikan saya. (TTF2)	Positif	Larsen, Sorebo, and Sorebo (2009); Lu and Yang (2014)

Variabel	Pernyataan	Tipe	Referensi
	Saya merasa bahwa Microsoft 365 tidak cocok untuk kebutuhan belajar saya(TTF3)	Negatif	
	Sangat mudah untuk memahami tools mana yang digunakan dalam Microsoft 365. (TTF4)	Positif	
Social influence (SI)	Keyakinan peserta lain tentang Microsoft 365 mendorong saya untuk menggunakan Microsoft ITS 365. (SI1)	Positif	Wu and Zhang (2014); Yu and Yu (2010); Hernandez et al. (2011)
	Saya menggunakan Microsoft 365 tanpa pengaruh dari orang lain. (SI2)	Negatif	
	Keyakinan peserta lain tentang Microsoft 365 mempengaruhi tingkat penggunaan saya dalam menggunakan	Positif	

Variabel	Pernyataan	Tipe	Referensi
	Microsoft 365. (SI3)		
	Keyakinan peserta lainnya tentang Microsoft 365 mengharuskan saya untuk menggunakannya. (SI4)	Positif	
Continuance intention to use (CITU)	Saya berniat untuk terus menggunakan Microsoft 365 di masa depan. (CITU1)	Positif	Wu and Zhang (2014); Lu and Yang (2014)
	Saya akan semakin sering menggunakan Microsoft 365 di masa depan. (CITU2)	Positif	
	Saya tidak berniat untuk terus menggunakan Microsoft 365 di masa depan. (CITU3)	Negatif	
	Niat saya untuk terus menggunakan Microsoft 365 di masa depan, setidaknya aktif seperti hari ini. (CITU4)	Positif	

4.5. Pengujian Kuesioner

Pengujian kuesioner dilakukan untuk mengetahui korelasi atau hubungan *item* pernyataan satu dengan pernyataan yang lainnya. Pengujian kuesioner ini dilakukan agar kuesioner yang akan disebarakan selanjutnya dapat memiliki korelasi atau hubungan yang baik dengan masing-masing *item* pernyataan lainnya. Pengujian kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan uji reliabilitas dan validitas kuesioner. Dalam pengujian kuesioner ini menggunakan sampel responden sebanyak 15 orang responden dari mahasiswa departemen sistem informasi ITS Surabaya.

Pada saat dilakukan pengujian kuesioner terdapat 25 item pernyataan yang mewakili 6 variabel dari 3 model yang digunakan. Setelah dilakukan pengujian reliabilitas dan validitas didapatkan 6 variabel yang yang tidak valid dan 5 variabel yang tidak reliabel. Pada setiap variabel yang tidak valid dan reliabel terdapat item pernyataan yang berbeda-beda. Agar variabel-variabel menjadi reliabel dan valid maka diperlukan tindakan penghapusan pada item-item pernyataan yang bermasalah pada variabel-variabel tersebut.

Variabel yang tidak reliabel adalah variabel *Perceived Usefulness* (*persepsi kebermanfaatan*), *Perceived Ease of Use* (*persepsi kemudahan penggunaan*), *Attitude* (*sikap pengguna*), *Task Technology Fit* (*kesesuaian teknologi*) dan *Continuance intention*. Dalam pengujian reliabilitas ini dilakukan tindakan penghapusan item pernyataan dengan melihat nilai *corrected item-total correlation* pada hasil di SPSS. Item pernyataan yang memiliki nilai negatif pada variabel tersebut akan dihapus untuk meningkatkan nilai *cronbach alfa*, sehingga variabel tersebut akan menjadi reliabel.

Variabel yang tidak valid adalah *Perceived Usefulness* (*persepsi kebermanfaatan*), *Perceived ease of use*, *Attitude*, *Task technology fit*, *Continuance intention* dan *Social Influence*.

Dalam pengujian validitas ini dilakukan tindakan penghapusan item pernyataan dengan melihat nilai Pearson Correlation harus lebih besar dari nilai tabel-r. Pada pengujian ini nilai r yang didapatkan dengan signifikansi 0,05 dengan nilai N = 15 adalah sebesar 0,5140. Item pernyataan yang memiliki tidak memiliki nilai pearson correlation lebih besar dibandingkan nilai r akan dihapus, sehingga variabel tersebut akan menjadi valid. Berikut merupakan hasil pengujian kuesioner yang didapatkan dengan menggunakan SPSS.

Tabel 4.3 Hasil Pengujian Kuesioner

Variabel	Item pertanyaan	Keterangan	
		Valid	Reliabel
Perceived Usefulness	PU1	Valid	Reliabel
	PU2	Valid	Reliabel
	PU3	Valid	Reliabel
	PU4	Tidak Valid	Tidak Reliabel
Perceived Ease of Use	PEU1	Valid	Reliabel
	PEU2	Valid	Reliabel
	PEU3	Valid	Reliabel
	PEU4	Tidak Valid	Tidak Reliabel
Attitude	AT1	Valid	Reliabel
	AT2	Valid	Reliabel
	AT3	Tidak Valid	Tidak Reliabel
	AT4	Valid	Reliabel
	AT5	Valid	Reliabel
Task Technology Fit	TTF1	Valid	Reliabel
	TTF2	Valid	Reliabel
	TTF3	Tidak Valid	Tidak Reliabel
	TTF4	Valid	Reliabel
	SI1	Valid	Reliabel

Variabel	Item pertanyaan	Keterangan	
		Valid	Reliabel
Social Influence	SI2	Valid	Reliabel
	SI3	Valid	Reliabel
	SI4	Tidak Valid	Reliabel
Continuance intention to use	CITU1	Valid	Reliabel
	CITU2	Valid	Reliabel
	CITU3	Tidak Valid	Tidak Reliabel
	CITU4	Valid	Reliabel

Dari hasil pengujian pada Tabel 4.3 tersebut didapatkan hasil bahwasannya item pernyataan yang reliabel dan valid berjumlah 18 item pernyataan.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB V IMPLEMENTASI

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai proses implementasi penelitian. Implementasi yang akan dilakukan adalah pengolahan data hasil kuesioner dari responden yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Bab ini akan menjelaskan tentang variabel – variabel pada model, yaitu : *perceived usefulness, perceived ease of use, attitude, task technology fit, social influence* yang akan mempengaruhi continued intention penggunaan ITS Office 365 atau Microsoft 365, sesuai dengan model yang dikembangkan oleh Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) dengan modifikasi. Pada penelitian ini akan digunakan aplikasi SPSS versi 25 dan SmartPLS versi 3.3.

5.1. Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden sesuai dengan jumlah minimal responden yang telah dihitung sebelumnya. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner langkah selanjutnya adalah mengolah data kuesioner yang telah diisi oleh responden.

Dari proses penyebaran kuesioner ini didapatkan sebanyak 36 responden yang telah mengisi kuesioner. Pada tahap penyebaran kuesioner ini responden diminta untuk mengisi beberapa pernyataan dengan menggunakan skala likert dengan nilai 1 menyatakan sangat tidak setuju hingga nilai 7 yang menyatakan sangat setuju. Selain itu responden juga diminta untuk mengisikan pernyataan terbuka berupa saran atau kendala dalam menggunakan ITS Microsoft 365.

5.1.1. Profil Responden

Pihak responden yang dipilih pada penelitian ini adalah mahasiswa departemen sistem informasi ITS yang sudah pernah menggunakan ITS Office 365/Microsoft 365.

Berdasarkan perhitungan sampel responden penelitian dengan menggunakan rumus slovin's sebelumnya memerlukan jumlah minimal responden sebanyak 85 orang responden. Dalam penyebaran kuesioner yang dilakukan secara online didapatkan responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 37 orang responden.

Dalam penelitian ini hasil data kuesioner yang digunakan adalah data yang telah diisi oleh responden yang menjawab dengan konsisten. Data kuesioner yang dijawab dengan tidak konsisten akan dihapus. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan didapatkan 35 responden penelitian yang menjawab kuesioner dengan konsisten.

5.2. Analisis Statistik Deskriptif

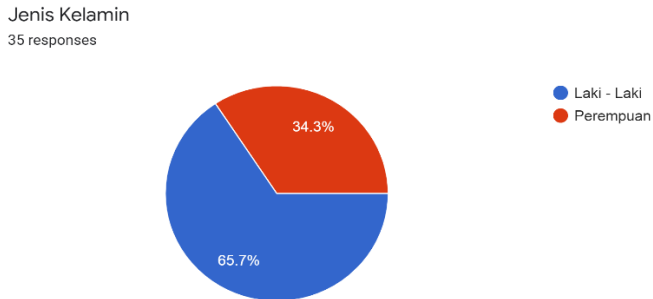
Bagian ini akan membahas mengenai analisis deskriptif berdasarkan dari data responden yang telah terkumpul. Analisis deskriptif terdiri dari deskriptif statistik dari pernyataan terbuka dan deskriptif statistik dari masing-masing variabel. Deskriptif statistik dilakukan berdasarkan data yang didapat pada pernyataan terbuka pada kuesioner. Pernyataan terbuka pada kuesioner terdiri dari presentase jenis kelamin responden, prosentase lama studi atau semester di ITS.

Metode sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah non-probability sampling quota sampling. Pemilihan metode sampling ini dipilih karena dalam penelitian ini menggunakan responden penelitian yang harus memiliki karakteristik khusus. Karakteristik khusus yang dimaksud adalah mahasiswa departemen sistem informasi yang telah menggunakan ITS Office 365 atau Microsoft 365. Berikut ini analisis dekriptif yang dilakukan dalam penelitian ini:

5.2.1. Jenis kelamin

Berdasarkan dari hasil pengolahan data yang dilakukan, didapatkan bahwa jumlah responden yang telah menggunakan ITS Office 365 dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 23 orang (65.7%), sedangkan untuk jenis kelamin perempuan

sebanyak 12 orang (34.3%). Berikut merupakan presentase jenis kelamin pengguna ITS Office 365 yang disajikan dalam bentuk pie chart :

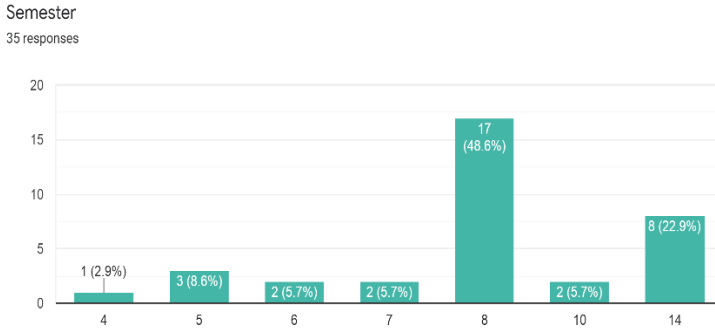


Gambar 5.1 Prosentase Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan pada Gambar diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin mahasiswa pengguna yang terbesar adalah mahasiswa dengan jenis kelamin laki-laki.

5.2.2. Semester

Berdasarkan pengolahan yang dilakukan, didapat bahwa tujuh belas orang responden berasal dari mahasiswa semester delapan, delapan orang mahasiswa dari semester empat belas, dua orang dari semester sepuluh, dua orang dari semester tujuh dan enam, tiga orang dari semester lima dan satu orang dari semester empat.



Gambar 5.2 Prosentase Sebaran Semester Responden

Dari gambar diatas dapat disimpulkan bahwa responden pengguna ITS Office 365 saat ini berada pada semester delapan.

5.2.3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis Deskriptif Variabel Penelitian dilakukan untuk mengetahui distribusi jawaban responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan kuesioner. Variabel pada penelitian 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) :

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

Berdasarkan dari rumus diatas maka didapatkan hasil:

$$Interval = \frac{7 - 1}{7} = 0,85$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, berikut ini interval rata-rata pada setiap skala yang akan digunakan untuk mengukur distribusi jawaban dari responden:

Tabel 5. 1 Skala Interval

Interval rata – rata	Penilaian
$1,00 \leq x \leq 1,85$	Sangat tidak setuju
$1,85 \leq x \leq 2,70$	Tidak setuju
$2,70 \leq x \leq 3,55$	Agak tidak setuju
$3,55 \leq x \leq 4,40$	Netral
$4,40 \leq x \leq 5,25$	Agak setuju
$5,25 \leq x \leq 6,10$	Setuju
$6,10 \leq x \leq 7,00$	Sangat setuju

Tabel 5.1 diatas merupakan tabel skala yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur distribusi jawaban dari responden penelitian. Berikut merupakan hasil jawaban responden dalam menjawab kuesioner pada masing-masing variabel-variabel penelitian yang diolah menggunakan SPSS :

Tabel 5. 2 Deskripsi Variabel *perceived usefulness*

Kode Pernyataan	Distribusi Jawaban							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
PU1	0	2	0	1	8	12	13	5,97
PU2	0	1	0	0	4	15	15	6,2
PU3	0	0	0	2	1	10	22	6,48
								6,21

Berdasarkan Tabel 5.2 diatas dapat diketahui bahwa variabel *perceived usefulness* memiliki nilai rata-rata 6,21. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $6,10 \leq x \leq 7,00$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *perceived usefulness*.

Tabel 5. 3 Deskripsi Variabel *perceived ease of use*

Kode Pernyataan	Distribusi Jawaban							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
PEU1	0	0	3	0	8	17	7	5,71
PEU2	0	1	0	0	13	10	11	5,82
PEU3	0	0	1	1	10	16	7	5,82
								5,78

Berdasarkan Tabel 5.3 diatas dapat diketahui bahwa variabel *perceived ease of use* memiliki nilai rata-rata 5,78. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $5,25 \leq x \leq 6,10$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *perceived ease of use*.

Tabel 5. 4 Deskripsi Variabel *Attitude*

Kode Pernyataan	Distribusi Jawaban							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
AT1	0	0	0	1	7	14	13	6,11
AT2	0	0	1	1	10	16	7	5,77
AT4	0	0	3	4	2	10	22	6,48
AT5	0	0	3	0	1	15	16	6,17
								6,13

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel *attitude* memiliki nilai rata-rata 6,13. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $6,10 \leq x \leq 7,00$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **sangat setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *attitude*.

Tabel 5. 5 Deskripsi Variabel *task technology fit*

	Distribusi Jawaban	Mean
--	--------------------	------

Kode Pernyataan	1	2	3	4	5	6	7	
TTF1	0	0	0	1	3	17	14	6,25
TTF2	0	0	1	0	4	14	16	6,25
TTF4	0	0	1	1	12	17	4	5,62
								6,04

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas dapat diketahui bahwa variabel *task technology fit* memiliki nilai rata-rata 6,04. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $5,25 \leq x \leq 6,10$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *task technology fit*.

Tabel 5. 6 Deskripsi Variabel Social influence

Kode Pernyataan	Distribusi Jawaban							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
SI1	0	1	1	5	10	13	5	5,37
SI2	0	3	7	5	8	7	5	4,68
SI3	0	2	2	4	9	15	3	5,2
								5,08

Berdasarkan Tabel 5.6 diatas dapat diketahui bahwa variabel *Social influence* memiliki nilai rata-rata 5,08. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $4,40 \leq x \leq 5,25$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **agak setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *Social influence*.

Tabel 5. 7 Deskripsi Variabel Continuance intention to use

Kode Pernyataan	Distribusi Jawaban							Mean
	1	2	3	4	5	6	7	
CITU1	0	1	0	2	8	15	9	5,8

CITU2	0	1	0	3	9	14	8	5,68
CITU4	1	0	1	3	9	16	5	5,48
								5,65

Berdasarkan Tabel 5.7 diatas dapat diketahui bahwa variabel *Continuance intention to use* memiliki nilai rata-rata 5,65. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $5,25 \leq x \leq 6,10$ yang menunjukkan bahwa rata-rata responden **setuju** dengan pernyataan-pernyataan yang terdapat pada variabel *Continuance intention to use*.

5.3. Pengujian Data

Pada tahap ini akan dilakukan pengujian instrumen pada data kuesioner yang telah didapatkan dari responden. Uji data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur untuk melakukan pengukuran dan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Berikut ini adalah pengujian validitas dan realibitas terhadap instrumen kuesioner yang telah dibuat.

5.3.1. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah data kuesioner yang telah terkumpul dari responden dapat dipercaya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Sebuah data dapat dikatakan reliabel apabila selalu memberikan hasil yang sama apabila diujikan pada individu/kelompok yang sama pada waktu yang berbeda.

Sebuah data dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar sama dengan 0,6 (Arikunto, 1998). Uji ini dilakukan pada setiap variabel yang ada pada kuesioner. Berikut merupakan uji reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan SPSS :

Tabel 5. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel menggunakan SPSS

Variabel Penelitian	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Perceived Usefulness	0,871	<i>Reliabel</i>
Perceived Ease of Use	0,919	<i>Reliabel</i>
Attitude	0,836	<i>Reliabel</i>
Task Technology Fit	0,633	<i>Reliabel</i>
Social Influence	0,576	<i>Tidak Reliabel</i>
Continued Intention	0,868	<i>Reliabel</i>

Berdasarkan Tabel 5.8 diatas dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas yang dilakukan pada setiap variabel penelitian memiliki nilai diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel telah *reliabel*. Kecuali pada variabel *Social influence*. Untuk melihat penyebab tidak reliabel dari variabel tersebut, maka item pernyataan tersebut di jabarkan pada tabel dibawah ini

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,576	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S11	9,89	4,692	,553	,256
S12	10,57	4,899	,214	,778
S13	10,06	4,703	,452	,377

Gambar 5.3 Hasil Nilai Cronbach's Alpha Variabel Social Influence

Dari gambar diatas didapatkan jika dengan menghapus item SI2 maka akan didapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,778 pada variabel *Social influence* (SI).

Sehingga solusi dari permasalahan variabel social influence adalah dengan menghapus item SI2. Maka akan didapatkan hasil pada gambar dibawah ini

Reliability Statistics				
Cronbach's Alpha	N of Items			
,778	2			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SI1	5,20	1,635	,639	.
SI3	5,37	1,358	,639	.

Gambar 5.4 Hasil Nilai Cronbach's Alpha Variabel Social Influence setelah penghapusan item SI2

Dengan adanya penghapusan item SI2 maka variabel Social influence memiliki nilai cronbach's Alpha 0,778. Maka semua variabel pada akan menjadi reliabel karena semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6.

Berikut tabel uji reliabilitas setelah penghapusan item yang tidak reliabel

Tabel 5.9 Hasil uji reliabilitas setelah penghapusan item yang tidak reliabel

Variabel Penelitian	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Perceived Usefulness	0,871	<i>Reliabel</i>
Perceived Ease of Use	0,919	<i>Reliabel</i>

Variabel Penelitian	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Attitude	0,836	<i>Reliabel</i>
Task Technology Fit	0,633	<i>Reliabel</i>
Social Influence	0,778	<i>Reliabel</i>
Continued Intention	0,868	<i>Reliabel</i>

Dari tabel diatas didapatkan bahwa semua variabel menjadi reliabel dikarenakan semua variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,6.

5.3.2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan pada setiap pernyataan pada kuesioner dalam mendefinisikan variabel yang ada pada penelitian. Sebuah data dapat dikatakan valid apabila memiliki nilai pearson correlation lebih besar dibandingkan dengan nilai tabel – r pada setiap pernyataan (Widiyanto, 2010).

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan korelasi product moment dari spearman, yaitu mengkorelasikan nilai pada setiap item pernyataan dengan nilai total item pernyataan pada tiap variabelnya. Nilai tabel – r yang digunakan pada uji dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 dengan nilai n sebesar 35 adalah 0,3338. Berikut merupakan uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan SPSS :

Tabel 5.10 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Usefulness

Item pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Tabel-R	Keterangan
PU1	0,774	0,3338	Valid
PU2	0,764	0,3338	Valid
PU3	0,741	0,3338	Valid

Pada Tabel diatas diketahui bahwa hasil dari uji validitas pada setiap item pernyataan dari variabel *Perceived Usefulness* menunjukkan seluruh item pernyataan telah valid dikarenakan nilai person correlation pada tiap item pernyataan lebih besar dari nilai tabel – r. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* valid.

Tabel 5.11 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use

Item pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Tabel-R	Keterangan
PEU1	0,837	0,3338	Valid
PEU2	0,672	0,3338	Valid
PEU3	0,803	0,3338	Valid

Pada tabel diatas diketahui bahwa hasil dari uji validitas pada setiap item pernyataan dari variabel *Perceived Ease of Use* menunjukkan seluruh item pernyataan telah valid dikarenakan nilai person correlation pada tiap item pernyataan lebih besar dari nilai tabel – r. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* valid.

Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas Variabel Attitude

Item pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Tabel-R	Keterangan
AT1	0,560	0,3338	Valid
AT2	0,826	0,3338	Valid

AT4	0,773	0,3338	Valid
AT5	0,841	0,3338	Valid

Pada Tabel diatas diketahui bahwa hasil dari uji validitas pada setiap item pernyataan dari variabel *Attitude* menunjukkan seluruh item pernyataan telah valid dikarenakan nilai person correlation pada tiap item pernyataan lebih besar dari nilai tabel $-r$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Attitude* valid.

Tabel 5.13 Hasil Uji Validitas Variabel Task Technology Fit

Item pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Tabel-R	Keterangan
TTF1	0,766	0,3338	Valid
TTF2	0,656	0,3338	Valid
TTF4	0,563	0,3338	Valid

Pada Tabel diatas diketahui bahwa hasil dari uji validitas pada setiap item pernyataan dari variabel *Task Technology Fit* menunjukkan seluruh item pernyataan telah valid dikarenakan nilai person correlation pada tiap item pernyataan lebih besar dari nilai tabel $-r$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Task Technology Fit* valid.

Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas Variabel Social Influence

Item pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Tabel-R	Keterangan
SI1	0,534	0,3338	Valid
SI3	0,422	0,3338	Valid

Pada Tabel diatas diketahui bahwa hasil dari uji validitas pada setiap item pernyataan dari variabel *Social Influence* menunjukkan seluruh item pernyataan telah valid dikarenakan nilai person correlation pada tiap item pernyataan lebih besar dari nilai tabel – r. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Social Influence* valid.

Table 5.15 Hasil Uji Validitas Variabel Continuance intention to use

Item pernyataan	Pearson Correlation	Nilai Tabel-R	Keterangan
CITU1	0,802	0,3338	Valid
CITU2	0,847	0,3338	Valid
CITU4	0,614	0,3338	Valid

Pada Tabel diatas diketahui bahwa hasil dari uji validitas pada setiap item pernyataan dari variabel *Continuance intention to use* menunjukkan seluruh item pernyataan telah valid dikarenakan nilai person correlation pada tiap item pernyataan lebih besar dari nilai tabel – r. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Continuance intention to use* valid.

5.4. Pengujian Model

Pengujian model ini dilakukan untuk menguji model yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, pengujian model menggunakan analisis inferensial. Analisis inferensial adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menentukan sejauh mana kesamaan antara hasil yang diperoleh dari suatu sampel dengan hasil yang akan didapat pada populasi secara keseluruhan. Sehingga dalam analisis inferensial membantu peneliti untuk mencari tahu apakah hasil yang diperoleh dari suatu sampel dapat digeneralisasi pada populasi (John, 2008). Pada penelitian ini *Goodness of fit* tidak digunakan dikarenakan

Goodness of fit tidak dapat merepresentasikan kriteria *goodness of fit* untuk PLS-SEM (Henseler & Sarstedt, 2012)

Dalam analisis inferensial ini peneliti menggunakan *software* SEM berbasis komponen yaitu dengan SmartPLS versi 3.3

5.4.1 Outer Model

Pengukuran *outer model* dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas *item-item* pernyataan dalam suatu variabel. Dalam pengukuran *outer model* tahap ini dilakukan dengan melihat nilai *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite validity*.

5.4.1.1 Convergent Validity

Convergent validity merupakan validitas yang terbukti jika nilai yang diperoleh oleh dua instrumen yang mengukur konsep yang sama, atau mengukur konsep dengan metode berbeda memiliki korelasi yang tinggi. *Convergent validity* menghasilkan nilai *loading factor* untuk masing-masing konstruk. Nilai *loading factor* diatas 0,7 sangat direkomendasikan, namun nilai *loading factor* 0,50 sampai 0,60 masih dapat ditolerir sepanjang model penelitian masih dalam tahap pengembangan (Ghozali, 2014).

Berikut hasil *convergent validity* menggunakan SmartPLS:

Tabel 5.16 Hasil Convergent Validity

Item Indikator	Loading Factor
PU1 → PU	0.943
PU2 → PU	0.880
PU3 → PU	0.856
PEU1 → PEU	0.938
PEU2 → PEU	0.897
PEU3 → PEU	0.945
AT1 → AT	0.772
AT2 → AT	0.825
AT4 → AT	0.855

Item Indikator	Loading Factor
AT5 → AT	0.891
TTF1 → TTF	0.849
TTF2 → TTF	0.730
TTF4 → TTF	0.713
SI1 → SI	0.912
SI3 → SI	0.899
CITU1 → CITU	0.932
CITU2 → CITU	0.941
CITU4 → CITU	0.797

Berdasarkan pada Tabel diatas, maka didapatkan hasil bahwa convergent validity pada setiap item pernyataan pada masing – masing variabel adalah sebagai berikut :

Convergent validity pada variabel *Perceived Usefulness* adalah baik, hal ini disebabkan dari 3 item pernyataan seluruh item pernyataan memiliki nilai loading factor diatas 0,5. dan seluruh item pernyataan bernilai signifikan.

Convergent validity pada variabel *Perceived Ease of Use* adalah baik, hal ini disebabkan dari 3 item pernyataan seluruh item pernyataan memiliki nilai loading factor diatas 0,5. dan seluruh item pernyataan bernilai signifikan.

Convergent validity pada variabel *Attitude* adalah baik, hal ini disebabkan dari 3 item pernyataan seluruh item pernyataan memiliki nilai loading factor diatas 0,5. dan seluruh item pernyataan bernilai signifikan.

Convergent validity pada variabel *Task Technology Fit* adalah baik, hal ini disebabkan dari 4 item pernyataan seluruh item pernyataan memiliki nilai loading factor diatas 0,5. dan seluruh item pernyataan bernilai signifikan.

Convergent validity pada variabel *Social Influence* adalah baik, hal ini disebabkan dari 2 item pernyataan seluruh item pernyataan memiliki nilai loading factor diatas 0,5. dan seluruh item pernyataan bernilai signifikan.

Convergent validity pada variabel *Continuance Intention* adalah baik, hal ini disebabkan dari 3 item pernyataan seluruh item pernyataan memiliki nilai loading factor diatas 0,5. dan seluruh item pernyataan bernilai signifikan.

5.4.1.2. Average Variance Extracted

Average Variance Extracted merupakan koefisien yang menjelaskan varian di dalam variabel yang dapat dijelaskan oleh faktor umum. Nilai ini dapat digunakan untuk melakukan discriminant validity

AVE digunakan sebagai properti validitas diskirminan karena koefisien ini menggambarkan interkorelasi internal yaitu korelasi antar indikator di dalam model (Widhiarso, 2013). AVE dikatakan baik apabila memiliki nilai ≥ 0.5 . Berikut merupakan nilai AVE pada masing – masing variabel:

Tabel 5.17 Nilai AVE

Variabel	AVE ($\geq 0,50$)
PU	0.799
PEU	0.859
AT	0.700
TTF	0.587
SI	0.820
CITU	0.796

Berdasarkan Tabel diatas, dapat diketahui bahwa semua variabel penelitian memiliki nilai AVE yang baik. Hal tersebut

dikarenakan semua variabel memiliki nilai AVE lebih dari 0,5. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel penelitian ini memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili skor data asli.

5.4.1.3. Discriminant Validity

Discriminant validity merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan (pembeda) yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai loading dengan konstruk yang lain (Ghozali, 2001).

Tabel 5.18 Hasil Discriminant Validity

	AT	CIT U	PEU	PU	SI	TTF
AT1	0.772	0.415	0.470	0.616	0.002	0.464
AT2	0.825	0.787	0.617	0.779	0.393	0.670
AT4	0.855	0.703	0.590	0.755	0.242	0.600
AT5	0.891	0.604	0.827	0.727	0.280	0.737
CITU 1	0.744	0.932	0.540	0.724	0.418	0.643
CITU 2	0.757	0.941	0.668	0.714	0.302	0.717
CITU 4	0.519	0.797	0.425	0.380	0.327	0.515
PEU1	0.806	0.636	0.938	0.709	0.197	0.732
PEU2	0.525	0.481	0.897	0.379	0.170	0.690
PEU3	0.735	0.588	0.945	0.593	0.236	0.726
PU2	0.771	0.698	0.473	0.880	0.420	0.524
PU3	0.759	0.558	0.659	0.856	0.277	0.558
SI1	0.279	0.479	0.249	0.384	0.912	0.480
SI3	0.256	0.218	0.144	0.363	0.899	0.351
TTF1	0.684	0.709	0.532	0.613	0.379	0.849
TTF2	0.548	0.554	0.537	0.484	0.500	0.730

TTF4	0.481	0.351	0.716	0.255	0.181	0.713
PU1	0.792	0.628	0.540	0.943	0.407	0.513

Berdasarkan Tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil discriminant validity untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- *Discriminant validity* untuk variabel *attitude* adalah **baik** karena memiliki nilai *cross loading factor* yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya.
- *Discriminant validity* untuk variabel *Continuance Intention* adalah **baik** karena memiliki nilai *cross loading factor* yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya.
- *Discriminant validity* untuk variabel *Perceived Ease of Use* adalah **baik** karena memiliki nilai *cross loading factor* yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya.
- *Discriminant validity* untuk variabel *Perceived Usefulness* adalah **baik** karena memiliki nilai *cross loading factor* yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya.
- *Discriminant validity* untuk variabel *Social Influence* adalah **baik** karena memiliki nilai *cross loading factor* yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya.
- *Discriminant validity* untuk variabel *task technology fit* adalah **baik** karena memiliki nilai *cross loading factor* yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai korelasi dengan variabel lainnya.

5.4.1.4. Composite Reliability

Composite reliability digunakan untuk mengukur nilai reliabilitas dari variable. Sebuah variabel dimana dikatakan reliabel jika memiliki nilai *composite reliability* ≥ 0.70

(Sayyida, 2014). Selain dari hasil *composite reliability* yang dihasilkan, pengukuran ini juga melihat nilai dari *cronbach alpha*, dimana dikatakan reliabel jika nilai *cronbachs alpha* \geq 0.60 (Arikunto, 1998). Berikut hasil *composite reliability* dan *cronbach alpha* yang dihasilkan menggunakan smartPLS:

Tabel 5.19 Hasil Composite Reliability

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> ($\geq 0,60$)	<i>Composite Reliability</i> ($\geq 0,70$)	Keterangan
AT	0.858	0.903	Reliabel
CITU	0.872	0.921	Reliabel
PEU	0.919	0.948	Reliabel
PU	0.873	0.922	Reliabel
SI	0.780	0.901	Reliabel
TTF	0.644	0.809	Reliabel

Berdasarkan Tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil pengujian *composite reliability* untuk masing-masing variabel adalah **baik**. Hal tersebut karena seluruh variabel memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,7 dan juga memiliki nilai *cronbach's alpha* diatas 0,6.

5.4.2. Inner Model

Pengukuran *inner model* dilakukan untuk mengetahui hubungan setiap variabel pada model penelitian. Pengukuran ini dilakukan dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai t-statistik yang dibandingkan dengan nilai t-tabel. Nilai koefisien parameter dan t-statistik didapatkan dari hasil *bootstraping* yang dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS. Berikut merupakan hasil pengukuran *inner model*:

Tabel 5.20 hasil pengukuran inner model

Hubungan Variabel	<i>Original Sample/ koefesien parameter</i>	T- Tabel	<i>T- Statistics</i>
(AT) -> (CITU)	0,637	1,689	2,878
(PEU) -> (AT)	0,353	1,689	3,588
(PEU) -> (PU)	0,495	1,689	2,225
PU) -> (AT)	0,671	1,689	6,023
(PU) -> (CITU)	0,152	1,689	0,600
(SI) -> (AT)	-0,059	1,689	0,749
(SI) -> (PU)	0,263	1,689	1,977
(TTF) -> (PEU)	0,773	1,689	11,787
(TTF) -> (PU)	0,090	1,689	0,354

Berdasarkan Tabel diatas, diketahui bahwa tidak semua hubungan variabel memiliki nilai koefesien parameter (*original sample*) yang positif dan nilai signifikansi lebih besar dari 1,689. Terdapat 6 hubungan variabel yang memiliki nilai koefesien parameter positif dan memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 1,689 yang berarti memiliki hubungan positif antara variabel independen dan dependennya.

Selain melihat nilai T-Statistik, evaluasi ini juga dilakukan dengan melihat nilai R^2 (R Square) . Nilai R^2 digunakan untuk mengetahui kemampuan menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen[28]. Apabila nilai R mendekati 1 maka dapat diartikan bahwa variabel independen sangat mendukung terhadap variabel dependen. Berikut hasil R-Square yang dihasilkan oleh SmartPLS:

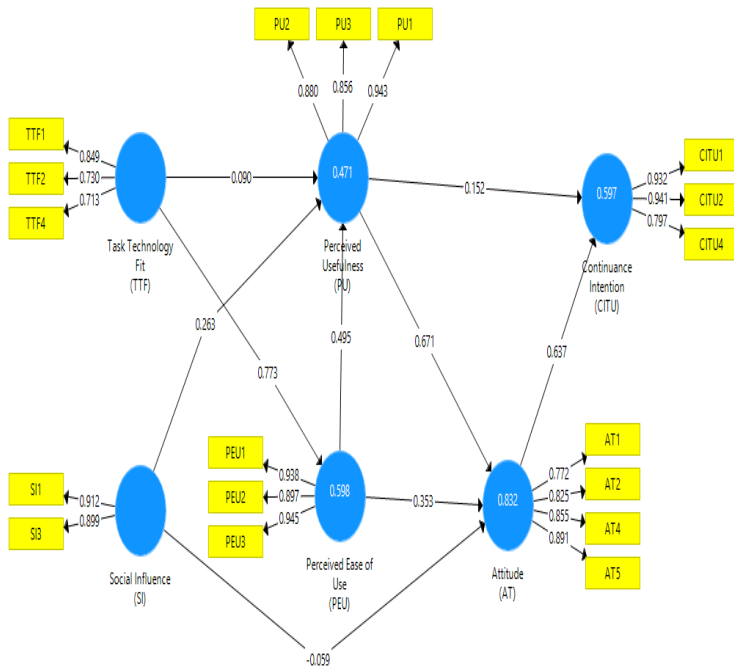
Tabel 5.21 Hasil R-Square

R square of Latent Variable	
Variabel	R Square
Attitude_(AT)	0.832
Continuance Intention_(CITU)	0.597
Perceived Ease of Use_(PEU)	0.598
Perceived Usefulness_(PU)	0.471

Berdasarkan Tabel diatas, berikut merupakan analisis pada tiap variabel:

- Variabel *attitude* memiliki nilai R^2 sebesar 0,832. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *attitude* dapat dijelaskan oleh variabilitas *social influence*, *perceived ease of use*, dan *perceived usefulness* sebesar 83,2%
- Variabel *continued intention* memiliki nilai R^2 sebesar 0,597. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *continued intention* dapat dijelaskan oleh variabilitas *attitude* dan *perceived usefulness*, sebesar 59,7%
- Variabel *perceived ease of use* memiliki nilai R^2 sebesar 0,598. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* dapat dijelaskan oleh variabilitas *task technology fit* sebesar 59,8%.
- Variabel *perceived usefulness* memiliki nilai R^2 sebesar 0,471. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* dapat dijelaskan oleh variabilitas *task technology fit*, *perceived ease of use*, dan *social influence* sebesar 47,1%.

Hasil pengujian inner model dan outer model diatas, dapat digambarkan pada gambar dibawah ini:



Gambar 5.5 Hasil pengujian inner dan outer model menggunakan SmartPLS

Gambar diatas menunjukkan hasil uji inner dan outer model dengan nilai pada masing-masing variabel menunjukkan nilai R² (R Square), nilai inner model dengan path coefficient, dan nilai outer model menggunakan nilai outer loading.

Halaman ini sengaja dikosongkan

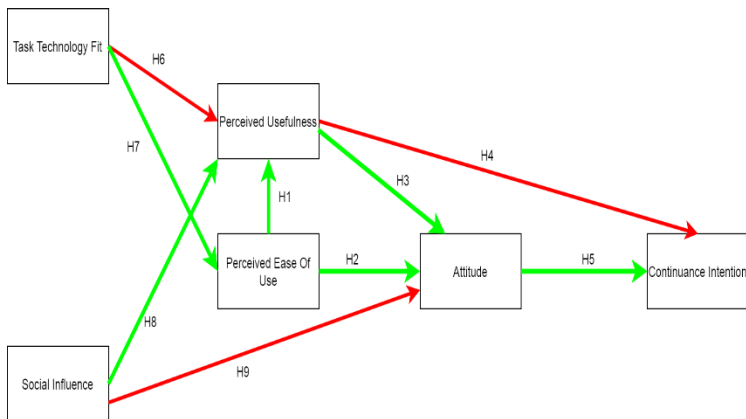
BAB VI HASIL PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil yang didapatkan dari penelitian, dan pembahasan secara keseluruhan yang didapatkan dari penelitian.

6.1 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ditolak atau diterimanya hipotesis yang dibuat berdasarkan model konseptual penelitian. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dengan melihat nilai *path coefficient* yang dihasilkan melalui proses *bootstrapping* pada model struktural.

Hipotesis dapat diterima jika memiliki nilai *loading factor* positif dan memiliki nilai T-statistik lebih besar dari nilai T-tabel. Sebelum melihat hasil pengujian hipotesis dari SmartPLS, berikut ini hipotesis penelitian yang akan diuji:



Gambar 6.1 Hasil Uji Hipotesis Penelitian

Berdasarkan Gambar diatas, terdapat 9 hipotesis yang akan diuji. Panah hijau pada gambar menggambarkan hubungan variabel yang berpengaruh positif signifikan. Berikut hasil pengujian hipotesis yang dihasilkan:

Tabel 6.1 Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Variabel	Original Sample	T-Statistics	T-Table	Keterangan	Status Hipotesis
Attitude berpengaruh positif dan signifikan terhadap Continuance Intention	(AT) -> (CITU)	0,637	2,878	1,689	Ber pengaruh positif & signifikan	Diterima
Perceived Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Attitude	(PEU) -> (AT)	0,353	3,588	1,689	Ber Pengaruh positif & signifikan	Diterima
Perceived Ease of Use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness	(PEU) -> (PU)	0,495	2,225	1,689	Ber pengaruh positif & signifikan	Diterima

Hipotesis	Hubungan Variabel	Original Sample	T-Statistics	T-Table	Keterangan	Status Hipotesis
Perceived Usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Attitude	PU) -> (AT)	0,671	6,023	1,689	Berpengaruh positif & signifikan	Diterima
Perceived Usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Continuance Intention	(PU) -> (CITU)	0,152	0,600	1,689	Berpengaruh positif & tidak signifikan	Ditolak
Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Attitude	(SI) -> (AT)	-0,059	0,749	1,689	Tidak Berpengaruh & tidak signifikan	Ditolak
Social Influence berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness	(SI) -> (PU)	0,263	1,977	1,689	Berpengaruh positif & signifikan	Diterima

Hipotesis	Hubungan Variabel	Original Sample	T-Statistics	T-Table	Keterangan	Status Hipotesis
Task Technology Fit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Ease of Use	(TTF) - > (PEU)	0,773	11,787	1,689	Ber Pengaruh positif & signifikan	Diterima
Task Technology Fit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness	(TTF) - > (PU)	0,090	0,354	1,689	Ber pengaruh positif & tidak signifikan	Ditolak

Berdasarkan Tabel diatas, diketahui bahwa dalam pengujian hipotesis yang dilakukan mendapatkan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis 1: *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan)

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* adalah sebesar 0,495 yang berarti bernilai positif. Nilai T-statistik dari hubungan ini adalah sebesar 2,225 yang

berarti lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,689. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 **diterima**.

2. Hipotesis 2: *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan) berpengaruh positif terhadap *Attitude* (sikap pengguna)

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *Perceived Ease of Use* dan *Attitude* adalah sebesar 0,353 yang berarti bernilai positif. Nilai T-statistik dari hubungan ini adalah sebesar 3,588 yang berarti lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,689. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Attitude* (sikap pengguna). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 **diterima**.

3. Hipotesis 3: *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) berpengaruh positif terhadap *Attitude* (sikap pengguna)

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *perceived usefulness* dan *Attitude* adalah sebesar 0,671 yang berarti bernilai positif. Nilai T-statistik dari hubungan ini adalah sebesar 6,023 yang berarti lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,689. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel *Attitude* (sikap pengguna). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 3 **diterima**.

4. Hipotesis 4: *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Continued Intention* (niat keberlanjutan)

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *perceived usefulness* dan *continued intention*

adalah sebesar 0,152 yang berarti bernilai positif. Nilai T-statistik dari hubungan ini adalah sebesar 0,600 yang berarti lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,689. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel *continued intention* (niat keberlanjutan). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 4 **ditolak**.

5. Hipotesis 5: *Attitude* (sikap pengguna) berpengaruh positif terhadap *Continuance Intention* (niat keberlanjutan)

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *Attitude* dan *Continuance Intention* adalah sebesar 0,637 yang berarti bernilai positif. Nilai T-statistik dari hubungan ini adalah sebesar 2,878 yang berarti lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,689. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa variabel *Attitude* (sikap pengguna) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Continuance Intention* (niat keberlanjutan). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 5 **diterima**.

6. Hipotesis 6: *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan)

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *Task Technology Fit* dan *Perceived Usefulness* adalah sebesar 0,090 yang berarti bernilai positif. Nilai T-statistik dari hubungan ini adalah sebesar 0,354 yang berarti lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,689. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa variabel *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 6 **ditolak**.

7. Hipotesis 7: *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) berpengaruh positif terhadap *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan)

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *Task Technology Fit* dan *Perceived Ease of Use* adalah sebesar 0,773 yang berarti bernilai positif. Nilai T-statistik dari hubungan ini adalah sebesar 11,787 yang berarti lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,689. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa variabel *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 7 **diterima**.

8. Hipotesis 8: *Social Influence* (pengaruh sosial) berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan)

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *Social Influence* dan *perceveid usefulness* adalah sebesar 0,263 yang berarti bernilai positif. Nilai T-statistik dari hubungan ini adalah sebesar 1,977 yang berarti lebih besar dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,689. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa variabel *Social Influence* (pengaruh sosial) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel *perceveid usefulness* (persepsi kebermanfaatan). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 8 **diterima**.

9. Hipotesis 9: *Social Influence* (pengaruh sosial) berpengaruh positif terhadap *Attitude* (sikap pengguna)

Pada Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *loading factor* dari koefisien *Social Influence* dan *Attitude* adalah sebesar -0,059 yang berarti bernilai negatif. Nilai T-statistik dari hubungan ini adalah sebesar 0,749 yang berarti lebih kecil dari nilai t-tabel yaitu sebesar 1,689. Kedua nilai ini menunjukkan bahwa variabel *Social Influence* (pengaruh sosial) berpengaruh negatif (tidak berpengaruh) dan tidak

signifikan terhadap variabel *Attitude* (sikap pengguna). Maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 9 **ditolak**.

6.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis didapatkan bahwa terdapat beberapa hipotesis diterima. Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan terkait hasil uji hipotesis yang didapatkan dari analisis inferensial yang telah dilakukan pada penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis sebelumnya, dapat diketahui bahwa dari 9 hipotesis yang dibuat, terdapat 6 hipotesis yang diterima. Berikut ini akan dijelaskan pengaruh pada masing-masing variabel yang berpengaruh dan signifikan tersebut.

6.2.1 Pengaruh Variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan)

Berdasarkan dari hasil pengujian model didapatkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan). Hal ini dapat dilihat berdasarkan dari nilai koefisien parameter sebesar 0,495 dan nilai t-statistik sebesar 2,225. Nilai koefisien parameter digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*. Nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara variabel *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness* memiliki hubungan positif dan signifikan. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada persepsi kemudahan penggunaan akan berdampak langsung pada peningkatan persepsi kebermanfaatan dalam

menggunakan Microsoft 365. Persepsi kemudahan pengguna tersebut didapatkan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah teknologi. Sehingga untuk meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan tersebut bisa dilakukan dengan melihat *feedback* dari pengguna terhadap aplikasi atau teknologi tersebut. Variabel persepsi kemudahan pengguna juga berpengaruh langsung terhadap niat keberlanjutan pengguna. Oleh karena itu penting untuk mempertimbangkan faktor persepsi kemudahan penggunaan untuk meningkatkan niat keberlanjutan pengguna Microsoft 365.

Variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah (Fred Davis, 1986).

Berdasarkan pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, variabel *Perceived Ease of Use* memiliki mean sebesar 5,78 dengan 3 item pernyataan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ITS Microsoft 365 setuju bahwa kemudahan dalam menggunakan ITS Microsoft 365 dapat meningkatkan persepsi kebermanfaatan menggunakan Microsoft 365.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada variabel *Perceived Ease of Use*, berikut merupakan item-item pernyataan pada variabel berdasarkan nilai mean tertinggi dan nilai mean yang terendah:

- Mean tertinggi yaitu sebesar 5,82 terdapat pada pernyataan PEU2 dan PEU3. Item tersebut memiliki pernyataan “Saya merasa bisa dengan fasih mengoperasikan Microsoft 365 dan Saya merasa bahwa interaksi dalam Microsoft 365 jelas dan mudah dimengerti.”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna menyetujui bahwa menggunakan Microsoft 365 mudah untuk digunakan.

- Mean terendah yaitu sebesar 5,71 terdapat pada pernyataan PEU1. Item tersebut memiliki pernyataan “Saya merasa bahwa secara umum Microsoft 365 mudah untuk digunakan?” Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna menyatakan setuju terhadap kemudahan dalam mengoperasikan dan menggunakan ITS Microsoft 365.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tersebut dapat menggambarkan persepsi kemudahan dalam menggunakan ITS Microsoft 365. Walaupun berdasarkan pada analisis statistik deskriptif aspek persepsi kemudahan penggunaan ITS Microsoft 365 menunjukkan nilai setuju, akan tetapi terdapat beberapa saran dari pengguna yang diperoleh melalui open question pada kuesioner. Dalam pernyataan tersebut pengguna mengharapkan adanya perbaikan kemudahan dalam login. Saran yang diharapkan oleh pengguna tersebut menggambarkan kondisi yang dialami oleh para pengguna saat ini.

Hal tersebut dapat dijadikan oleh DPTSI selaku organisasi pengelola ITS Microsoft 365 sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam mengembangkan penggunaan ITS Microsoft 365 agar pengguna tetap menggunakan Share ITS Office 365 secara berkelanjutan.

6.2.2 Pengaruh Variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap *Attitude* (sikap pengguna)

Untuk mengetahui pengaruh dari variabel persepsi kemudahan penggunaan terhadap sikap atau penilaian pengguna pada Microsoft 365 ITS dapat dilihat dari pengujian model yang telah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan aplikasi SmartPLS.

Berdasarkan dari hasil pengujian model didapatkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

variabel *Attitude* (sikap pengguna). Hal ini dapat dilihat berdasarkan dari nilai koefisien parameter sebesar 0,353 dan nilai t-statistik sebesar 3,588. Nilai koefisien parameter digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap *Attitude* (sikap pengguna). Nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap *Attitude* (sikap pengguna). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap *Attitude* (sikap pengguna) memiliki hubungan positif dan signifikan. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada variabel persepsi kemudahan penggunaan akan berdampak langsung pada peningkatan variabel sikap pengguna atau penilaian pengguna terhadap Microsoft 365.

6.2.3 Pengaruh Variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) terhadap *Attitude* (sikap pengguna)

Berdasarkan dari hasil pengujian model didapatkan bahwa variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Attitude* (sikap pengguna). Hal ini dapat dilihat berdasarkan dari nilai koefisien parameter sebesar 0,671 dan nilai t-statistik sebesar 6,023. Nilai koefisien parameter digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) terhadap *Attitude* (sikap pengguna). Nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara variabel *Perceived Usefulness* terhadap *Attitude* memiliki hubungan positif dan signifikan. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) akan berdampak langsung pada peningkatan

variabel *Attitude* (sikap pengguna) atau penilaian pengguna terhadap Microsoft 365. Persepsi kebermanfaatan pengguna tersebut didapatkan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sebuah teknologi. Sehingga untuk meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan tersebut bisa dilakukan dengan melihat *feedback* dari pengguna terhadap teknologi tersebut.

Variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) merupakan suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja (Fred Davis, 1986).

Berdasarkan pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) memiliki mean sebesar 6,21 dengan 3 item pernyataan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ITS Microsoft 365 setuju bahwa persepsi kebermanfaatan dalam menggunakan ITS Microsoft 365 dapat meningkatkan penilaian pengguna terhadap Microsoft 365.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada variabel *Perceived Usefulness*, berikut merupakan item-item pernyataan pada variabel berdasarkan nilai mean tertinggi dan nilai mean yang terendah:

- Mean tertinggi yaitu sebesar 6,48 terdapat pada pernyataan PU3. Item tersebut memiliki pernyataan “Saya merasa bahwa Microsoft 365 bermanfaat untuk kegiatan belajar”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna sangat menyetujui bahwa menggunakan Microsoft 365 bermanfaat bagi kegiatan belajar pengguna .
- Mean terendah yaitu sebesar 5,97 terdapat pada pernyataan PU1. Item tersebut memiliki pernyataan “Saya merasa bahwa Microsoft 365 dapat meningkatkan performa belajar saya” Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna menyatakan setuju

bahwa menggunakan ITS Microsoft 365 dapat meningkatkan performa belajar mereka.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tersebut dapat menggambarkan persepsi kebermanfaatannya dalam menggunakan ITS Microsoft 365.

6.2.4 Pengaruh Variabel *Attitude* (sikap pengguna) terhadap *Continuance Intention* (niat keberlanjutan)

Berdasarkan dari hasil pengujian model didapatkan bahwa variabel *Attitude* (sikap pengguna) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Continuance Intention* (niat keberlanjutan). Hal ini dapat dilihat berdasarkan dari nilai koefisien parameter sebesar 0,637 dan nilai t-statistik sebesar 2,878. Nilai koefisien parameter digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel *Attitude* terhadap *Continuance Intention*. Nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *Attitude* terhadap *Continuance Intention*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara variabel *Attitude* (sikap pengguna) terhadap *Continuance Intention* (niat keberlanjutan) memiliki hubungan positif dan signifikan. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada variabel *Attitude* (sikap pengguna) akan berdampak langsung pada peningkatan variabel *Continuance Intention* (niat keberlanjutan) atau niat kelanjutan pengguna Microsoft 365. Variabel sikap pengguna (*attitude*) menjadi mediator antara variabel persepsi kebermanfaatannya dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap niat keberlanjutan pengguna. Selain itu, variabel *attitude* dipengaruhi oleh variabel persepsi kebermanfaatannya dan persepsi kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, penting untuk mempertimbangkan faktor persepsi kebermanfaatannya dan persepsi kemudahan pengguna untuk meningkatkan niat keberlanjutan pengguna, baik secara langsung (persepsi kemudahan penggunaan) maupun secara tidak langsung (mediator persepsi kebermanfaatannya).

Berdasarkan pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, variabel *Attitude* memiliki mean sebesar 6,13 dengan 4 item pernyataan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ITS Microsoft 365 sangat setuju bahwa penilaian pengguna terhadap Microsoft 365 dapat meningkatkan niat pengguna untuk terus menggunakan Microsoft 365 secara berlanjut.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada variabel *Attitude*, berikut merupakan item-item pernyataan pada variabel berdasarkan nilai mean tertinggi dan nilai mean yang terendah:

- Mean tertinggi yaitu sebesar 6,48 terdapat pada pernyataan AT4. Item tersebut memiliki pernyataan “Saya merasa bahwa Microsoft 365 layak untuk direkomendasikan kepada mahasiswa ITS lain”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna sangat menyetujui bahwa Microsoft 365 layak untuk direkomendasikan kepada mahasiswa ITS lain .
- Mean terendah yaitu sebesar 5,77 terdapat pada pernyataan AT2. Item tersebut memiliki pernyataan “Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 adalah hal yang saya inginkan”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna merasa menggunakan Microsoft 365 adalah hal yang diinginkan oleh pengguna.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tersebut dapat menggambarkan penilaian pengguna terhadap ITS Microsoft 365.

6.2.5 Pengaruh Variabel *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) terhadap *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan)

Berdasarkan dari hasil pengujian model didapatkan bahwa variabel *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Hal ini dapat

dilihat berdasarkan dari nilai koefisien parameter sebesar 0,773 dan nilai t-statistik sebesar 11,787. Nilai koefisien parameter digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) terhadap *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) terhadap *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara variabel *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) terhadap *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) memiliki hubungan positif dan signifikan. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada kesesuaian teknologi akan berdampak langsung pada peningkatan persepsi kemudahan penggunaan Microsoft 365.

Meskipun variabel kesesuaian teknologi juga mempunyai pengaruh positif terhadap persepsi kebermanfaatan, akan tetapi nilai parameter koefisien menunjukkan nilai yang lebih tinggi pada hubungan antara kesesuaian teknologi dengan persepsi kemudahan pengguna. Hal ini bermakna bahwa kesesuaian teknologi akan lebih mempunyai pengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Dimana persepsi kemudahan penggunaan juga berpengaruh pada niat keberlanjutan pengguna. Oleh karena itu penting untuk mempertimbangkan faktor kesesuaian teknologi untuk meningkatkan niat keberlanjutan pengguna Microsoft 365.

Berdasarkan pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, variabel *Task Technology Fit* memiliki mean sebesar 6,04 dengan 3 item pernyataan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ITS Microsoft 365 setuju bahwa kesesuaian Microsoft 365 terhadap pekerjaan atau tugas dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan Microsoft 365.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada variabel *Task Technology Fit*, berikut merupakan item-item pernyataan pada variabel berdasarkan nilai mean tertinggi dan nilai mean yang terendah:

- Mean tertinggi yaitu sebesar 6,25 terdapat pada pernyataan TTF1 dan TTF2. Item tersebut memiliki pernyataan “Microsoft 365 cocok untuk kebutuhan belajar saya dan Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 cocok dengan praktik pendidikan saya.”. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengguna sangat menyetujui bahwa Microsoft 365 cocok dengan tugas atau kebutuhan pengguna (mahasiswa) .
- Mean terendah yaitu sebesar 5,62 terdapat pada pernyataan TTF4. Item tersebut memiliki pernyataan “Sangat mudah untuk memahami tools mana yang digunakan dalam Microsoft 365”. Hal tersebut menunjukkan bahwa dapat dengan mudah memilih *tools* yang sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tersebut dapat menggambarkan kesesuaian fitur-fitur ITS Microsoft 365 dengan tugas atau kebutuhan pengguna.

6.2.6 Pengaruh Variabel *Social Influence* (pengaruh sosial) terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan)

Berdasarkan dari hasil pengujian model didapatkan bahwa variabel *Social Influence* (*pengaruh sosial*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan). Hal ini dapat dilihat berdasarkan dari nilai koefisien parameter sebesar 0,263 dan nilai t-statistik sebesar 1,977. Nilai koefisien parameter digunakan untuk menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel *Social Influence* (*pengaruh sosial*) terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan). Nilai t-statistik yang bernilai lebih besar dari t-tabel digunakan untuk menjelaskan adanya

hubungan yang signifikan antara antara variabel *Social Influence* (pengaruh sosial) terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa antara variabel *Social Influence* (pengaruh sosial) terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) memiliki hubungan positif dan signifikan. Sehingga apabila dilakukan peningkatan pada pengaruh sosial akan berdampak langsung pada peningkatan persepsi kebermanfaatan dalam menggunakan Microsoft 365.

Variabel pengaruh sosial hanya memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kebermanfaatan, akan tetapi memiliki pengaruh negatif terhadap variabel *attitude*. Hal ini menunjukkan bahwa faktor pengaruh sosial hanya akan mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna melalui faktor persepsi kebermanfaatan saja. Sehingga faktor pengaruh sosial akan berpengaruh terhadap niat keberlanjutan jika disertai dengan peningkatan pada faktor persepsi kebermanfaatan juga. Oleh karena itu penting untuk mempertimbangkan faktor pengaruh sosial dan persepsi kebermanfaatan untuk meningkatkan niat keberlanjutan pengguna Microsoft 365.

Berdasarkan pada analisis statistik deskriptif yang telah dilakukan sebelumnya, variabel *Social Influence* memiliki mean sebesar 5,28 dengan 2 item pernyataan. Hal tersebut menggambarkan bahwa pengguna ITS Microsoft 365 setuju bahwa pengaruh pengguna lain terhadap Microsoft 365 dapat meningkatkan persepsi kebermanfaatan Microsoft 365.

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada variabel *Social Influence*, berikut merupakan item-item pernyataan pada variabel berdasarkan nilai mean tertinggi dan nilai mean yang terendah:

- Mean tertinggi yaitu sebesar 5,37 terdapat pada pernyataan S11. Item tersebut memiliki pernyataan “Keyakinan peserta lain tentang Microsoft 365 mendorong saya untuk menggunakan Microsoft ITS 365”. Hal tersebut menunjukkan

bahwa pengguna setuju bahwa mereka menggunakan Microsoft 365 terpengaruh oleh keyakinan pengguna lain.

- Mean terendah yaitu sebesar 5,2 terdapat pada pernyataan SI3. Item tersebut memiliki pernyataan “Keyakinan peserta lain tentang Microsoft 365 mempengaruhi tingkat penggunaan saya dalam menggunakan Microsoft 365”. pengguna setuju bahwa mereka tingkat penggunaan Microsoft 365 terpengaruh oleh keyakinan pengguna lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan tersebut dapat menggambarkan pengaruh dari keyakinan pengguna lain dapat mempengaruhi tingkat penggunaan Microsoft 365.

6.2.7 Pengaruh Tidak Langsung terhadap Niat Keberlanjutan (*Continuance Intention*)

Untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna secara keseluruhan, diperlukan juga pengujian mengenai pengaruh variabel-variabel lain terhadap variabel niat keberlanjutan pengguna Microsoft 365. Pembahasan tersebut didapatkan dari hasil pengujian pada SmartPLS menggunakan metode PLS Algorithm. Pengujian yang menghasilkan nilai positif menunjukkan variabel yang mempunyai pengaruh positif. Berikut hasil pengujian indirect effect (pengaruh tidak langsung) pada penelitian ini:

Tabel 6.2 Hasil Pengujian Total Indirect Effect

Variabel	AT	CITU	PEU	PU	SI	TTF
Attitude_(AT)						
Continuance Intention_(CITU)						
Perceived Ease of Use_(PEU)	0.332	0.512				

Perceived Usefulness_(PU)		0.427				
Social Influence_(SI)	0.177	0.115				
Task Technology Fit_(TTF)	0.590	0.448		0.383		

Dari tabel diatas, didapatkan bahwa nilai variabel persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kebermanfaatan, pengaruh sosial dan kesesuaian teknologi menunjukkan nilai yang positif. hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut berpengaruh terhadap secara tidak langsung terhadap Continuance intention (niat keberlanjutan).

Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna secara tidak langsung dibutuhkan penjabaran jalur hubungan antar variabel tersebut. Penjabaran tersebut bisa didapat dengan melihat nilai *Specific Indirect Effects* pada hasil pengujian menggunakan SmartPLS. Berikut tabel hasil *Specific Indirect Effects* pada penelitian ini:

Tabel 6.3 Hasil pengujian *Specific Indirect Effects*

Jalur Hubungan	Specific Indirect Effects
PEU -> AT -> CITU	0.225
PEU -> PU -> AT	0.332
PEU -> PU -> AT -> CITU	0.211
PEU -> PU -> CITU	0.075
PU -> AT -> CITU	0.427
SI -> AT -> CITU	-0.037
SI -> PU -> AT	0.177

Jalur Hubungan	Specific Indirect Effects
SI -> PU -> AT -> CITU	0.112
SI -> PU -> CITU	0.040
TTF -> PEU -> AT	0.273
TTF -> PEU -> AT -> CITU	0.174
TTF -> PEU -> PU	0.383
TTF -> PEU -> PU -> AT	0.257
TTF -> PEU -> PU -> AT -> CITU	0.163
TTF -> PEU -> PU -> CITU	0.058
TTF -> PU -> AT	0.061
TTF -> PU -> AT -> CITU	0.039
TTF -> PU -> CITU	0.014

Dari tabel diatas didapatkan bahwa :

1. Faktor persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap niat keberlanjutan pengguna melalui faktor persepsi kebermanfaatan dan sikap pengguna. Nilai *Specific Indirect Effects* tertinggi terdapat pada jalur PEU -> AT -> CITU. Hal ini menunjukkan bahwa faktor persepsi kemudahan penggunaan akan lebih mempunyai pengaruh terhadap niat keberlanjutan jika disertai dengan peningkatan pada faktor sikap pengguna (*attitude*). Sehingga penting bagi DPTSI untuk mempertimbangkan faktor persepsi kemudahan penggunaan dari Microsoft 365 untuk meningkatkan niat keberlanjutan pengguna Microsoft 365.
2. Faktor persepsi kebermanfaatan berpengaruh secara tidak langsung terhadap niat keberlanjutan pengguna melalui faktor sikap pengguna. Nilai *Specific Indirect* menunjukkan

nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai *direct effect*(*path coefisien*). Nilai tersebut terdapat pada jalur PU -> AT -> CITU. Hal ini menunjukkan bahwa faktor persepsi kebermanfaatan akan lebih mempunyai pengaruh terhadap niat keberlanjutan jika disertai dengan peningkatan pada faktor sikap pengguna (*attitude*).

3. Faktor pengaruh sosial berpengaruh secara tidak langsung terhadap niat keberlanjutan pengguna melalui faktor persepsi kebermanfaatan dan sikap pengguna. Nilai *Specific Indirect Effects* tertinggi terdapat pada jalur SI -> PU -> AT -> CITU. Hal ini menunjukkan bahwa faktor pengaruh sosial akan lebih mempunyai pengaruh terhadap niat keberlanjutan jika disertai dengan peningkatan pada faktor sikap pengguna (*attitude*) dan faktor persepsi kebermanfaatan.
4. Faktor kesesuaian teknologi berpengaruh secara tidak langsung terhadap niat keberlanjutan pengguna melalui faktor persepsi kemudahan penggunaan dan sikap pengguna. Nilai *Specific Indirect Effects* tertinggi terdapat pada jalur TTF -> PEU -> AT -> CITU. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kesesuaian teknologi akan lebih mempunyai pengaruh terhadap niat keberlanjutan jika disertai dengan peningkatan pada faktor sikap pengguna (*attitude*) dan faktor persepsi kemudahan penggunaan.

Dari semua pengaruh tidak langsung diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor sikap pengguna, persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan menjadi penghubung antara variabel independen dengan variabel dependen. Dengan kata lain, dengan melakukan peningkatan ketiga faktor tersebut, dapat meningkatkan niat keberlanjutan pengguna secara tidak langsung. Sehingga penting bagi DPTSI untuk mempertimbangkan faktor sikap pengguna, persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan pengguna dari Microsoft 365 untuk meningkatkan niat keberlanjutan pengguna Microsoft 365.

6.2.8 Pembahasan Hasil Keseluruhan

Pada penelitian yang telah dilakukan didapatkan beberapa hasil yang menunjukkan keadaan pada keberlanjutan penggunaan Microsoft 365.

Pada penelitian ini model konseptual yang ada dapat dinyatakan benar karena memiliki nilai R-Square dari olahan SmartPLS pada variabel *continued intention* sebesar 0,597, *Attitude* sebesar 0,832, *perceived usefulness* sebesar 0,471, dan *Perceived Ease of Use* 0.598. Semakin besar nilai R-Square (mendekati 1) semakin baik kesesuaian model penelitian[29].

Variabilitas variabel *attitude* memiliki nilai R^2 sebesar 0,832. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *attitude* dapat dijelaskan oleh variabilitas *social influence*, *perceived ease of use*, dan *perceived usefulness* sebesar 83,2%. Variabilitas variabel *continued intention* memiliki nilai R^2 sebesar 0,597. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *continued intention* dapat dijelaskan oleh variabilitas *attitude* dan *perceived usefulness*, sebesar 59,7%. Variabilitas variabel *perceived ease of use* memiliki nilai R^2 sebesar 0,598. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Perceived Ease of Use* dapat dijelaskan oleh variabel *task technology fit* sebesar 59,8%. Dan variabilitas variabel *perceived usefulness* memiliki nilai R^2 sebesar 0,471. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* dapat dijelaskan oleh variabilitas *task technology fit*, *Perceived Ease of Use*, dan *social influence* sebesar 47,1%.

Pada penelitian ini, 6 dari 9 hubungan variabel menunjukkan pengaruh yang positif dan bernilai signifikan. Dengan kata lain 66% hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hal ini menandakan bahwa jika dilakukan peningkatan pada variabel yang berpengaruh (independen) akan meningkatkan secara langsung variabel yang dipengaruhi (dependen) juga. Terdapat hubungan yang bernilai negatif pada penelitian ini, yaitu pada hubungan antara variabel pengaruh sosial terhadap sikap

pengguna. Makna dari bernilai negatif ini adalah kedua variabel ini berlawanan. Jika dilakukan pengingkatan pada variabel peneruh sosial maka akan menurunkan variabel sikap pengguna.

Dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa niat pengguna (mahasiswa) untuk menggunakan Microsoft 365 secara berkelanjutan didukung oleh faktor penilaian pengguna terhadap ITS Microsoft 365 dan persepsi kebermanfaatan pengguna dalam menggunakan ITS Microsoft 365. Selain itu, dalam penelitian ini pada item pernyataan “Saya berniat untuk terus menggunakan Microsoft 365 di masa depan.” mendapatkan hasil 22% menyatakan agak setuju, 42% menyatakan setuju dan 25% menyatakan sangat setuju. Hal ini menandakan bahwa pengguna setuju dan akan menggunakan Microsoft 365 secara berkelanjutan. Selain itu sikap pengguna dalam menerima atau menolak Microsoft 365 didukung oleh faktor persepsi kebermanfaatan terhadap Microsoft 365.

Dari penjabaran faktor-faktor yang mempengaruhi niat mahasiswa untuk menggunakan ITS Microsoft 365 secara berlanjut tersebut, peranan perbaikan dari pihak organisasi pengelola ITS Microsoft 365 yaitu DPTSI diharapkan dapat membantu peningkatan penggunaan ITS Microsoft 365 oleh mahasiswa. Pihak organisasi selaku pengelola ITS Microsoft 365 yaitu DPTSI dapat mempertimbangkan rekomendasi-rekomendasi yang diberikan pada penelitian ini yang akan disampaikan pada bagian Rekomendasi perbaikan.

6.2.9 Implikasi Penelitian

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

6.2.9.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Bing Wu dan Xiaohui Chen yaitu “*Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance*

model (TAM) and task technology fit (TTF) model". Penelitian ini menjadi acuan utama penulis dalam pembuatan model konseptual. Bing Wu dan Xiaohui Chen melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan MOOC secara berkelanjutan oleh mahasiswa. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel *Perceive ease of use* menjadi prediktor kuat untuk *perceive usefulness* yang secara tidak langsung mempengaruhi *Attitude (sikap pengguna)*. Faktor *social motivation*, memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness (persepsi kebermanfaatannya)*. Peneliti mengadopsi model yang ada pada penelitian tersebut untuk meneliti faktor yang mempengaruhi niat mahasiswa untuk menggunakan ITS Microsoft 365 secara berkelanjutan. Berikut merupakan perbandingan hasil penelitian peneliti dengan penelitian Bing Wu dan Xiaohui Chen.

Tabel 6.4 Perbandingan hasil penelitian peneliti dengan penelitian Bing Wu dan Xiaohui Chen

Variabel Dependen	Variabel Independen	Hasil Signifikasi	
		Bing Wu dan Xiaohui Chen	Peneliti
<i>Continuance Intention</i>	<i>Perceived usefulness</i>	Berpengaruh signifikan	Berpengaruh tidak signifikan
<i>Continuance Intention</i>	<i>Attitude</i>	Berpengaruh signifikan	Berpengaruh signifikan
<i>Attitude</i>	<i>Perceived usefulness</i>	Berpengaruh signifikan	Berpengaruh signifikan
<i>Attitude</i>	<i>Perceived ease of use</i>	Berpengaruh signifikan	Berpengaruh signifikan
<i>Perceived usefulness</i>	<i>Social influence</i>	Berpengaruh signifikan	Berpengaruh signifikan

Variabel Dependen	Variabel Independen	Hasil Signifikasi	
		Bing Wu dan Xiaohui Chen	Peneliti
<i>Perceived usefulness</i>	<i>Task technology fit</i>	Berpengaruh signifikan	Berpengaruh tidak signifikan
<i>Perceived ease of use</i>	<i>Task technology fit</i>	Berpengaruh signifikan	Berpengaruh signifikan

Berdasarkan pada Tabel diatas terdapat perbedaan dan persamaan antara hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Bing Wu dan Xiaohui Chen. Berikut merupakan penjelasan mengenai perbedaan dan persamaan hasil penelitian

- Persamaan variabel yang signifikan

Terdapat persamaan pada variabel yang signifikan pada penelitian peneliti dengan yang dilakukan oleh Bing Wu dan Xiaohui Chen yaitu pengaruh signifikan pada *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* terhadap *attitude*, *Attitude* terhadap *continuance intention*, *social influence* terhadap *perceived usefulness* dan *task technology fit* terhadap *perceived ease of use*. Pengaruh yang signifikan ini menegaskan bahwa sikap pengguna terhadap microsoft 365 mempengaruhi niat untuk menggunakan Microsoft 365 secara berlanjut dan persepsi kebermanfaatan dan kemudahan mempengaruhi sikap pengguna terhadap Microsoft 365

- Perbedaan variabel yang signifikan

Penelitian Bing Wu dan Xiaohui Chen membuktikan bahwa adanya pengaruh *perceived usefulness* terhadap *continued intention*. Sedangkan peneliti membuktikan bahwa variabel

tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap *continued intention*. Perbedaan ini dapat terjadi dikarenakan adanya perbedaan objek penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini adalah mahasiswa yang telah menggunakan ITS Microsoft 365 sedangkan pada penelitian sebelumnya merupakan mahasiswa dengan menggunakan MOOC.

Berdasarkan pada penjelasan persamaan dan perbedaan tersebut dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa implikasi teoritis yang didapatkan adalah pentingnya untuk memperhatikan faktor *attitude* (sikap pengguna), dan *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan) untuk mengetahui niat pengguna untuk terus menggunakan sebuah produk atau layanan TI dan faktor *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap persepsi kebermanfaatan microsoft 365

6.2.9.2 Implikasi Praktis

Berdasarkan pada hasil penelitian diketahui bahwa variabel *Attitude* (sikap pengguna) berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan ITS microsoft 365 secara berkelanjutan, variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) yang berpengaruh signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) dan variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) terhadap variabel *Attitude* (sikap pengguna).

Penting bagi DPTSI untuk melihat variabel-variabel ini karena variabel tersebut dapat menjelaskan faktor-faktor apa saja berpengaruh terhadap niat mahasiswa untuk menggunakan Microsoft 365 secara berlanjut. Dengan melihat kondisi saat ini bahwa belum adanya regulasi mengenai kewajiban penggunaan Microsoft 365 sebagai oleh mahasiswa, maka penting bagi DPTSI untuk memastikan bahwa mahasiswa ITS tetap akan menggunakan Microsoft 365 secara berkelanjutan.

Dengan melihat adanya variabel-variabel yang berpengaruh terhadap niat keberlanjutan pengguna, maka penting bagi DPTSI untuk melakukan beberapa tindakan untuk

meningkatkan niat keberlanjutan penggunaan microsoft 365 oleh mahasiswa ITS. Tindakan-tindakan ini akan dibahas secara mendetail pada bagian rekomendasi perbaikan.

6.3 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai faktor-faktor keberlanjutan pengguna Microsoft 365 oleh mahasiswa ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan penggunaan Microsoft 365. Berikut ini adalah beberapa usulan rekomendasi yang ditujukan kepada DPTSI selaku pengelola ITS Microsoft 365. Rekomendasi ini dibuat berdasarkan analisa dari hubungan variabel yang berpengaruh dan diperkuat dengan argumen-argumen dari mahasiswa mengenai saran dan permasalahan yang mereka sampaikan dalam *open question* kuesioner:

6.3.1 Rekomendasi 1 (Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan) – Perceived usefulness (persepsi kebermanfaatan))

Variabel persepsi kemudahan penggunaan memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi kebermanfaatan mahasiswa terhadap Microsoft 365. Sehingga jika dilakukan peningkatan atau perbaikan pada kemudahan penggunaan diharapkan akan meningkatkan niat keberlanjutan mahasiswa untuk terus menggunakan Microsoft 365. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah :

1. Membuat tutorial online mengenai penggunaan Microsoft 365

Rekomendasi yang menurut saya pas diberikan adalah melakukan pembuatan tutorial penggunaan secara online, sehingga tutorial tersebut dapat dilihat kapanpun dan dimanapun oleh pengguna. Dengan adanya tutorial online ini diharapkan dapat membantu pengguna dalam menggunakan atau mengoperasikan Microsoft 365. Sehingga dapat meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan microsoft 365 dimana persepsi kemudahan

penggunaan tersebut akan mempengaruhi persepsi kebermanfaatannya. Usulan rekomendasi tersebut didukung oleh pernyataan mahasiswa dalam kendala yang diberikan yaitu “kesulitan dalam login”. Pernyataan ini diperkuat oleh saran yang diberikan yaitu “Melakukan penyederhanaan login”. Selain itu didukung oleh pernyataan mahasiswa dalam kendala “For elder generation worker, it is rather difficult. Ms 365 need a training before fluently used” serta didukung oleh saran “Saya rasa pengguna perlu lebih banyak melakukan explore fitur-fitur di dalamnya apalagi yang belum diketahui. Mungkin bisa diadakan inovasi-inovasi yang mendorong itu”.

Dari saran maupun kendala dari mahasiswa tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna merasa kesulitan dalam melakukan login ataupun menggunakan (mengoperasikan) produk-produk Microsoft 365 lain. Oleh karena itu diharapkan pihak DPTSI dapat membuat tutorial mengenai penggunaan (pengoperasian) produk Microsoft 365.

Dari saran tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi DPTSI dalam melakukan perbaikan dalam hal kemudahan penggunaan Microsoft 365. Mengingat persepsi kemudahan penggunaan akan berpengaruh secara signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan Microsoft 365 secara berkelanjutan. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa penting bagi DPTSI untuk memberikan pelatihan dengan skala yang lebih besar untuk meningkatkan niat keberlanjutan pengguna Microsoft 365 di ITS.

6.3.2 Rekomendasi 2 (Task Technology Fit (kesesuaian teknologi) – Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan))

Variabel *Task Technology Fit (kesesuaian teknologi)* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan mahasiswa terhadap Microsoft 365. Sehingga jika dilakukan peningkatan atau perbaikan pada kesesuaian teknologi diharapkan akan meningkatkan niat keberlanjutan mahasiswa untuk terus menggunakan Microsoft 365. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah :

1. Melakukan integrasi antara akun microsoft 365 dengan email ITS

Hal ini didukung oleh pernyataan mahasiswa dalam kendala yang diberikan mahasiswa yaitu “Account integration between my personal mso 365 account & mso 365 apps, it sometime is not linked”. Pernyataan ini diperkuat oleh saran yang diberikan yaitu “Please provide an online tutorial of microsoft 365 integration with personal email account on laptop in Bahasa”. Selain itu didukung oleh pernyataan mahasiswa lain dalam kendala” Integrasi dengan email its yang cukup rumit”.

Dari saran tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi DPTSI dalam melakukan perbaikan dalam hal integrasi akun ITS dengan akun Microsoft 365. Mengingat kesesuaian teknologi dengan pekerjaan pengguna akan berpengaruh secara signifikan terhadap niatan pengguna untuk menggunakan Microsoft 365 secara berkelanjutan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penting bagi DPTSI untuk melakukan sinkronisasi antara email ITS dengan akun microsoft 365.

6.3.3 Rekomendasi 3 (Perceived Usefulness) – Attitude (sikap pengguna)

Meskipun variabel persepsi kebermanfaatan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna terhadap Microsoft 365 secara langsung. Sedangkan sikap pengguna akan mempengaruhi niat keberlanjutan pengguna Microsoft 365. Sehingga jika dilakukan peningkatan atau perbaikan pada kemudahan penggunaan diharapkan akan meningkatkan niat keberlanjutan mahasiswa untuk terus menggunakan Microsoft 365. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah :

1. Pemberian akses kepada VPN yang sudah kredibel

Rekomendasi mengenai pemberian akses kepada VPN ini didukung oleh pernyataan mahasiswa dalam saran yang diberikan yaitu “Saya memakai O365 tidak hanya sebagai sarana belajar saja, namun juga mendukung saya dalam bekerja. Seringkali kendala yang amat sangat mengganggu saya khususnya saat WFH seperti ini yaitu ketika VPN menyala (pekerjaan saya berhubungan dengan pengiriman data vital sehingga harus menggunakan VPN kantor untuk hak akses dan keamanan server) saat membuka Teams jarang sekali bisa tersambung. Tersambung pun sangat lama karena VPN saya dinilai sebagai jaringan tidak aman bagi O365. Jadi saya harus rekap laporan pekerjaan di Teams kalau pekerjaan sudah kelar lalu ya selak lupa apa saja yang tak kerjain tadi. Terus kalau mau upload berkas juga VPN harus mati dulu, lanjut kerja ya nyalain VPN lagi. Mati nyala mati nyala ribet kan. Sarannya buat keamanan VPN yang sudah kredibel dikasih hak akses, terus WiFi juga kalau ga stabil internetnya lemot bgt buka Teams :(?”.

Dari saran pengguna di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna mengalami permasalahan yang berhubungan dengan kebermanfaatan dan kemudahan penggunaan

microsoft 365. Dimana persepsi kebermanfaatan berpengaruh terhadap niat keberlanjutan pengguna. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penting bagi DPTSI untuk melakukan pelaporan saran kepada pihak Microsoft terkait permasalahan VPN tersebut.

6.3.4 Rekomendasi 4 (Social Influence) – perceived usefulness (persepsi kebermanfaatan)

Variabel *social influence* (pengaruh sosial) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kebermanfaatan mahasiswa terhadap Microsoft 365. Persepsi kebermanfaatan sendiri berpengaruh secara tidak langsung terhadap niat keberlanjutan melalui variabel sikap pengguna. Sehingga jika dilakukan peningkatan atau perbaikan pada pengaruh sosial diharapkan akan meningkatkan niat keberlanjutan mahasiswa untuk terus menggunakan Microsoft 365. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah dengan melakukan penggalan feedback dari pengguna Microsoft 365, dimana hasil dari feedback tersebut menghasilkan penilaian yang baik mengenai Microsoft 365, maka penilaian tersebut bisa dimasukkan kehalaman promosi (sosialisasi) microsoft 365 di ITS. Sehingga dengan adanya penilaian yang positif tersebut dapat mempengaruhi pengguna lain untuk tetap menggunakan Microsoft 365.

6.3.5 Rekomendasi 5 (Attitude) – Continuance Intention (niat keberlanjutan)

Variabel *social influence* (pengaruh sosial) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kebermanfaatan mahasiswa terhadap Microsoft 365. Persepsi kebermanfaatan sendiri berpengaruh secara tidak langsung terhadap niat keberlanjutan melalui variabel sikap pengguna. Sehingga jika dilakukan peningkatan atau perbaikan pada pengaruh sosial diharapkan akan meningkatkan niat

keberlanjutan mahasiswa untuk terus menggunakan Microsoft 365. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah dengan melakukan perbaikan pada faktor persepsi kebermanfaatannya dan persepsi kemudahan penggunaan Microsoft 365. Perbaikan-perbaikan tersebut diantaranya adalah melakukan integrasi antara akun email ITS dengan akun Microsoft 365, mempermudah proses login akun Microsoft 365 dan melakukan perbaikan sinkronisasi perubahan antara versi website dan aplikasi pada Microsoft Office. Ketiga perbaikan tersebut diharapkan dapat meningkatkan faktor sikap pengguna sehingga dapat meningkatkan niat keberlanjutan pengguna. Hal ini dikarenakan faktor persepsi kebermanfaatannya dan kemudahan pengguna dimediasi oleh faktor sikap pengguna (attitude) untuk dapat berpengaruh kepada niat keberlanjutan.

6.3.6 Rekomendasi 6 (Perceived Ease of Use) – (Attitude)

Variabel persepsi kemudahan penggunaan memberikan pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna kepada Microsoft 365. Dimana variabel attitude merupakan mediator dari persepsi kemudahan pengguna terhadap niat keberlanjutan pengguna. Sehingga jika dilakukan peningkatan atau perbaikan pada kemudahan penggunaan diharapkan akan meningkatkan niat keberlanjutan mahasiswa untuk terus menggunakan Microsoft 365. Rekomendasi yang dapat diberikan dalam hubungan variabel ini adalah :

1. Sinkronisasi antara versi website dan aplikasi

Hal ini didukung oleh pernyataan mahasiswa dalam kendala yang diberikan mahasiswa yaitu “Sering tidak sinkron dan terkadang file berantakan saat mengerjakan crossplatform web dan app”. Pernyataan ini diperkuat oleh saran yang diberikan yaitu “Seharusnya harus bisa lebih optimal dalam penanganan sinkronisasi web dan appnya”. Pentingnya sinkronisasi antara versi website dan aplikasi ini ditujukan untuk membuat pengguna nyaman dan mudah

dalam menggunakan produk Microsoft 365, kenyamanan dan kemudahan penggunaan ini penting untuk keberlanjutan penggunaan Microsoft 365. Mengingat persepsi kemudahan penggunaan akan berdampak atau berpengaruh secara signifikan terhadap niatan pengguna untuk menggunakan Microsoft 365 secara berkelanjutan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penting bagi DPTSI untuk melakukan pelaporan kendala atau saran kepada pihak Microsoft terkait sinkronisasi antara web dengan app microsoft 365.

Halaman ini sengaja dikosongkan

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai implementasi model Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan ITS Microsoft 365 secara berlanjut, maka dapat disimpulkan berikut ini:

1. Berdasarkan implementasi model oleh Bing Wu dan Xiaohui Chen (2016) dengan model konseptual penelitian yang telah dibuat dan dengan perhitungan menggunakan SmartPLS, maka didapatkan hasil sebagai berikut :
 - Variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan).
 - Variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *Attitude* (sikap pengguna).
 - Variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *Attitude* (sikap pengguna).
 - Variabel *Attitude* (sikap pengguna) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *Continuance Intention* (niat keberlanjutan).
 - Variabel *Task Technology Fit* (kesesuaian teknologi) berpengaruh positif signifikan terhadap variabel *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan).
 - Variabel *Social Influence* (pengaruh sosial) berpengaruh positif signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan).

Berdasarkan hasil diatas maka dapat diketahui bahwa 6 dari 9 hubungan variabel menunjukkan pengaruh yang positif dan bernilai signifikan. Dengan kata lain 66% hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil diatas maka dapat diketahui bahwa terdapat satu faktor yang berpengaruh langsung terhadap keberlanjutan penggunaan microsoft 365 oleh mahasiswa yaitu variabel Attitude (sikap pengguna). Dimana variabel sikap pengguna ini menjadi mediator untuk dua faktor yang berpengaruh secara tidak langsung terhadap keberlanjutan penggunaan microsoft 365 yaitu variabel Perceived Usefulness (persepsi kebermanfaatan) dan variabel Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan). Sedangkan untuk variabel Task Technology Fit (kesesuaian teknologi) dan Social Influence (pengaruh sosial) juga dapat dikatakan berpengaruh secara tidak langsung kepada niat keberlanjutan pengguna melalui variabel persepsi kebermanfaatan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan pengguna (Perceived Ease of Use). Dikarenakan variabel kesesuaian teknologi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap persepsi kemudahan pengguna dan variabel pengaruh sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel persepsi kebermanfaatan.

2. Untuk meningkatkan niat mahasiswa menggunakan microsoft 365 secara berlanjut dapat direpresentasikan melalui rekomendasi perbaikan yang telah diusulkan. Yaitu pembuatan tutorial online mengenai penggunaan atau pengoperasian produk Microsoft 365, melakukan integrasi antara akun ITS dengan akun Microsoft 365, melakukan penggalan feedback pengguna, dan saran mengenai pemberian akses kepada VPN yang sudah kredibel dan sinkronisasi perubahan antara versi website dan aplikasi microsoft 365.

7.2 Saran

Saran yang dihasilkan berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Pada penelitian selanjutnya, sebaiknya terdapat penambahan jumlah populasi responden mahasiswa yang menggunakan microsoft 365 di seluruh departemen yang ada di ITS Surabaya
2. Pada penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan penambahan hubungan variabel pada variabel yang memiliki nilai R-square cukup kecil seperti pada variabel *Perceived Usefulness* (persepsi kebermanfaatan) sebesar 47,1%.

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR PUSTAKA

- [1] “What is SaaS? Software as a Service | Microsoft Azure.” <https://azure.microsoft.com/en-us/overview/what-is-saas/> (accessed Jun. 25, 2020).
- [2] “The IBM Strategy.” <https://web.archive.org/web/20150313082510/http://www.ibm.com/annualreport/2013/strategy-cloud.html> (accessed Jun. 23, 2020).
- [3] “Apa perbedaan antara Microsoft 365 dan Office 2019? - Office 365.” <https://support.microsoft.com/id-id/office/apa-perbedaan-antara-microsoft-365-dan-office-2019-ed447ebf-6060-46f9-9e90-a239bd27eb96> (accessed Jun. 23, 2020).
- [4] “Microsoft puts partners at the center of \$4.5 trillion transformation opportunity - The Official Microsoft Blog.” <https://blogs.microsoft.com/blog/2017/07/10/microsoft-puts-partners-center-4-5-trillion-transformation-opportunity/> (accessed Jun. 23, 2020).
- [5] “Manajemen formulir & alur kerja | Microsoft 365.” <https://www.microsoft.com/id-id/microsoft-365/business/forms-workflow-management> (accessed Jul. 01, 2020).
- [6] H. Hsu, C. Chang, and T. Lin, “an Empirical Study of Users’ Continuance Intention and Word of Mouth Toward Sna (Social Network App),” *Proc. 2013 Int. Conf. Technol. Innov. Ind. Manag.*, pp. 174–183, 2013.
- [7] L. Kordina, W. Hayuhardhika, N. Putra, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Keadaan Continuance Intention to Use dan Citizen Support pada Implementasi Layanan Website Pusat Pelayanan Pengaduan

- Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo,” vol. 3, no. 5, pp. 4951–4960, 2019.
- [8] C. M. Chiu, M. H. Hsu, S. Y. Sun, T. C. Lin, and P. C. Sun, “Usability, quality, value and e-learning continuance decisions,” *Comput. Educ.*, vol. 45, no. 4, pp. 399–416, 2005, doi: 10.1016/j.compedu.2004.06.001.
- [9] salesforce, “What is Software as a Service (SaaS): A Beginner’s Guide - Salesforce.” <https://www.salesforce.com/in/saas/> (accessed Jun. 23, 2020).
- [10] setatime, “What is Software as a Service (SaaS)? - Simplified | Set a Time Blog.” <https://setatime.co/blog/what-is-software-as-a-service-saas-simplified/> (accessed Jun. 23, 2020).
- [11] T. Hou, “IaaS vs PaaS vs SaaS: Examples and How to Differentiate (2020).” <https://www.bigcommerce.com/blog/saas-vs-paas-vs-iaas/#executive-summary-summing-up-saas-vs-paas-vs-iaas> (accessed Jun. 18, 2020).
- [12] B. Turner, “What is SaaS? Everything you need to know about Software as a Service | TechRadar,” 2019. <https://www.techradar.com/news/what-is-saas> (accessed Jun. 25, 2020).
- [13] “Microsoft 365 kini menyertakan Office 365 - Windows 10 & Keamanan Microsoft.” <https://www.microsoft.com/id-id/microsoft-365> (accessed Jun. 23, 2020).
- [14] A. Susanto, Y. Chang, and Y. Ha, “Determinants of continuance intention to use the smartphone banking services: An extension to the expectation-confirmation model,” *Ind. Manag. Data Syst.*, vol. 116, no. 3, pp.

508–525, 2016, doi: 10.1108/IMDS-05-2015-0195.

- [15] A. Bhattacharjee, “Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model,” *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 25, no. 3, pp. 351–370, 2001, doi: 10.2307/3250921.
- [16] Brent Furneaux, “Task-technology fit - IS Theory,” Dec. 10, 2014. https://is.theorizeit.org/wiki/Task-technology_fit (accessed Mar. 13, 2020).
- [17] B. Wu and X. Chen, “Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task technology fit (TTF) model,” *Comput. Human Behav.*, vol. 67, pp. 221–232, 2017, doi: 10.1016/j.chb.2016.10.028.
- [18] J. Sarwono, “Pengertian Dasar Structural Equation Model (SEM),” 2007. http://www.jonathansarwono.info/amos/sem_amos.htm (accessed Mar. 13, 2020).
- [19] “Aplikasi SEM dengan SmartPLS 3.0 | MobileStatistik.Com.” <https://www.mobilestatistik.com/sem-dengan-smartpls/> (accessed Apr. 24, 2020).
- [20] “Perbandingan SEM dengan SEM PLS | MobileStatistik.Com.” <https://www.mobilestatistik.com/perbandingan-sem-dengan-sem-pls/> (accessed Apr. 24, 2020).
- [21] JONATHAN SARWONO, “MENGENAL PLS-SEM,” pp. 3–15, 2012.
- [22] F. L. Armin Monecke, “semPLS: Structural Equation Modeling Using Partial Least Squares,” *J. Stat. Softw.*, vol. 48, no. 3, 2012.
- [23] Astadi Pangarso, “Belajar SEM PLS - Astadi Pangarso

- Medium,” 2019.
<https://medium.com/@astadipangarso/belajar-sem-pls-6fa358c2d9a3> (accessed Apr. 24, 2020).
- [24] JONATHAN SARWONO, “ANALISIS JALUR (PATH ANALYSIS),” 2012.
http://www.jonathansarwono.info/aj/analisis_jalur.htm (accessed Mar. 13, 2020).
- [25] Syaifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997.
- [26] R. Hair, J. and Black, W. and Babin, Barry and Anderson, “Multivariate data analysis. Prentice Hall,” 2009.
- [27] M. C. Lee, “Explaining and predicting users’ continuance intention toward e-learning: An extension of the expectation-confirmation model,” *Comput. Educ.*, vol. 54, no. 2, pp. 506–516, 2010, doi: 10.1016/j.compedu.2009.09.002.
- [28] A. Hayes, “R-Squared Definition,” 2020.
<https://www.investopedia.com/terms/r/r-squared.asp> (accessed Aug. 09, 2020).
- [29] J. Frost, “How To Interpret R-squared in Regression Analysis - Statistics By Jim.”
<https://statisticsbyjim.com/regression/interpret-r-squared-regression/> (accessed Aug. 10, 2020).

LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi User Continuance Intention Dalam Menggunakan Microsoft 365

Saya Muhammad Khutama Wijaya NRP 05211340000093 mahasiswa S1 dari Departemen Sistem Informasi ITS akan melakukan survei tugas akhir untuk mengetahui “Faktor yang mempengaruhi niat kelanjutan pengguna dalam menggunakan Microsoft 365”.

Microsoft 365 atau yang sebelumnya bernama Office 365 adalah layanan langganan software berbayar atau Software as a service (SaaS) yang menawarkan perangkat lunak cloud-based software office tools dan layanan berlangganan yang ditawarkan oleh Microsoft. Merek ini merupakan cloud produktivitas untuk bekerja dan aktivitas sehari-hari, Microsoft 365 dirancang untuk membantu menyelesaikan lebih banyak hal dengan

aplikasi Office yang inovatif, layanan cloud cerdas, dan keamanan terbaik.

Institut Teknologi Sepuluh Nopember telah menerapkan Microsoft 365 sejak tahun 2016

Survei ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat kelanjutan

pengguna untuk terus menggunakan Microsoft 365.

Atas kesediaan responden untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan banyak terima kasih.

* Required

Alamat Email *

Nomor HP/WA

Nomor HP ini hanya untuk menghubungi pemenang hadiah

Semester*

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Apakah Anda Pernah Menggunakan ITS Office 365? *

- Pernah
- Tidak Pernah

Petunjuk pengisian kuesioner

Mohon berikan satu jawaban yang paling mewakili opini anda terhadap pernyataan - pernyataan terkait dengan ITSDaring

Sangat Tidak Setuju = 1

Agak Tidak Setuju = 2

Tidak Setuju = 3

Netral = 4

Agak Setuju = 5

Setuju = 6

Sangat Setuju = 7

		Skala Penilaian: (Sangat Tidak Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sangat Setuju)						
No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	6	7
<i>Perceived Usefulness</i>								
1.	Saya merasa bahwa Microsoft 365 dapat meningkatkan performa belajar saya (PU1)							
2.	Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 dapat meningkatkan efektivitas belajar saya (PU2)							
3.	Saya merasa bahwa Microsoft 365 bermanfaat untuk kegiatan belajar(PU3)							
4.	Saya tidak merasakan kebermanfaatannya Microsoft 365 untuk kegiatan belajar(PU4)							

		Skala Penilaian: (Sangat Tidak Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sangat Setuju)						
No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	6	7
	<i>Perceived Ease of Use (persepsi kemudahan penggunaan)</i>							
5.	Saya merasa bahwa secara umum Microsoft 365 mudah untuk digunakan? (PEU1)							
6.	Saya merasa bisa dengan fasih mengoperasikan Microsoft 365(PEU2)							
7.	Saya merasa bahwa interaksi dalam Microsoft 365 jelas dan mudah dimengerti. (PEU3)							
8.	Saya merasa bahwa secara umum Microsoft 365 tidak mudah untuk digunakan? (PEU4)							
	<i>Attitude</i>							
9.	Saya percaya bahwa menggunakan Microsoft 365 adalah ide yang baik(AT1)							
10.	Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 adalah hal yang saya inginkan(AT2)							
11.	Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 adalah hal tidak yang saya inginkan(AT3)							

		Skala Penilaian: (Sangat Tidak Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sangat Setuju)						
No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	6	7
12.	Saya merasa bahwa Microsoft 365 layak untuk direkomendasikan kepada mahasiswa ITS lain(AT4)							
13.	Saya puas menggunakan Microsoft 365(AT5)							
	<i>Task technology fit</i>							
14.	Microsoft 365 cocok untuk kebutuhan belajar saya(TTF1)							
15.	Saya merasa bahwa menggunakan Microsoft 365 cocok dengan praktik pendidikan saya. (TTF2)							
16.	Saya merasa bahwa Microsoft 365 tidak cocok untuk kebutuhan belajar saya(TTF3)							
17.	Sangat mudah untuk memahami tools mana yang digunakan dalam Microsoft 365. (TTF4)							
	<i>Social Influence</i>							
18.	Keyakinan peserta lain tentang Microsoft 365 mendorong saya untuk menggunakan Microsoft ITS 365. (SI1)							
19.	Saya menggunakan Microsoft 365 tanpa pengaruh dari orang lain. (SI2)							

		Skala Penilaian: (Sangat Tidak Setuju 1-2-3-4-5-6-7 Sangat Setuju)						
No	PERNYATAAN	1	2	3	4	5	6	7
20.	Keyakinan peserta lain tentang Microsoft 365 mempengaruhi tingkat penggunaan saya dalam menggunakan Microsoft 365. (SI3)							
21.	Keyakinan peserta lainnya tentang Microsoft 365 mengharuskan saya untuk menggunakannya. (SI4)							
	<i>Continuance intention to use</i>							
22.	Saya berniat untuk terus menggunakan Microsoft 365 di masa depan. (CITU1)							
23.	Saya akan semakin sering menggunakan Microsoft 365 di masa depan. (CITU2)							
24.	Saya tidak berniat untuk terus menggunakan Microsoft 365 di masa depan. (CITU3)							
25.	Niat saya untuk terus menggunakan Microsoft 365 di masa depan, setidaknya aktif seperti hari ini. (CITU4)							

Saran dari Responden

No.	Saran
1	Beri layanan trial yg tidak rumit terhadap microsoft azure, khususnya layanan cloud computing. Karena selama ini mengharuskan memiliki kartu kredit utk layanan trialnya.
2	Saya rasa pengguna perlu lebih banyak melakukan explore fitur-fitur di dalamnya apalagi yang belum diketahui. Mungkin bisa diadakan inovasi-inovasi yang mendorong itu. 😊
3	Sebaiknya dipermudah untuk integrasi dengan email its
4	<p>Saya memakai O365 tidak hanya sebagai sarana belajar saja, namun jga mendukung saya dlm bekerja. Seringkali kendala yg amat sangat mengganggu saya khususny saat WFH spt ini yaitu ketika VPN menyala (pekerjaan saya berhubungan dgn pengiriman data vital shg harus menggunakan vpn kantor utk hak akses dan keamanan server) saat membuka teams jarang sekali bisa tersambung. Tersambung pun sangat lama krn vpn saya dinilai sbg jaringan tidak aman bagi O365. Jadi saya harus rekap laporan kerjaan diteams klo kerjaan sudah kelar lak ya selak lupa apa aja yg tak kerjain tadi. Terus kalo mau upload berkas jga vpn harus matiin dlu, lanjut kerja ya nyalain vpn lagi. Mati nyala mati nyala ribet kan. Sarannya buat keamanan vpn yg sudah kredibel dikasih hak akses, terus wifi juga kalo ga stabil internetnya lemoott bgt buka teams :(</p>
5	Ada beberapa software yg sebenarnya tidak terlalu dibutuhkan oleh user karna berbayar, sedangkan google sudah menyediakan yg versi gratis seperti layanan email

No.	Saran
6	"- Please turn on microsoft dynamics & power BI as a part of microsoft 365. Therefore, it can be one package for learning - Please provide an online tutorial of microsoft 365 integration with personal email account on laptop in Bahasa - Please improve a dictation feature on your Word app (offline dictation & bahasa language) - Please ease to embed sway on wordpress & googlesite "
7	saya harap microsoft 365 memudahkan log in pengguna

Kendala dari Responden

No	Kendala
1	Layanan skype saya sering di banned tanpa alasan jelas
2	Integrasi dengan email its yang cukup rumit
3	Perubahan yg dilakukan kadang hilang Sering force close
4	biasanya kalo versi webnya agak beda gitu penggunaannya dan agak sulit terutama word
5	Kurangnya sosialisasi bagi mhs ITS terkait adanya 365 dan kebermanfaatan serta cara penggunaannya
6	Sejauh ini cuma itu sih kendala diteams kalo make vpn jaringan sering ke detect sbg jaringan tidak aman. Terus butuh internet stabil, kalo ga stabil jarang nyambung ke teams pdhal buat buka wa web sama spotify lancar2 aja. Sama kadang suka bingung sama tampilan sharepoint. UI nya ga anak muda banget. Lebih nyama pake teams sih. Overall O365 membantu banget dlm kerjaan saya. Apalagi fitur calender kalo mau ada rapat notif dinyalain nyambung ke desktop jdi ga ketinggalan rapat kalo lupa.
7	Fiturnya lumayan banyak tapi tetap tidak bisa menandingi Microsoft office karena loadingnya cukup lama terutama bagi yang tidak memiliki jaringan internet bagus. Lebih efisien mengetik sendiri baru di email ke teman.
8	Sempat mengalami kebingungan dalam memanfaatkan software yg begitu banyak namun fungsinya tidak terlalu penting, seperti Microsoft office site
9	Sering tidak sinkron dan terkadang file berantakan saat mengerjakan crossplatform web dan app

No	Kendala
10	"- Account integration between my personal mso 365 account & mso 365 apps, it sometime is not linked - For elder generation worker, it is rather difficult. Mso 365 need a training before fluently used. It is also required internet (for some apps)"

BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Jombang pada tanggal 11 Mei 1995 ini merupakan anak kesepuluh dari sebelas bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal di SDN Catakayam 1, SMP Negeri 1 Mojoagung, dan SMAN Mojoagung. Setelah selesai menempuh pendidikan SMA, penulis melanjutkan pendidikan di Departemen Sistem Informasi FTEIC-ITS dan menjadi mahasiswa Sistem Informasi tahun

angkatan 2013. Pada semester akhir perkuliahan, penulis mulai mengerjakan Tugas Akhir di Laboratorium Manajemen Sistem Informasi, di bawah bimbingan Ibu Feby Artwodini Muqtadiroh, S.Kom, M.T dan Ibu Anisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc.. Penulis mengambil topik mengenai niat keberlanjutan pengguna teknologi informasi atau IT *user continuance intention*. Semoga penulisan Tugas Akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi semua pihak terkait.