

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA  
PADA PENGGUNAAN APLIKASI SION PNB  
DENGAN MODEL TAM**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Diajukan Oleh**

**KRISTIANI SIAGIAN**

**NIM 2315764021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA  
PADA PENGGUNAAN APLIKASI SION PNB  
DENGAN MODEL TAM**

Skripsi Ini Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Syarat Lulus Program Studi  
Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis,  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Diajukan Oleh**

**KRISTIANI SIAGIAN**

**NIM 2315764021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mahasiswa pada Penggunaan Aplikasi SION PNB dengan Model TAM
2. Penulis
  - a. Nama : Kristiani Siagian
  - b. NIM : 2315764021
3. Jurusan : Administrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 9 Agustus 2024

Menyetujui:

Pembimbing I



Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum  
NIP 196312311989031023

Pembimbing II



Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb  
NIP 196210101989112001

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**  
**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PENGGUNAAN**  
**APLIKASI SION PNB DENGAN MODEL TAM**

Oleh:  
KRISTIANI SIAGIAN  
NIM 2315764021

Disahkan:  
Ketua Penguji



**Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb**  
NIP 196210101989112001

Penguji I



**Ngurah Putu Raka Novandra Asta, S.Kom.,M.MT**  
NIP 199511122023211010

Penguji II



**I Putu Okta Priyana, S.Kom.,M.Kom**  
NIDN 0018108809

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua



**Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.d**  
NIP 196808271993031002

Badung, 9 Agustus 2024  
Prodi Manajemen Bisnis Internasional  
Ketua



**Ketut Vini Elfarosa, SE., M.M.**  
NIP 197612032008122001

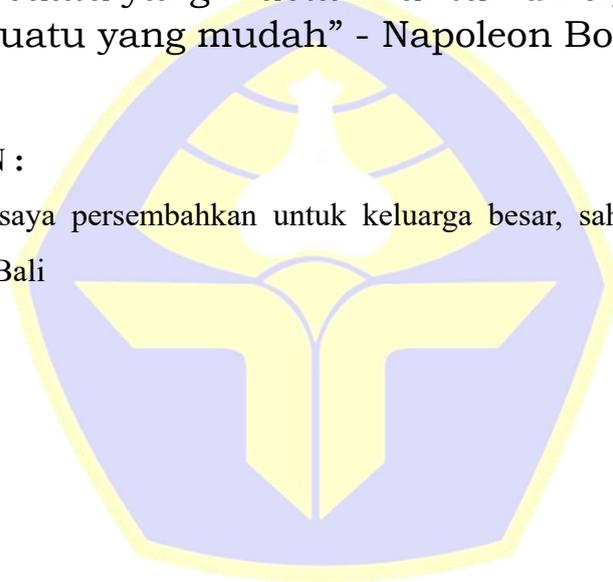
## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

“Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dikerjakan, hanya tidak ada sesuatu yang mudah” - Napoleon Bonaparte

### **PERSEMBAHAN :**

Karya ilmiah ini saya persembahkan untuk keluarga besar, sahabat, serta kampus Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kristiani Siagian  
NIM : 2315764021  
Prodi/Jurusan : RPL Manajemen Bisnis Internasional/ Administrasi Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI saya dengan judul:  
“ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PENGGUNAAN APLIKASI  
SION PNB DENGAN MODEL TAM”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 9 Agustus 2024

Yang menyatakan



Kristiani Siagian

NIM 2315764021

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PENGGUNAAN APLIKASI SION PNB DENGAN MODEL TAM

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi SION di Politeknik Negeri Bali (PNB) dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model* (TAM). Fokus utama penelitian adalah mengkaji pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap kepuasan mahasiswa, baik secara individual maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh mahasiswa PNB angkatan 2023 sebanyak 7.595 orang. Sampel penelitian terdiri dari 100 mahasiswa yang dipilih melalui *proportional sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berbasis Skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Lokasi penelitian berada di kampus Politeknik Negeri Bali yang berlokasi di Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali. Objek penelitian adalah seluruh mahasiswa PNB angkatan 2023 yang menggunakan aplikasi SION. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *perceived usefulness* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Demikian pula *perceived ease of use* ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Kemudian, secara simultan *perceived usefulness* ( $X_1$ ) dan *perceived ease of use* ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi SION, semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Saran yang diberikan mencakup peningkatan fitur dan antarmuka aplikasi, perluasan cakupan variabel penelitian untuk faktor-faktor lain yang mungkin berkontribusi terhadap kepuasan mahasiswa, serta penggunaan pendekatan kualitatif melalui wawancara untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang pengalaman dan harapan mahasiswa terhadap aplikasi SION.

**Kata Kunci:** Kepuasan mahasiswa, Aplikasi SION, *Technology Acceptance Model* (TAM), *perceived usefulness*, *perceived ease of use*.

## **ABSTRACT**

### ***ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION WITH THE USE OF THE SION PNB APPLICATION USING THE TAM MODEL***

*This study aims to analyze student satisfaction with the use of the SION application at Bali State Polytechnic (PNB) using the Technology Acceptance Model (TAM). The main focus of the research is to examine the influence of perceived usefulness and perceived ease of use on student satisfaction, both individually and simultaneously. This study employs a quantitative method with a population comprising all PNB students of the 2023 cohort, totalling 7,595 individuals. The research sample consists of 100 students selected through proportional sampling. Data were collected using a Likert scale-based questionnaire and analyzed using multiple linear regression. The research location is the Bali State Polytechnic campus located in Jimbaran, South Kuta, Badung, Bali. The research objects are all PNB students of the 2023 cohort who use the SION application. The type of data used is primary data obtained directly from respondents via an online questionnaire. The results of the study indicate that perceived usefulness (X1) has a positive and significant influence on student satisfaction (Y). Similarly, perceived ease of use (X2) also has a positive and significant influence on student satisfaction (Y). Furthermore, both perceived usefulness (X1) and perceived ease of use (X2) simultaneously have a positive and significant influence on student satisfaction (Y). These findings suggest that the higher the students' perception of the usefulness and ease of use of the SION application, the higher their level of satisfaction. Recommendations include enhancing the features and interface of the application, expanding the scope of research variables to include other factors that might contribute to student satisfaction, and using qualitative approaches such as interviews to gain deeper insights into students' experiences and expectations regarding the SION application.*

*Keywords: Student satisfaction, SION application, Technology Acceptance Model (TAM), perceived usefulness, perceived ease of use.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas karunia-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan yang berjudul “**Analisis Kepuasan Mahasiswa pada Penggunaan Aplikasi SION PNB dengan Model TAM**”. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan serta fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada penulis selama menempuh perkuliahan menjadi mahasiswa Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Ketut Vini Elfaroza, SE, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dengan baik selama proses perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Drs. Ida Bagus Artha Adnyana, M.Hum selaku Pembimbing I yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, semangat, bimbingan dan saran selama penulis mengikuti program Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis, khususnya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb selaku Pembimbing II yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberikan bimbingan dan saran kepada

penulis selama penulis mengikuti program Sarjana Terapan Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis, khususnya dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan berlangsung, serta pegawai dan staff yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan segala keperluan perkuliahan dengan pelayanan yang baik.
7. Suami, anak serta keluarga yang telah memberikan doa, dukungan semangat, dan bantuan kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman seangkatan Program Studi Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan banyak bantuan, dukungan, dan saran selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang ada pada penulis, dengan penuh kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini serta kepada penulis sekeluarga.

Denpasar, 9 Agustus 2024

Penulis



Kristiani Siagian

2315764021

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER DALAM</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.4.2 Manfaat Praktis .....	13
1.5 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Telaah Teori.....	15
2.1.1 Sistem Informasi .....	15
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) .....	18
2.1.3 Kepuasan Mahasiswa .....	25
2.2 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik) .....	28
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis .....	30
2.3.1 Kerangka Konsep .....	31
2.3.2 Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34

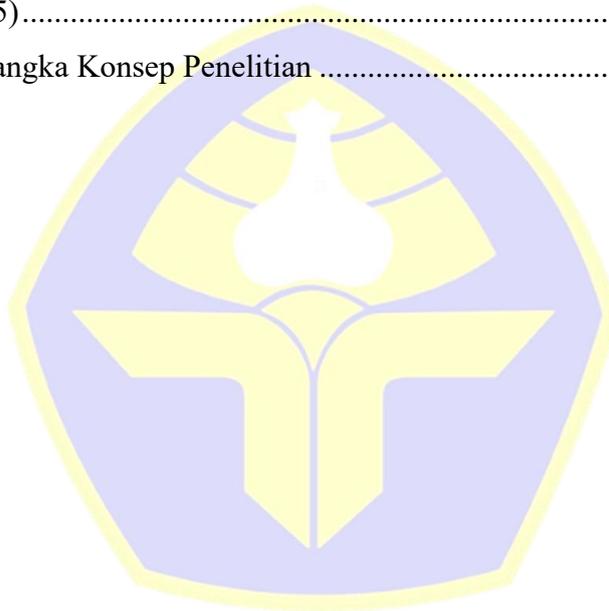
3.2	Objek dan Jenis Penelitian .....	35
3.3	Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1	Populasi.....	35
3.3.2	Sampel.....	35
3.4	Variabel Penelitian .....	37
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	38
3.5.1	<i>Perceived of Usefulness (X<sub>1</sub>)</i> .....	38
3.5.2	<i>Perceived Ease of Use (X<sub>2</sub>)</i> .....	39
3.5.3	Kepuasan Mahasiswa (Y) .....	40
3.6	Sumber Data.....	42
3.7	Jenis Data .....	43
3.8	Metode Pengumpulan Data.....	44
3.9	Teknik Analisis Data .....	44
3.9.1	Analisis Deskriptif .....	45
3.9.2	Pengujian Instrumen .....	45
3.9.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.9.4	Uji Hipotesis .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.2	Hasil Analisis Data.....	54
4.2.1	Karakteristik Responden.....	55
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	57
4.2.3	Hasil Pengujian Instrumen.....	65
4.2.4	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	70
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis.....	72
4.3	Pembahasan.....	75
4.3.1	Pengaruh <i>Perceived of Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa	75
4.3.2	Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> Terhadap Kepuasan Mahasiswa ..	77
4.3.3	Pengaruh <i>Perceived of Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> terhadap Kepuasan Mahasiswa.....	80
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>84</b>
5.1	Simpulan .....	84
5.2	Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>87</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>		<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Keluhan Mahasiswa Terkait Penggunaan SION .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya .....	28
Tabel 3.1	Sampel Penelitian .....	37
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	41
Tabel 3.3	Nilai Standar Skala Likert .....	44
Tabel 3.4	Kriteria Interpretasi Skor .....	45
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan di PNB .....	56
Tabel 4.3	Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Perceived of Usefulness</i> .....	58
Tabel 4.4	Deskripsi Jawaban Responden tentang <i>Perceived Ease of Use</i> .....	61
Tabel 4.5	Deskripsi Jawaban Responden tentang Kepuasan Mahasiswa .....	63
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
Tabel 4.10	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	69
Tabel 4.11	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Statistik Parsial (T-Test).....	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Statistik Simultan F (F-Test).....	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Technology Acceptance Model (TAM) (Davis et al, 1985).....	19
Gambar 2.2	Kerangka Konsep Penelitian .....	31



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	91
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	95
Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik .....	98
Lampiran 4. Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis, dan Uji $R^2$ .....	99
Lampiran 5. Data Responden .....	100
Lampiran 6. Tabulasi Data .....	103
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup Penulis .....	111

POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Paradigma penggunaan teknologi informasi dalam sebuah organisasi telah menjadi tak terelakkan seiring dengan perkembangan teknologi yang signifikan. Adopsi teknologi informasi telah menghasilkan perubahan mendasar dalam prosedur-prosedur organisasi, dari manual menjadi terotomatisasi (Mugiarto et al., 2023). Ini menandakan bahwa organisasi yang tidak memperhatikan integrasi teknologi informasi dapat tertinggal dalam kompetisi. Dalam era di mana kecepatan informasi sangat penting, lembaga pendidikan pun tak luput dari transformasi ini. Respons terhadap tren ini juga tercermin dalam upaya lembaga-lembaga di Indonesia, terutama dalam sektor pendidikan, yang memanfaatkan teknologi informasi dengan pembuatan situs web sebagai pusat komunikasi dan informasi (Ananda et al., 2022). Hal ini menunjukkan bahwa adaptasi terhadap perubahan teknologi merupakan strategi yang penting bagi lembaga pendidikan dalam menjaga relevansinya di tengah masyarakat yang semakin terhubung secara digital.

Dalam konteks pendidikan, pengembangan sistem informasi akademik menjadi contoh konkret dari penerapan teknologi informasi. Sistem Informasi

Akademik Online (SION) merupakan implementasi langsung dari pergeseran ini (Sumiari & Ari Jayanti, 2020). Dengan adanya SION, proses administrasi di lembaga pendidikan menjadi lebih efisien, memungkinkan fokus lebih besar pada peningkatan kualitas pendidikan. Namun, seiring dengan manfaatnya, SION juga menimbulkan sejumlah tantangan, seperti keamanan data dan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan teknologi informasi di pendidikan membutuhkan pendekatan yang holistik, tidak hanya fokus pada efisiensi tetapi juga memperhatikan aspek-aspek kritis seperti keamanan dan kebutuhan pengguna.

Politeknik Negeri Bali (PNB) dikenal sebagai lembaga pendidikan tinggi vokasi yang menekankan praktik lebih daripada teori. Dengan proporsi pembelajaran yang terdiri dari 60%-70% praktik dan 30%-40% teori, PNB bertujuan untuk mempersiapkan lulusannya agar mampu memenuhi tuntutan industri, baik di dalam negeri maupun internasional (<https://www.pnb.ac.id/>, 2024). Pendekatan ini menunjukkan komitmen PNB dalam menghasilkan lulusan yang relevan dengan tuntutan dunia kerja, yang lebih menghargai keterampilan praktis. Sebagai bagian dari upaya peningkatan efisiensi dan kualitas pendidikan, PNB mengadopsi Sistem Informasi Online (SION) sebagai alat untuk mendukung proses administrasi dan pembelajaran. SION, yang diluncurkan oleh Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi Politeknik Negeri Bali pada tahun 2017, bertujuan untuk meningkatkan akses informasi dan efisiensi proses di PNB. Maka dari itu, penggunaan SION di PNB merupakan langkah strategis

dalam mendukung misi pendidikan praktis dan relevan dengan dunia kerja. Dengan adopsi teknologi informasi seperti SION, PNB bertujuan untuk memperkuat pendekatan praktis dalam pendidikan sambil memastikan efisiensi dalam administrasi akademik.

SION digunakan oleh mahasiswa, dosen dan pegawai di Politeknik Negeri Bali. Mayoritas pengguna SION adalah mahasiswa. Keberhasilan sebuah sistem informasi, seperti SION, tidak hanya tergantung pada fitur dan kualitas teknisnya, tetapi juga pada seberapa baik sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna akhirnya (Sorongan et al., 2023). Hal ini kualitas sistem mencakup fitur, kehandalan, dan performa SION. Manfaat yang ditawarkan mencakup sejauh mana SION mempermudah dan meningkatkan efisiensi proses administrasi dan akademik di PNB. Tingkat kepuasan pengguna menjadi indikator utama untuk menilai seberapa baik SION dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna akhir (Sorongan et al., 2023). Keberhasilan SION PNB tidak hanya ditentukan oleh kemampuannya dalam menyediakan fitur-fitur yang dibutuhkan, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna merasa puas dengan penggunaannya. Dalam menjaga kualitas dan meningkatkan kepuasan pengguna, SION perlu secara terus-menerus dievaluasi dan ditingkatkan sesuai dengan umpan balik dan kebutuhan pengguna.

Survei pra-penelitian dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dengan SION. Hasil survei mencatat beragam keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa terkait penggunaan SION di Politeknik Negeri

Bali pada tabel 1.1. Tabel ini mencakup berbagai aspek dari penggunaan SION, dari kesulitan teknis hingga ketidaksesuaian antara platform SION di berbagai perangkat. Data ini dihasilkan dari survei terhadap 70 responden, yang memberikan wawasan penting tentang area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pengembangan dan pengelolaan SION di PNB.

**Tabel 1.1**  
**Keluhan Mahasiswa Terkait Penggunaan SION**

No.	Keluhan	Jumlah
1	Ketidakmampuan melakukan pembayaran UKT	8 orang
2	Ketidakhadiran nama mahasiswa dalam Sistem SION	12 orang
3	Kesulitan dalam melakukan proses presensi	25 orang
4	Frekuensi kesalahan dan kegagalan ( <i>error</i> ) pada server yang tinggi	10 orang
5	Ketidaksesuaian antara SION pada website dan mobile	15 orang
Total		70 orang

Sumber: Data Survei di Politeknik Negeri Bali, 2023

Mayoritas mahasiswa mengalami kesulitan dalam melakukan proses presensi, dengan jumlah responden yang mengeluh mencapai 25 orang dari total 70 responden. Ini menunjukkan bahwa kesulitan presensi menjadi hambatan utama yang dirasakan oleh mahasiswa dalam penggunaan SION di Politeknik Negeri Bali. Selain itu, masalah ketidakhadiran nama mahasiswa dalam sistem juga cukup signifikan, dengan 12 orang responden melaporkannya sebagai masalah. Meskipun demikian, jumlah keluhan terkait ketidakhadiran nama mahasiswa dalam sistem lebih rendah dibandingkan dengan kesulitan presensi. Adapun masalah lain seperti ketidakmampuan melakukan pembayaran UKT, frekuensi kesalahan pada server, dan ketidaksesuaian antara SION di *website* dan *mobile*, meskipun masih relevan,

memiliki jumlah keluhan yang lebih rendah dibandingkan dengan kesulitan presensi. Oleh karena itu, secara proporsional, kesulitan dalam presensi tampaknya menjadi masalah yang paling mendesak untuk diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pengguna SION di Politeknik Negeri Bali.

Untuk mendalami pemahaman terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa terkait SION, dilakukan wawancara secara langsung. Wawancara ini dilakukan sebagai bagian dari upaya evaluasi yang lebih komprehensif, bertujuan untuk mengeksplorasi aspek-aspek yang tidak tercakup dalam survei tertulis. Dari hasil wawancara tersebut, terungkap beberapa masalah yang tidak terdeteksi dalam survei, seperti kesulitan dalam melakukan proses presensi, terutama ketika tombol presensi tidak muncul pada layar meskipun mahasiswa sudah tiba tepat waktu. Selain itu, permasalahan juga muncul terkait frekuensi gangguan server yang tinggi, terutama pada waktu-waktu krusial seperti menjelang perkuliahan. Keluhan tentang ketidaksinkronan antara versi SION di website dan mobile juga disoroti, serta kebingungan mahasiswa karena banyaknya aplikasi seperti *e-learning* yang memerlukan waktu login terpisah. Hasil wawancara ini menyoroti perlunya peningkatan sistem SION tidak hanya dari segi teknis, tetapi juga dari kualitas penggunaan dan manfaat yang diberikan, guna memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penggunanya, yaitu mahasiswa.

Hasil survei dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa dalam penggunaan SION di Politeknik Negeri Bali masih rendah. Mayoritas mahasiswa mengalami kesulitan dalam proses presensi, yang

merupakan hambatan utama yang dirasakan. Masalah lain seperti ketidakhadiran nama mahasiswa dalam sistem, ketidakmampuan melakukan pembayaran UKT, frekuensi kesalahan pada server, dan ketidaksesuaian antara SION di *website* dan *mobile* juga menjadi perhatian. Wawancara menunjukkan bahwa ada masalah tambahan yang tidak terdeteksi dalam survei, seperti kesulitan teknis yang spesifik dan ketidaksinkronan antara versi SION di *website* dan *mobile*.

Dalam menghadapi permasalahan kompleks seperti yang dihadapi dalam penggunaan SION di Politeknik Negeri Bali, dibutuhkan pendekatan yang terstruktur dan berbasis pada pemahaman yang mendalam tentang persepsi pengguna terhadap teknologi informasi. Dari hasil survei dan wawancara, terungkap bahwa mahasiswa menghadapi berbagai kendala dalam menggunakan SION, mulai dari kesulitan dalam proses presensi hingga gangguan server dan ketidaksesuaian antara versi SION di *website* dan *mobile*. Dalam konteks ini, Model Penerimaan Teknologi (TAM) menawarkan kerangka kerja yang tepat untuk melihat persepsi manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan (Misissai & Sriyana, 2021). Dengan menerapkan TAM, kita dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam SION untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dengan memahami bahwa permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa terkait SION melibatkan persepsi mereka terhadap manfaat dan kemudahan penggunaannya,

penerapan Model TAM dapat menjadi solusi yang efektif untuk memperbaiki pengalaman pengguna dan meningkatkan efektivitas sistem.

TAM (*Technology Acceptance Model*), model pemanfaatan sistem informasi yang dapat meningkatkan produktivitas individu atau organisasi, serta mempermudah pelaksanaan tugas-tugas yang diemban (Putra et al., 2021). TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Shih, 2004). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi komputer dipengaruhi oleh dua keyakinan utama: persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Selain itu, faktor-faktor eksternal seperti perbedaan individu, karakteristik sistem, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas juga mempengaruhi persepsi ini (Davis, 1985).

Persepsi terhadap Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) menunjukkan seberapa yakin seseorang bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya (Maharani & Sundari, 2024). Hal ini berarti bahwa individu yakin bahwa menggunakan teknologi tertentu akan berdampak positif pada pencapaian dan produktivitas mereka. Dengan memahami bahwa mahasiswa merasakan kesulitan dalam menggunakan SION, konsep Persepsi Kemanfaatan Penggunaan (*Perceived Usefulness*) menjadi relevan. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan pada SION harus memperkuat keyakinan mahasiswa bahwa penggunaannya akan meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) mencerminkan keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem informasi merupakan proses yang mudah dan tidak memerlukan upaya yang

berlebihan (Hapsari et al., 2023). Ini berarti bahwa individu percaya bahwa mengoperasikan sistem informasi tidak akan menyulitkan mereka dan dapat dilakukan dengan relatif mudah tanpa perlu usaha keras. Dengan memperbaiki aspek-aspek permasalahan dalam SION, diharapkan mahasiswa akan lebih puas dengan pengalaman penggunaan SION, sesuai dengan konsep kepuasan mahasiswa dalam proses pembelajaran.

Persepsi kemanfaatan penggunaan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) menjadi kunci dalam memahami masalah yang dirasakan oleh mahasiswa terkait penggunaan Sistem Informasi Akademik Online (SION) di Politeknik Negeri Bali. Masalah seperti kesulitan dalam melakukan proses presensi, gangguan server, dan ketidaksesuaian antara versi SION di website dan mobile dapat terkait dengan persepsi mahasiswa tentang manfaat dan kemudahan penggunaan sistem tersebut. Jika mahasiswa merasa bahwa SION tidak memberikan manfaat yang signifikan atau sulit untuk digunakan, maka mereka mungkin cenderung mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan sistem tersebut secara efektif.

Selanjutnya, kepuasan mahasiswa juga menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas SION sebagai alat untuk mendukung proses pembelajaran (Mukaromah et al., 2021). Jika mahasiswa merasa tidak puas dengan pengalaman penggunaan SION, hal ini dapat mencerminkan ketidakcocokan antara harapan mereka dan kenyataan yang mereka alami dalam menggunakan sistem tersebut. Misalnya, kesulitan teknis seperti

ketidakmampuan melakukan pembayaran UKT atau ketidakmunculan nama dalam SION dapat menyebabkan ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan proses pembelajaran yang disampaikan oleh dosen (Achruh et al., 2020). Penting bagi lembaga untuk memastikan bahwa SION tidak hanya memberikan manfaat yang jelas dan mudah digunakan, tetapi juga dapat memenuhi harapan dan kebutuhan mahasiswa dalam mendukung proses pembelajaran mereka.

SION yang dirancang dengan baik dapat memberikan aksesibilitas yang mudah bagi mahasiswa untuk mengakses informasi seperti jadwal kuliah, transkrip nilai, dan pengumuman penting lainnya. Ketika informasi yang disajikan oleh SION tersebut lengkap dan akurat, mahasiswa akan merasa terbantu dan percaya pada sistem tersebut. Selain itu, efisiensi dalam proses administrasi akademik seperti registrasi mata kuliah secara online juga dapat mengurangi beban mahasiswa dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap sistem. Interaksi yang efektif antara mahasiswa dan staf akademik melalui SION juga merupakan faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa. Oleh karena itu, implementasi SION yang baik memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa dengan menyediakan akses yang mudah, informasi yang akurat, proses administrasi yang efisien, dan interaksi yang baik antara mahasiswa dan institusi.

Hasil survei dan wawancara yang telah dilakukan, maka peneliti tertarik untuk meneliti analisis kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi SION di Politeknik Negeri Bali (PNB). Temuan dari survei dan wawancara

menunjukkan adanya berbagai keluhan dan kendala yang diungkapkan oleh mahasiswa terkait SION, mulai dari kesulitan dalam proses presensi hingga ketidaksesuaian antara versi SION di website dan mobile. Kemudian, Penelitian dilakukan di Politeknik Negeri Bali karena lembaga ini dikenal karena pendekatan pendidikan praktisnya dan komitmennya terhadap penggunaan teknologi informasi, terutama melalui implementasi Sistem Informasi Akademik Online (SION). Dengan jumlah mahasiswa yang besar dan beragam di PNB, penelitian di lembaga ini dapat memberikan gambaran yang representatif tentang pengalaman pengguna terhadap SION. Oleh karena itu, penelitian di PNB dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik. Penelitian terdahulu yang meneliti di Politeknik Negeri Bali telah mengkaji aspek-aspek tertentu terkait penggunaan teknologi informasi atau sistem informasi tertentu di lingkungan PNB, seperti penggunaan SION. Namun, penelitian terdahulu belum secara khusus memfokuskan pada analisis kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan SION dengan menggunakan Model Penerimaan Teknologi (TAM) seperti yang direncanakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, penelitian terdahulu mungkin tidak mencakup aspek kepuasan pengguna SION dengan cara yang sama seperti yang diusulkan dalam penelitian ini.

Dengan menerapkan Model Penerimaan Teknologi (TAM), penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam SION untuk meningkatkan adopsi dan kepuasan pengguna, serta

memberikan kontribusi bagi pemahaman teoritis dan praktis tentang penerimaan teknologi dalam konteks pendidikan. Maka, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian yaitu mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik dengan judul penelitian “**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA PADA PENGGUNAAN APLIKASI SION PNB DENGAN MODEL TAM**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan diangkat adalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi SION di Politeknik Negeri Bali?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi SION di Politeknik Negeri Bali?
3. Apakah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi SION di Politeknik Negeri Bali?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi SION di Politeknik Negeri Bali.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi SION di Politeknik Negeri Bali.
3. Untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi SION di Politeknik Negeri Bali.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut, maka manfaat penelitian ini dapat dibagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian secara teoritis pada penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pemahaman tentang penerimaan teknologi informasi, khususnya dalam konteks sistem informasi akademik. Dengan mengaplikasikan Model Penerimaan Teknologi (TAM) dalam konteks penggunaan Aplikasi SION di Politeknik Negeri Bali, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Melalui pemahaman ini, penelitian ini berpotensi

mengayakan literatur terkait dengan konsep TAM dan aplikasinya dalam lingkungan pendidikan tinggi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat penelitian secara praktis pada penelitian ini dapat bermanfaat kepada tiga bagian sebagai berikut:

1. Bagi Institusi Pendidikan (PNB)

PNB dapat meningkatkan kualitas layanan akademik online melalui pemahaman yang lebih baik tentang kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi SION. Hal ini dapat memperkuat reputasi PNB sebagai lembaga yang berorientasi pada pelayanan dan teknologi.

2. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa akan mendapatkan pengalaman penggunaan aplikasi SION yang lebih memuaskan, meningkatkan produktivitas dan kenyamanan dalam aktivitas akademik mereka.

3. Bagi Masyarakat

Kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi SION dapat meningkatkan kualitas lulusan PNB, memberikan kontribusi pada peningkatan daya saing lulusan di pasar kerja, serta memperkuat kontribusi PNB dalam pembangunan masyarakat.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari proposal penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini meliputi pendahuluan yang mencakup latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian baik teoritis maupun praktis, serta sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menyajikan tinjauan teori yang mencakup uraian mengenai teori teori yang diperoleh dari studi pustaka, termasuk buku, artikel ilmiah, dan jurnal yang relevan dengan topik penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat contoh penelitian terdahulu, ringkasan hasil penelitian, dan penyajian dalam bentuk tabel serta kerangka teoritis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, variabel yang diteliti, sumber dan jenis data, serta metode dan teknik pengumpulan serta analisis data.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisi tentang analisis data dan pembahasan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian serta saran saran yang diberikan oleh penulis terkait penelitian.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan analisis hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. *Perceived of Usefulness* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap kegunaan aplikasi SION PNB, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.
2. *Perceived Ease of Use* ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik dan efisien sistem informasi akademik, semakin tinggi tingkat kepuasan pelayanan administrasi yang dirasakan oleh mahasiswa semakin mudah mahasiswa menggunakan aplikasi SION PNB, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.

3. *Perceived of Usefulness* ( $X_1$ ) dan *Perceived Ease of Use* ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa baik persepsi tentang kegunaan maupun kemudahan penggunaan aplikasi SION PNB memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Kedua faktor ini saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain dalam memengaruhi tingkat kepuasan pengguna SION yaitu mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil simpulan dan penjelasan tanggapan responden sebelumnya, berikut adalah tiga saran:

1. Dari hasil tanggapan responden terkait *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use*, terdapat beberapa area yang perlu diperhatikan untuk ditingkatkan dalam pengembangan aplikasi SION PNB. Misalnya, memperbaiki kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi agar lebih intuitif dan mudah dipahami oleh mahasiswa. Politeknik Negeri Bali perlu memperhatikan umpan balik dari pengguna dan melakukan pembaruan secara berkala untuk menjaga relevansi dan kualitas aplikasi.
2. Selain membuat antarmuka yang lebih intuitif, SION sebaiknya mengadopsi prinsip desain yang responsif dan personal. Desain responsif memastikan aplikasi dapat diakses dengan optimal di berbagai perangkat, baik smartphone, tablet, maupun komputer. Selain itu, dengan

menambahkan fitur personalisasi, seperti kemampuan untuk menyesuaikan tema, tata letak, dan preferensi lainnya, mahasiswa akan merasa lebih nyaman dan terlibat saat menggunakan aplikasi. Hal ini dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan membuat mereka lebih puas dalam menggunakan SION.

3. Saran untuk penelitian berikutnya adalah untuk memperluas cakupan variabel yang dianalisis dalam model penelitian. Meskipun model yang digunakan dalam studi ini, yang melibatkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, dapat menjelaskan 62,6% dari variasi dalam kepuasan mahasiswa, masih terdapat proporsi variasi yang belum dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian mendatang mempertimbangkan variabel tambahan seperti kualitas layanan, fitur tambahan, atau interaksi sosial dalam aplikasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa.
4. Sebagai pelengkap dari pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini, disarankan untuk melakukan penelitian kualitatif menggunakan metode wawancara untuk mendalami perspektif mahasiswa secara lebih mendalam. Dengan mewawancarai mahasiswa, penelitian tersebut dapat mengungkapkan informasi yang lebih kaya tentang pengalaman dan harapan mahasiswa terhadap aplikasi SION PNB.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achruh, A., Ismail, I., & Idris, R. (2020). Kepuasan Stakeholders terhadap Lulusan Prodi Ki/Mpi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Uin Alauddin Makassar. *Idarah*, 4(2), 290–303.
- Al-Nuaimi, M. N., & Al-Emran, M. (2021). Learning management systems and technology acceptance models: A systematic review. *Education and Information Technologies*, 26(5), 5499–5533.
- Ananda, A. R., Nama, G. F., & Mardiana, M. (2022). Pengembangan Sistem Informasi Geografis Pemerintahan Kota Metro Dengan Metode SSADM (Structured System Analysis and Design Method). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 10(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v10i1.2261>
- Brilliana, V., Briyan Prasetio, A., & Monica, C. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, Confirmation, Performance Value Dan Satisfaction Terhadap Continuance Intention Pada Pengguna Go-Food. *Media Bisnis*, 12(1), 1–9. <https://doi.org/10.34208/mb.v12i1.882>
- Chaniago, S., Nabella, S. D., Mahyudin, M., & Novirsari, E. (2022). *Keputusan Pembelian Pengguna Ovo Ditinjau Dari Kemudahan, Price Discount Dan Kepuasan*. CV. Global Aksara Pers.
- Davis, F. D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: Theory and results*. Massachusetts Institute of Technology.
- Effendi, U. I. (2020). Evaluasi Penerimaan dan Kelanjutan Penggunaan Sistem Informasi Kearsipan Inaktif (SIKI) oleh Unit Kerja di Lingkungan Universitas Gadjah Mada. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 13(1), 47. <https://doi.org/10.22146/khazanah.48172>
- Fahmi, S. M., Jumi, & Nahar, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan

- Pengguna. *Seminar Nasional Terapan Riset Inovatif (SENTRINOV) Ke-6*, 6(2), 173–180.
- Fathurrahman, M. (2020). Tingkat Penerimaan Pengguna Terhadap Aplikasi Perpustakaan Digital IJOGJA. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 9(2), 23–35.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. (9th ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. (9th ed., Vol. 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hapsari, N. M., Prawiradilaga, R. R. S., & Muhandi, M. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, dan Kualitas Informasi terhadap Minat Masyarakat Kota Bogor dalam Penggunaan Layanan Telemedicine (Studi Pada Pengguna Aplikasi Halodoc, Alodokter, Yesdok). *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 4(3), 100–119. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v4i3.1363>
- <https://www.pnb.ac.id/>. (2024, February 24). <https://www.pnb.ac.id/>
- Kamal, S. A., Shafiq, M., & Kakria, P. (2020). Investigating acceptance of telemedicine services through an extended technology acceptance model (TAM). *Technology in Society*, 60, 101212.
- Lestarie, N. A., Budianto, A., & Prabowo, F. H. E. (2020). *Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Pembelian*. 13(02).
- Maharani, S. A., & Sundari, E. (2024). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust dan Security terhadap Behavioral Intention to Use BRI Mobile (Studi Kasus: Pada Pengguna BRImo di Kota Pekanbaru). *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 18(1), 161–176.
- Mandasari, C. S., & Giantari, I. G. A. K. (2017). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3637. <https://doi.org/10.24843/EEB.2017.v06.i10.p08>
- Misissaifi, M., & Sriyana, J. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Fintech Syariah. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 10(1), 109–124. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v10i1.276>

- Mu'asiroh, L. R., & Darwanto, D. (2021). Analisis Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Milenial dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(02), 155–178.
- Mugiarto, M., Agustina, I., & Suryaman, W. (2023). Adoption Of Asset Application Technology And Employee Competence In Improving Employee Performance Of State-Owned Asset Management In Sopd Cimahi City. *Journal of Information Engineering and Applications*.
- Mukaromah, A. F., Suma, K., & Devi, N. L. P. L. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi S1 Pendidikan IPA Undiksha terhadap Proses Pembelajaran Daring di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sains Indonesia (JPPSI)*, 4(2), 191–201. <https://doi.org/10.23887/jppsi.v4i2.40151>
- Nugraha, T. W., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2021). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use dan Subjective Norm Terhadap Purchase Intention Melalui Attitude Pengguna OLX (Studi Kasus: Pada Mahasiswa UST Yogyakarta). *JBE (Jurnal Bingkai Ekonomi)*, 6(2), 12–27. <https://doi.org/10.54066/jbe.v6i2.102>
- Pratama, D. W., Janah, E. M., Ulya, F. Z., & Fahmy, Z. (2023). The Effect of Perceived Ease of Use of Features on User Satisfaction of the KAI Access Application for Overseas Students in Semarang. *Experimental Student Experiences*, 1(7), 630–635. <https://doi.org/10.58330/ese.v1i7.250>
- Putra, A. A. G. E. S., Mahyuni, L. P., & Putra, A. A. M. S. (2021). Menakar Penerimaan Wajib Pajak atas e-Bupot dengan Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Riset Akuntansi & Perpajakan (JRAP)*, 8(02), 1–15. <https://doi.org/10.35838/jrap.2021.008.02.12>
- Putra, A. A., & Hayuningtias, K. A. (2023). The Influence Of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And Perceived Trust On Customer Satisfaction. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(6), 6085–6094. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2857>
- Sainang, S., & Aji, A. W. (2021). Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepuasan Pengguna terhadap Minat Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) menggunakan ShopeePay. *Amnesty: Jurnal Riset Perpajakan*, 4(1), 129–140.

- Shih, H.-P. (2004). Extended technology acceptance model of Internet utilization behavior. *Information & Management*, 41(6), 719–729.
- Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. 03(03).
- Sito Putri, R. R., & Iriani, S. S. (2021). Pengaruh Perceived Ease of Use dan Perceived Usefulness terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Tokopedia melalui Trust sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 708. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n2.p708-722>
- Sok, J., Borges, J. R., Schmidt, P., & Ajzen, I. (2021). Farmer behaviour as reasoned action: A critical review of research with the theory of planned behaviour. *Journal of Agricultural Economics*, 72(2), 388–412.
- Sorongan, E., Sari, D. R., & Kusno, H. S. (2023). *Bisakah Intervensi Kepuasan Meningkatkan Minat Adopsi Layanan E-Government Di Indonesia? Perspektif Perluasan Model TAM*. 10(1).
- Stefany, B. A., Wibowo, F. M., & Wiguna, C. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(1), 172–184. <https://doi.org/10.33557/journalisi.v3i1.107>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D* (2nd ed., Vol. 2). ALFABETA.
- Sumiari, N. K., & Ari Jayanti, N. K. D. (2020). Optimasi Dashboard Information System Stikom Bali Dengan Algoritma Levenshtein Distance. *Creative Information Technology Journal*, 6(1), 12. <https://doi.org/10.24076/citec.2019v6i1.181>
- Suryani, D., & Sukri, S. A. (2021). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Trust Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek. *IJBEM: Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 1(1), 11–19. <https://journal.irpi.or.id/index.php/ijbem/article/view/171>