

**INTEGRASI UTAUT 2 DAN DELONE & MCLEAN UNTUK
PENGUKURAN PENERIMAAN APLIKASI VIDEO
*CONFERENCE***

**Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2 Program Studi
Magister Sistem Informasi**



**Shahnilna Fitrasha Bayastura
30000320410031**

**SEKOLAH PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

INTEGRASI UTAUT 2 DAN DELONE & MCLEAN UNTUK PENGUKURAN PENERIMAAN APLIKASI VIDEO CONFERENCE


Oleh:

Shahnilna Fitrasha Bayastura
30000320410031

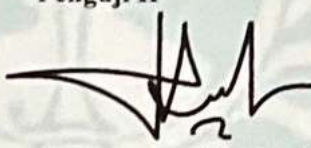
Telah diujikan dan dinyatakan lulus ujian tesis pada tanggal 24 November 2022 oleh tim penguji Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Semarang, 24 November 2022
Mengetahui,


Penguji I


Dr. Aris Puji Widodo, S.Si., MT
NIP. 197404011999031002

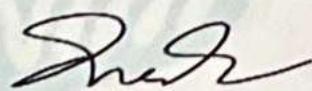
Penguji II


Dr. Adian Fatchur Rochim, S.T., M.T.
NIP. 197302261998021001

Pembimbing I


Dr. Budi Warsito, S.Si., M.Si
NIP. 197508241999031003


Pembimbing II

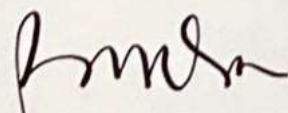

Dinar Mutiara K. N., S.T., M.InfoTech.(Comp)., Ph.D
NIP. 197601102009122002

Mengetahui :

Dekan Sekolah Pascasarjana
Universitas Diponegoro

Ketua Program Studi
Magister Sistem Informasi


B. Sularto, S.H., M.Hum
NIP. 196701011991031005


Drs. Bayu Surarso, M.Sc., Ph.D
NIP. 196311051988031001

PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shahnilna Fitrasha Bayastura
NIM : 30000320410031
Program Studi : Magister Sistem Informasi
Program : Sekolah Pascasarjana
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Diponegoro Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

INTEGRASI UTAUT 2 DAN DELONE & MCLEAN UNTUK PENGUKURAN
PENERIMAAN APLIKASI VIDEO *CONFERENCE*

beserta perangkat yang ada. Dengan Hak bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta

Dibuat di : Semarang
Pada tanggal: 24 November 2022
Yang Menyatakan



Shahnilna Fitrasha Bayastura
NIM. 30000320410031

PERNYATAAN

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

Semarang, 24 November 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Shahnilna Fitrasha Bayastura', written in a cursive style.

Shahnilna Fitrasha Bayastura

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis yang berjudul “Integrasi UTAUT 2 dan Delone & McLean untuk Pengukuran Penerimaan Aplikasi Video *Conference*”.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Komputer pada Program Studi Magister Sistem Informasi Sekolah Pascasarjana Universitas Diponegoro.

Dalam pelaksanaan serta penyusunan Tesis ini, tidak terlepas dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga akhirnya Tesis ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Budi Warsito, S.Si., M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan waktu serta kesabaran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dinar Mutiara K.N, S.T, M.Info.Tech(Comp),Ph.D selaku Dosen Pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan memberikan bimbingan serta arahan sejak penulis menyusun skripsi di S1 hingga penulis dapat menyusun tesis di S2.
3. Bapak Dr. Aris Puji Widodo, S.Si., MT dan Bapak Dr. Adian Fatchur Rochim, S.T., M.T selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran agar tesis saya menjadi lebih baik.
4. dr. R Suryoseto Sp.Rad.(K).Onk.Rad dan Nadiatul Ursyiah S.H selaku orang tua yang memberikan doa, semangat dan telah banyak berkorban demi keberhasilan proses penyelesaian tesis ini.
5. Rhama Bhagaskara selaku partner yang sangat membantu penulis dalam memberikan buku, referensi, saran dan diskusi dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Shahmirul H dan Shahfinaz H selaku saudara kandung penulis yang memberikan semangat dalam penyelesaian tesis ini.

7. Shinta Krisdina, Nandinar Adritanaya, Utami Merdeka, Fajar Hary, dan M. Solehuddin selaku teman MSI yang memberikan saran, diskusi dan kerja samanya.
8. Mirda Indah, Retno Rusnawati, Nabila Anandita dan Aulia Nurrahmahselaku teman penulis yang ikut membantu segala kelancaran dalam penulisan tesis ini.
9. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan di dalam penelitian ini, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran, sehingga tesis ini dapat dikembangkan dan bermanfaat untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah khususnya pada bidang Sistem Informasi di masa yang akan datang.

Semarang, 24 November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	ii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Arti Lambang dan Singkatan.....	xiii
Abstrak	xiv
Abstract.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Penelitian	5
1.3. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.2. Dasar Teori.....	14
2.2.1. Aplikasi Video <i>Conference</i>	14
2.2.2. <i>The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)</i>	15
2.2.3. Model Kesuksesan Delone & McLean	17
2.2.4. <i>Partial Least Square – Structural Equation Modelling (PLS – SEM)</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Bahan dan Alat Penelitian.....	22
3.1.1. Bahan Penelitian	22
3.1.2. Alat Penelitian.....	22
3.2. Prosedur Penelitian	23
3.2.1. Tahap Perumusan Masalah	23
3.2.2. Tahap Tinjauan Pustaka	24
3.2.3. Tahap Perumusan Model	24
3.2.4. Tahap Instrumen Penelitian	29
3.2.5. Tahap Pengumpulan Data	33
3.2.6. Tahap Pengolahan dan Analisis Data	33

3.2.7. Tahap Penarikan Kesimpulan	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Deskripsi Responden Penelitian	40
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Aplikasi <i>Video Conference</i>	40
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili	43
4.1.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
4.2. Hasil Analisis	46
4.2.1. Analisis Pengujian <i>Outer Model</i>	46
4.2.2. Analisis Pengujian <i>Inner Model</i>	65
4.3. Pembahasan Hipotesis Aplikasi <i>Video Conference</i>	76
4.4. Implikasi	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model UTAUT 2 (Venkatesh dkk., 2012)	16
Gambar 2.2 Model Kesuksesan (Delone & McLean, 1992)	18
Gambar 2.3 Model Kesuksesan (Delone & McLean, 2003)	19
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	23
Gambar 3.2 Model Penelitian yang Diusulkan	25
Gambar 3.3 Tahap Pengolahan dan Analisis Data	33
Gambar 3.4 Flowchart Analisis Outer dan Inner Model	34
Gambar 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Aplikasi Video Conference	40
Gambar 4.2 Path Diagram	48
Gambar 4.3 Hasil Bootstrapping Aplikasi Zoom	67
Gambar 4.4 Hasil Bootstrapping Aplikasi Google Meet	70
Gambar 4.5 Hasil Bootstrapping Aplikasi Google Classroom	72
Gambar 4.6 Hasil Bootstrapping Aplikasi Microsoft Teams	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Model penelitian yang pernah dilakukan.....	6
Tabel 3.1 Pernyataan Performance Expectancy.....	30
Tabel 3.2 Pernyataan Effort Expectancy.....	30
Tabel 3.3 Pernyataan Facilitating Condition.....	30
Tabel 3.4 Pernyataan Price Value.....	31
Tabel 3.5 Pernyataan Habit.....	31
Tabel 3.6 Pernyataan Information Quality.....	31
Tabel 3.7 Pernyataan System Quality.....	32
Tabel 3.8 Pernyataan Service Quality.....	32
Tabel 3.9 Pernyataan User Satisfaction.....	32
Tabel 3.10 Pernyataan Continuance Intention.....	33
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili.....	43
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 4.5 Hasil Convergent Validity Aplikasi Zoom.....	48
Tabel 4.6 Hasil Cross Loading Aplikasi Zoom.....	50
Tabel 4.7 Perbandingan Akar Kuadrat AVE Aplikasi Zoom.....	51
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas Aplikasi Zoom.....	52
Tabel 4.9 Hasil Convergent Validity Aplikasi Google Meet.....	52
Tabel 4.10 Hasil Cross Loading Aplikasi Google Meet.....	54
Tabel 4.11 Perbandingan Akar Kuadrat AVE Aplikasi Google Meet.....	55
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas Aplikasi Google Meet.....	56
Tabel 4.13 Hasil Convergent Validity Aplikasi Google Classroom.....	57
Tabel 4.14 Hasil Cross Loading Aplikasi Google Classroom.....	59
Tabel 4.15 Perbandingan Akar Kuadrat AVE Aplikasi Google Classroom.....	60
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Reliabilitas Aplikasi Google Classroom.....	61
Tabel 4.17 Hasil Convergent Validity Aplikasi Microsoft Teams.....	61
Tabel 4.18 Hasil Cross Loading Aplikasi Microsoft Teams.....	63
Tabel 4.19 Perbandingan Akar Kuadrat AVE Aplikasi Microsoft Teams.....	64
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Reliabilitas Aplikasi Microsoft Teams.....	65
Tabel 4.21 Hasil Pengujian R-Square Aplikasi Zoom.....	66
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Q-Square Aplikasi Zoom.....	67
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Hipotesis Aplikasi Zoom.....	68
Tabel 4.24 Hasil Pengujian R-Square Aplikasi Google Meet.....	69
Tabel 4.25 Hasil Pengujian Q-Square Aplikasi Google Meet.....	69
Tabel 4.26 Hasil Pengujian Hipotesis Aplikasi Google Meet.....	70
Tabel 4.27 Hasil Pengujian R-Square Aplikasi Google Classroom.....	71
Tabel 4.28 Hasil Pengujian Q-Square Aplikasi Google Classroom.....	72

Tabel 4.29 Hasil Pengujian Hipotesis Aplikasi Google Classroom.....	73
Tabel 4.30 Hasil Pengujian R-Square Aplikasi Microsoft Teams	74
Tabel 4.31 Hasil Pengujian Q-Square Aplikasi Microsoft Teams.....	74
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Hipotesis Aplikasi Microsoft Teams	75
Tabel 4.33 Pengujian H1	76
Tabel 4.34 Pengujian H2.....	79
Tabel 4.35 Pengujian H3.....	81
Tabel 4.36 Pengujian H4.....	83
Tabel 4.37 Pengujian H5.....	85
Tabel 4.38 Pengujian H6.....	87
Tabel 4.39 Pengujian H7.....	89
Tabel 4.40 Pengujian H8.....	91
Tabel 4.41 Pengujian H9.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	113
Lampiran 2. Data Responden Indikator Pengguna Zoom	119
Lampiran 3. Data Responden Indikator Pengguna Google Meet.....	125
Lampiran 4. Data Responden Indikator Pengguna Google Classroom.....	128
Lampiran 5. Data Responden Indikator Pengguna Microsoft Teams	131
Lampiran 6. Jurnal Penelitian	135

DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

DAFTAR ARTI LAMBANG

Lambang	Arti Lambang
η	Konstruk Laten Endogen
ξ	Konstruk Laten Eksogen
α	Tingkat Signifikansi

DAFTAR ARTI SINGKATAN

KBM	Kegiatan Belajar Mengajar
Daring	Dalam Jaringan
PLS – SEM	<i>Partial Least Square Structural Equation Modeling</i>
UTAUT	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>
UTAUT 2	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2</i>
WHO	<i>World Health Organization</i>
COVID-19	<i>Coronavirus 2019</i>
Wifi	<i>Wireless Fidelity</i>
PE	<i>Performance Expectancy</i>
EE	<i>Effort Expectancy</i>
FC	<i>Facilitating Condition</i>
PV	<i>Price Value</i>
H	<i>Habit</i>
IQ	<i>Information Quality</i>
SyQ	<i>System Quality</i>
SeQ	<i>Service Quality</i>
US	<i>User Satisfaction</i>
CI	<i>Continuance Intention</i>
AVE	<i>Average Variance Extracted</i>

INTEGRASI UTAUT 2 DAN DELONE & MCLEAN UNTUK PENGUKURAN PENERIMAAN APLIKASI VIDEO CONFERENCE

ABSTRAK

Aplikasi *video conference* adalah aplikasi multimedia yang menghasilkan suara, dan gambar sehingga pengguna dapat berkomunikasi dua arah secara *real time*. Munculnya penyakit virus *corona* menyebabkan segala macam kegiatan belajar mengajar yang dilakukan secara langsung di Perguruan Tinggi harus dilakukan secara daring. Hal ini menyebabkan terjadi lonjakan peningkatan penggunaan aplikasi *video conference*, sehingga penting untuk mengetahui alasan yang mendorong mahasiswa untuk terus menggunakan aplikasi *video conference* apabila pandemik COVID – 19 telah berakhir. Integrasi model UTAUT 2 dan model Delone & McLean dipilih dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor manakah yang menjadi penentu mahasiswa untuk terus menggunakan aplikasi *video conference*. Data yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 327 responden dengan rincian sebanyak 126 responden pengguna aplikasi *zoom*, 62 responden pengguna aplikasi *google meet*, 58 responden pengguna aplikasi *google classroom* dan 81 responden pengguna aplikasi *microsoft teams*. Data responden dianalisis menggunakan metode PLS – SEM dan menggunakan *software* smartPLS 3.0. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, faktor penentu niat keberlanjutan pengguna pada aplikasi *zoom* yaitu faktor kinerja sistem, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna, pada aplikasi *google meet* yaitu, faktor kinerja sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna, pada aplikasi *google classroom* yaitu, faktor kebiasaan, kualitas layanan dan kepuasan pengguna dan pada aplikasi *microsoft teams* yaitu faktor kinerja sistem, kondisi fasilitas, biaya, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Kata kunci : Aplikasi Video Conference, UTAUT 2, Delone & McLean, PLS - SEM

INTEGRATION OF UTAUT 2 AND DELONE & MCLEAN TO MEASURE ACCEPTANCE OF VIDEO CONFERENCE APPLICATION

ABSTRACT

A video conferencing application is a multimedia application used for real time two-way communication. COVID-19 Pandemic cause every school activity had to be carried out online. This problem raised the use intensify of video conferencing applications increased, so it is important to know the reasons that encourage students to continue using video conferencing applications even the COVID-19 pandemic has ended. The integration of the UTAUT 2 model and the Delone & McLean model were chosen in this study to determine which factors determine which students will continue to use video conferencing applications. The data that participated in this study were 327 respondents with details as many as 126 respondents using the Zoom application, 62 respondents using the Google Meet application, 58 respondents using the Google Classroom application and 81 respondents using the Microsoft Teams application. Respondent data were analyzed using the PLS – SEM method and using smartPLS 3.0 software. Based on the research that has been done, the key factor of intention to reuse the zoom application are system performance expectancy, system quality, service quality and user satisfaction factors. For google meet application are system performance expectancy, information quality and user satisfaction factors. In the google classroom application are habit, service quality and user satisfaction factors, Lastly for Microsoft Teams application are system performance expectancy, facilitating conditions, price value, system quality, service quality and user satisfaction factors.

Keyword: Video Conference Application, UTAUT 2, Delone & McLean, PLS - SEM