



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENDEKATAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)
TERHADAP KINERJA DI AMWAY INDONESIA**

TESIS

UNIVERSITAS
AEP BURHANUDIN
55116310054
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENDEKATAN
TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)
TERHADAP KINERJA DI AMWAY INDONESIA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Progam Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
AEP BURHANUDIN
55116310054

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2019**

ABSTRACT

In implementing an information system in a company, it is necessary to consider user acceptance of the information system. As a company, Amway Indonesia also implements an e-learning system to support the teaching and learning process of its distributors. Since the system was implemented, there has never been an evaluation of user acceptance of this e-learning system. This research was conducted to evaluate the user acceptance of e-learning by using the Technology Acceptance Model (TAM). Testing is done by measuring the influence between variables in the TAM model which includes variables Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, Attitude Toward Using, and Performance. The statistical testing method that is carried out is the statistical test of validity, reliability, normality, and testing the effect of factors using SPSS. Evaluation data obtained through questionnaires distributed to respondents Amway distributors. Of the five hypotheses proposed all hypotheses were declared accepted. The five hypotheses namely Perceived Ease of Use has an effect on Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use has an effect on Attitude Toward Using, Perceived Usefulness has an effect on Attitude Toward Using, Perceived Usefulness has an effect on Performance, and Attitude Toward Using has an effect on Performance.

Keywords: Analysis of user acceptance, e-learning, Performance, Technology Acceptance Model (TAM)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Dalam implementasi sebuah sistem informasi di suatu perusahaan, perlu dipertimbangkan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi tersebut. Sebagai sebuah perusahaan, Amway Indonesia mengimplementasikan sistem *e-learning* untuk mendukung proses belajar mengajar para distributornya. Sejak sistem diterapkan, belum pernah diadakan evaluasi mengenai penerimaan pengguna terhadap sistem *e-learning* ini. Penelitian ini dilakukan untuk menguji penerimaan pengguna terhadap *e-learning* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Pengujian dilakukan dengan mengukur pengaruh antarvariabel dalam model TAM yang meliputi variabel *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, dan *Performance*. Metode pengujian statistik yang dilakukan yaitu uji statistik validitas, reliabilitas, normalitas, dan menguji pengaruh faktor menggunakan SPSS. Data evaluasi diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden distributor Amway. Dari lima hipotesis yang diajukan semua hipotesis dinyatakan diterima. Kelima hipotesis yaitu *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*, *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using*, *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Performance*, dan *Attitude Toward Using* berpengaruh terhadap *Performance*.

Kata Kunci: Analisis penerimaan pengguna, *e-learning*, *Performance*, *Technology Acceptance Model (TAM)*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : PENGARUH PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* TERHADAP KINERJA DI AMWAY INDONESIA

Bentuk Tesis : Penelitian Kajian Masalah Perusahaan

Nama : AEP BURHANUDDIN

NIM : 55116310054

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 31 Agustus 2019

Mengesahkan,
Pembimbing



Mercu Buana
UNIVERSITAS

(Prof. Dr. Masyhudzulkhak Djamil, MM)

MERCU BUANA

Direktur Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Prof. Dr. Ing. Mudrik Alaydrus)

(Dr. Aty Herawati, M.Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : PENGARUH PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)* TERHADAP KINERJA DI AMWAY INDONESIA

Bentuk Tesis : Penelitian Kajian Masalah Perusahaan

Nama : AEP BURHANUDDIN

NIM : 55116310054

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 31 Agustus 2019

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Agustus 2019

AEP BURHANUDDIN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: *Perspektif Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kinerja di Amway Indonesia*.

Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dalam program studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulisan tesis ini dapat terselesaikan atas bantuan serta dorongan orang-orang yang berjasa kepada penulis. Untuk itu, penulis sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu baik dalam hal solusi, doa, ijin, serta dukungan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Dengan ini penulis berterima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, petunjuk, serta pertolongan-Nya dan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah untuk diteladani. Terima kasih kedua, penulis sampaikan untuk keluarga penulis; istri dan kedua anak penulis yang telah memberikan doa terbaik dan mengikhhlaskan waktu libur penulis untuk melanjutkan dan menyelesaikan kuliah magister manajemen. Selanjutnya, penulis juga menghaturkan terima kasih untuk Prof. Dr. Masyhudzulkhak Djamil. MM sebagai dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan semangat sehingga tesis ini bisa diselesaikan dengan baik. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dr. Aty Herawati, M.Si sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen dan beserta seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan support sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.

Laporan tesis ini tentu masih jauh dari harapan. Maka, penulis berharap kritik serta saran yang membangun agar di masa depan penulis dapat membuat sebuah tulisan yang lebih baik lagi.

AEP BURHANUDIN

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1. Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Pengertian Sistem Informasi.....	11
2.1.2 Komponen Sistem informasi.....	12
2.1.3 Teknologi Informasi.....	14
2.1.4 Internet.....	16
2.1.5 Inovasi.....	17
2.1.6 Sikap Adopsi.....	17
2.1.7 Persepsi.....	18
2.1.8 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	20
2.1.9 Konstruk-Konstruk <i>Technology Acceptance Model</i>	20
2.1.9.1 Persepsi Kemudahan (<i>perceived ease of use/PEOU</i>).....	21

2.1.9.2 Persepsi Kegunaan (<i>perceived usefulness</i>).....	21
2.1.9.3 Sikap Menggunakan Teknologi (<i>attitude toward using</i>).....	22
2.1.9.4 Niat Perilaku Menggunakan Teknologi (<i>behavioral intention to use technology</i>)	22
2.1.9.5 Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (<i>actual technology user</i>)	23
2.1.9.6 Kinerja (<i>performance</i>).....	24
2.1.9.7 Model Manajemen Kinerja.....	25
2.1.9.8 Penelitian Performasi Berdasarkan Judgment.....	27
2.1.9.9 Kelebihan dan Kelemahan TAM.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	35
2.4. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Desain Penelitian	38
3.1.1 Metode Penelitian	38
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.2. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	39
3.2.1 Variabel Penelitian.....	39
3.2.1.1 Variabel Dependen.....	40
3.2.1.2 Variabel Independen.....	40
3.3. Desain Penelitian	40
3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4.2 Instrumen Penelitian	43

2.1.9.2 Persepsi Kegunaan (<i>perceived usefulness</i>).....	21
2.1.9.3 Sikap Menggunakan Teknologi (<i>attitude toward using</i>).....	22
2.1.9.4 Niat Perilaku Menggunakan Teknologi (<i>behavioral intention to use technology</i>)	22
2.1.9.5 Penggunaan Teknologi Sesungguhnya (<i>actual technology user</i>)	23
2.1.9.6 Kinerja (<i>performance</i>).....	24
2.1.9.7 Model Manajemen Kinerja.....	25
2.1.9.8 Penelitian Performasi Berdasarkan Judgment.....	27
2.1.9.9 Kelebihan dan Kelemahan TAM.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3. Kerangka Pemikiran.....	35
2.4. Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1. Desain Penelitian	38
3.1.1 Metode Penelitian	38
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
3.2. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	39
3.2.1 Variabel Penelitian.....	39
3.2.1.1 Variabel Dependen.....	40
3.2.1.2 Variabel Independen.....	40
3.3. Desain Penelitian	40
3.4. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4.2 Instrumen Penelitian	43

3.4.2.1	Penyusunan Kuesioner Penelitian.....	43
3.4.2.1.1	Penentuan Objek Penelitian.....	43
3.4.2.1.2	Penyusunan Item-Item Kuesioner.....	44
3.4.2.1.3	Penyusunan Alternatif Jawaban.....	49
3.4.2.1.4	Penetapan Skala Pengukuran Jawaban.....	49
3.5.	Populasi dan Metode Sampling.....	50
3.5.1	Populasi Penelitian.....	50
3.5.2	Metode Sampel.....	51
3.6	Teknik Analisis.....	51
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	52
3.6.2	Deskriptif Kuantitatif.....	52
3.6.2.1	Uji Validitas.....	53
3.6.2.2	Uji reliabilitas.....	54
3.6.2.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	54
3.6.2.4	Analisis Jalur.....	56
3.6.2.5	Rancangan Uji Hipotesis.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1	Tinjauan Umum Perusahaan.....	61
4.1.1	Sejarah Amway.....	61
4.1.2	Nilai Perusahaan Amway.....	62
4.1.3	Brand dan Inovasi Amway.....	63
4.2	Hasil Penelitian.....	64
4.2.1	Karakteristik Responden.....	64
4.2.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.1.2	Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.2	Statistik Deskriptif Data Penelitian.....	66
4.2.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
4.2.3.1	Uji Validitas.....	60

4.2.3.2 Uji Reliabilitas	70
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	70
4.3.1 Uji Normalitas	70
4.3.2 Uji Multikolinearitas	72
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	73
4.4 Analisis Jalur	74
4.4.1 Menguji Sub Struktur 1	76
4.4.2 Menguji Sub Struktur 2	77
4.4.3 Menguji Sub Struktur 3	78
4.5 Uji Hipotesis	80
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Simultan dengan Uji F	80
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Parsial dengan Uji t	81
4.5.3 Koefisien Determinasi	82
4.6 Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Perbandingan Kinerja Perusahaan	7
2.1 Penelitian Terdahulu	30
3.1 Indikator-Indikator Konstruk Penelitian	44
3.2 Tabel Item-Item Konstruk PU	46
3.3 Tabel Item-item Konstruk PEU	47
3.4 Tabel Item-item Konstruk ATU.....	48
3.5 Tabel Item-item Konstruk Performance	49
3.6 Tabel Skor Alternatif Jawaban Item Kuesioner Penelitian.....	50
4.1 Tabel Statistik Deskriptif Variabel PU	66
4.2 Tabel Statistik Deskriptif Variabel PEU.....	67
4.3 Tabel Statistik Deskriptif Variabel ATU	68
4.4 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Performance.....	68
4.5 Tabel Uji Validitas.....	69
4.6 Tabel Uji Reliabilitas	70
4.7 Tabel Uji Normalitas.....	71
4.8 Tabel Uji Multikolinearitas.....	72
4.9 Tabel Uji Heteroskedastisitas	73
4.10 Tabel Hasil Analisis Korelasi Sub Struktur 1	76
4.11 Tabel Hasil Analisis Korelasi Sub Struktur 2	77
4.12 Tabel Hasil Analisis Korelasi Sub Struktur 3	79
4.13 Tabel Uji F	81
4.14 Tabel Hasil Koefisien Determinasi	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1. Diagram Jalur	41
4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2 Karakter Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.3 Diagram Jalur	75
4.4 Model Analisis Jalur Sub Struktur 1.....	76
4.5 Model Analisis Jalur Sub Struktur 2.....	77
4.6 Model Analisis Jalur Sub Struktur 3.....	78



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA