

**ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP
PENERAPAN APLIKASI *MICROSOFT TEAMS*
MENGUNAKAN MODEL
ISSM DELONE MCLEAN DAN TAM**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer**

Program Studi Sistem Informasi



Disusun Oleh:

FARI HANDHINA KIRANA

17082010005

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
S U R A B A Y A
2021**

SKRIPSI

**ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN
APLIKASI *MICROSOFT TEAMS* MENGGUNAKAN MODEL ISSM
DELONE MCLEAN DAN TAM**


Disusun Oleh:

FARI HANDHINA KIRANA
17082010005

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 08 Januari 2021

Pembimbing:

1.



Tri Lathif Mardi S, S.Kom, M.T.
NPT. 3 8902 13 0352 1

2.



Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom
NIP. 19930316 201903 2 020

Tim Penguji:


1.


M. Irwan Afandi, ST, M.Sc.
NPT. 3 7607 07 0220 1

2.


Arista Pratama, S.Kom, M.Kom
NRP. 17119 10 320052

3.


Dr. Eng Aggusalim, S.Pd, M.T.
NIP. 19850811 201903 1 005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur




Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT.
NIP. 19650731 199203 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN
APLIKASI *MICROSOFT TEAMS* MENGGUNAKAN MODEL ISSM
DELONE MCLEAN DAN TAM**

Disusun Oleh:

FARI HANDHINA KIRANA

17082010005

**Telah disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari
Periode 2021 pada Tanggal 08 Januari 2021**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Tri Lathif Mardi S, S.Kom, M.T

NPT. 3 8902 13 0352 1



Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom

NIP. 19930316 201903 2 020

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom.

NPT. 3 7903 04 0197 1



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Fari Handhina Kirana

NPM : 17082010005

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 08 Januari 2021 dengan judul:

**ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN
APLIKASI *MICROSOFT TEAMS* MENGGUNAKAN MODEL ISSM
DELONE MCLEAN DAN TAM**

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diijinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 12 Januari 2021

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. M. Irwan Afandi, ST, MSc.

NPT. 3 7607 07 0220 1

{  }

2. Arista Pratama, S.Kom, M.Kom

NRP. 17119 10 320052

{  }

3. Dr. Eng Aggusalim, S.Pd, M.T.

NIP. 19850811 201903 1 005

{  }

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2


Tri Lathif Mardi S, S.Kom, M.T.

NPT. 3 8902 13 0352 1


Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom

NIP. 19930316 201903 2 020



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA
TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fari Handhina Kirana
NPM : 17082010005
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi / Tugas Akhir sebagai berikut:

**ANALISIS PERSPEKTIF PENGGUNA TERHADAP PENERAPAN
APLIKASI *MICROSOFT TEAMS* MENGGUNAKAN MODEL ISSM
DELONE MCLEAN DAN TAM**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi / Tugas Akhir / Penelitian orang lain dan juga bukan merupakan Produk / Software / Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi / Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Institusi Pendidikan lain. Jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti benar, maka Saya bertanggungjawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah di kemudian hari.

Surabaya, 13 Januari 2021

Hormat saya,



FARI HANDHINA KIRANA
NPM. 17082010005

Judul : Analisis Perspektif Pengguna Terhadap Penerapan
Aplikasi *Microsoft Teams* Menggunakan Model ISSM
Delone Mclean Dan TAM

Pembimbing 1 : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T.

Pembimbing 2 : Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Terkait dengan adanya Covid-19 ini pembelajaran disekolah berubah menjadi pembelajaran daring melalui sebuah aplikasi E-Learning sekolah atau menggunakan suatu aplikasi pembelajaran. SMAN 18 Surabaya adalah salah satu Sekolah Menengah Atas yang berada di Kota Surabaya dan salah satu sekolah yang melaksanakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Tatanan Normal Baru pada kondisi Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) di Kota Surabaya dan memperhatikan Kalender Pendidikan Tahun Pelajaran 2020/2021 dalam pelaksanaan pembelajaran daring dengan menggunakan Aplikasi yaitu *Microsoft Teams*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perspektif pengguna terhadap penerapan Aplikasi *Microsoft* di SMAN 18 Surabaya. Penelitian ini mengadopsi ISSM Delone Mclean dan TAM (*Technology Acceptance Model*) dari Hossein Mohammadi. Jumlah sampel sebanyak 247 siswa-siswi SMAN 18 Surabaya tahun 2020/2021. Data penelitian dianalisis menggunakan PLS-SEM dengan perangkat lunak WarpPLS 6.0.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan identifikasi analisis perspektif pengguna terhadap penerapan Aplikasi *Microsoft Teams*, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perspektif pengguna penelitian ini yaitu *satisfaction* dan *intention to use* memiliki efek positif terhadap *actual use* pada Aplikasi *Microsoft Teams*. *Education quality* menjadi faktor utama yang mendorong *satisfaction* dan *intention to use* terhadap penggunaan Aplikasi *Microsoft Teams*. Sedangkan, *perceived ease of use* memediasi hubungan antara *actual use* dan *intention to use*. Hal ini didapat dari hasil uji hipotesis. Sedangkan faktor yang paling mempengaruhi dalam penggunaan berkelanjutan pada Aplikasi *Microsoft Teams* di SMAN 18 Surabaya dengan menggunakan model ISSM Delone Mclean dan TAM, yaitu *Intention to Use* didapatkan dari nilai *path coefficient* yang paling besar sebesar 0.548.

Kata Kunci : ISSM, TAM, *Microsoft Teams*, Pembelajaran Daring

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan petunjuk, kemudahan, pertolongan, kasih sayang serta kekuatan yang diberikan. Karena hanya karena Ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Perspektif Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Microsoft Teams Menggunakan Model ISSM Delone Mclean Dan TAM”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan gelar Sarjana Ilmu Komputer di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UPN “Veteran” Jawa Timur.

Skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya bagi penulis. Secara khusus, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang telah senantiasa mendoakan dan mendukung sehingga penulis terus termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik kandung penulis dan saudara penulis yang telah memberikan support.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T. dan Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dengan sabar, memberikan ilmu serta motivasi yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Suci , Ibu Nur , Ibu Ani selaku guru SMAN 18 Surabaya yang telah membantu mempermudah penulis untuk mendapatkan informasi dan data dalam keperluan skripsi.
5. Bapak Nur Cahyo W., S.Kom., M.Kom selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.

6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
7. Terimakasih kepada para responden yang terhormat para siswa siswi SMAN 18 Surabaya terimakasih banyak, partisipasi yang diberikan sungguh sangat berarti bagi penulis.
8. Terimakasih kepada Bripda Andy Firman Hidayat yang telah memberikan motivasi dan juga semangat untuk penulis.
9. Terimakasih kepada ke dua orang tua Bripda Andy Firman Hidayat yang telah memberikan doa dan semangat untuk penulis.
10. Teman-teman Sistem Informasi 17 khususnya Ceria (Tata , Eltria , Adelia , Aini , Jihan , Zelda) , Dindong dan Tenra yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis, selalu memberikan dukungan untuk penulis
11. Teman-teman BEM FASILKOM 2020 yang turut memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Kepada kakak tingkat Angkatan 2016 Khususnya Mbak Isnı , Mbak Yola , dan Mbak Icu yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dari lubuk hati yang paling dalam kepada berbagai pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya disini yang senantiasa membantu dalam proses penulisan skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Surabaya , Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Relevansi SI.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Microsoft 365	8
2.1.1. Microsoft Teams	9
2.2. Model Delone Mclean	12
2.3. Model TAM (Technology Acceptance Model).....	14
2.4. SMAN 18 Surabaya.....	16
2.5. SEM – Partial Least Square (PLS)	17
2.6. Data Primer.....	19
2.7. Data Sekunder	19
2.8. Populasi dan Sampel	19
2.9. Teknik Sampling	20
2.10. Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Alur Penelitian.....	27
3.2 Studi Literatur dan Studi Observasi	28
3.3 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	28
3.4 Model Konseptual	30
3.5 Hipotesis Penelitian.....	31

3.5.1.	Educational Quality.....	31
3.5.2.	Service Quality.....	32
3.5.3.	Technical System Quality.....	32
3.5.4.	Content and Information Quality.....	33
3.5.5.	Perceived Case of Use.....	33
3.5.6.	Perceived Usefulness.....	34
3.5.7.	Satisfaction.....	35
3.5.8.	Intention to Use.....	35
3.5.9.	Definisi Variabel.....	36
3.6	Menentukan Populasi dan Sampel.....	37
3.6.1.	Sumber Pengumpulan Data.....	38
a.	Data Primer.....	38
b.	Data Sekunder.....	38
3.6.2.	Populasi.....	39
3.6.3.	Sampel.....	39
3.6.4.	Teknik Sampling.....	41
3.6.5.	Skala Likert.....	42
3.7	Instrumen Pernyataan.....	43
3.8	Pengujian Instrumen.....	48
3.8.1.	Uji Validitas.....	48
3.8.2.	Uji Reabilitas.....	55
3.9	Analisis Data.....	56
3.9.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	56
3.9.2.	Analisis Inferensial.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1.	Data Demografi Responden.....	58
4.1.1.	Kelas.....	58
4.1.2.	Jurusan.....	59
4.1.3.	Penunjang Pembelajaran.....	60
4.1.4.	Koneksi Yang Digunakan Dalam Pembelajaran Daring.....	61
4.1.5.	Kondisi Sinyal.....	62
4.2.	Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	62
4.2.1.	Frekuensi Jawaban Variabel Educational Quality.....	63
4.2.2.	Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality.....	65
4.2.3.	Frekuensi Jawaban Variabel Technical System Quality.....	67
4.2.4.	Frekuensi Jawaban Variabel Content and Information Quality.....	71

4.2.5.	Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use.....	73
4.2.6.	Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness	76
4.2.7.	Frekuensi Jawaban Variabel Satisfaction.....	78
4.2.8.	Frekuensi Jawaban Variabel Intention to Use.....	81
4.2.9.	Frekuensi Jawaban Variabel Actual Use.....	83
4.3.	Analisis Inferensial.....	84
4.3.1.	Outer Model	85
4.3.2.	Inner Model.....	91
4.3.3.	Uji Hipotesis	96
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	104
4.4.1.	Hubungan Educational Quality (EDU) terhadap Satisfaction	105
4.4.2.	Hubungan Service Quality (SER) terhadap Satisfaction (SAT) ...	109
4.4.3.	Hubungan Technical System Quality (SYS) terhadap.....	112
4.4.4.	Hubungan Content and Information Quality (INF) terhadap.....	116
4.4.5.	Hubungan Perceived Ease of Use (EAS) terhadap Intention to....	120
4.4.6.	Hubungan Perceived Usefulness (PER) terhadap Intention to	125
4.4.7.	Hubungan Satisfaction (SAT) terhadap Intention to Use (INT) ... dan Actual Use (ACT)	127
4.4.8.	Hubungan Intention to Use (INT) terhadap Actual Use (ACT)....	131
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		134
5.1.	Kesimpulan.....	134
5.2.	Saran	134
DAFTAR PUSTAKA		137
LAMPIRAN.....		141

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Definisi Variabel.....	36
Tabel 3. 2 Tabel Jumlah Sampel di Tiap Tingkatan Kelas	41
Tabel 3. 3 Klasifikasi Skala Likert.....	43
Tabel 3. 4 Tabel Item Pertanyaan	44
Tabel 3. 5 hasil Uji Validitas Variabel Educational Quality.....	50
Tabel 3. 6 Hasil Validitas Variabel Service Quality	50
Tabel 3. 7 hasil Validitas Variabel Technical System Quality	51
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Content and Information Quality	51
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Perceived Ease of Use.....	52
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Perceived Usefulness	52
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Satisfaction	53
Tabel 3. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Intention to Use	54
Tabel 3. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Actual Use	54
Tabel 3. 14 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 1 Frekuensi Jawaban Variabel Educational Quality	63
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Jawaban Variabel Educational Quality.....	65
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Variabel Service Quality.....	66
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Jawaban Variabel Service Quality.....	67
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Variabel Technical System Quality.....	68
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Jawaban Variabel Technical System Quality.....	70
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Variabel Content and Information Quality.....	71
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Jawaban Variabel Content and Information Quality.....	73
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Ease of Use.....	74
Tabel 4. 10 Hasil Statistik Jawaban Variabel Perceived Ease of Use.....	75
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Variabel Perceived Usefulness.....	76
Tabel 4. 12 Hasil Statistik Jawaban Variabel Perceived Usefulness.....	78
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Variabel Satisfaction.....	79
Tabel 4. 14 Hasil Statistik Jawaban Variabel Satisfaction.....	80
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Variabel Intention to Use.....	81
Tabel 4. 16 Hasil Statistik Jawaban Variabel Intention to Use.....	82

Tabel 4. 17 Frekuensi Jawaban Variabel Actual Use.....	83
Tabel 4. 18 Hasil Statistik Jawaban Variabel Actual Use.....	84
Tabel 4. 19 Nilai Loading Factor.....	85
Tabel 4. 20 Nilai Average Variance Extrancted (AVE).....	89
Tabel 4. 21 Nilai Discriminant Validity.....	90
Tabel 4. 22 Nilai Composite Reliability.....	91
Tabel 4. 23 Nilai R-Square.....	92
Tabel 4. 24 Nilai Q-Square.....	93
Tabel 4. 25 Nilai Model Fit.....	94
Tabel 4. 26 Hasil Pengujian Hipotesis.....	97
Tabel 4. 27 Hasil Pengujian Hipotesis Indirect.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Manajemen Sistem Informasi menurut (Laudon & Laudon, 2014)...	5
Gambar 2. 1 Fitur Activity	9
Gambar 2. 2 Fitur Chat.....	10
Gambar 2. 3 Fitur Assigments	10
Gambar 2. 4 Fitur Calender.....	10
Gambar 2. 5 Fitur Calls	11
Gambar 2. 6 Fitur Files	11
Gambar 2. 7 Fitur Apps.....	12
Gambar 2. 8 Model Delone Mclean.....	13
Gambar 2. 9 Model TRA	14
Gambar 2. 10 Model TAM oleh Fred Davis & Venkatesh 1996.....	15
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	27
Gambar 3. 2 Model Konseptual	30
Gambar 3. 3 Tabel Isaac dan Michael (1981)	40
Gambar 4. 1 Presentase Kelas Responden.....	58
Gambar 4. 2 Presentase Jurusan Responden	59
Gambar 4. 3 Presentase Penunjang Pembelajaran Responden.....	60
Gambar 4. 4 Presentase Koneksi yang Digunakan Dalam Pembelajaran Daring Responden.....	61
Gambar 4. 5 Grafik Kondisi Sinyal Responden.....	62
Gambar 4. 6 Hasil Pengujian Model Menggunakan WarpPLS	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Referensi Instrumen Pernyataan	141
Lampiran 2. Tampilan Kuesioner Online.....	142
Lampiran 3. Analisis Statistik Deskriptif Variabel	163
Lampiran 4. Analisis Inferensial dan Uji Hipotesis	175
Lampiran 5. Surat Perijinan Penelitian Dari Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur	178
Lampiran 6. Surat Perijinan Penelitian Dari Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.....	179
Lampiran 7. Surat Perijinan Penelitian Dari SMA Negeri 18 Surabaya.....	180