

**ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI WHATSAPP
BERDASARKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*
(TAM)**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh:

Muhammad Imam Alif

NIM. 20106050020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1142/Un.02/DST/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi WhatsApp Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD IMAM ALIF
Nomor Induk Mahasiswa : 20106050020
Telah diujikan pada : Kamis, 27 Juni 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Ir. Aulia Faqih Rifa'i, M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 668c412acc49



Penguji I

Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 668c46ad5b79



Penguji II

Eko Hadi Gunawan, M.Eng.
SIGNED

Valid ID: 668b677476dda



Yogyakarta, 27 Juni 2024
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 660779848607

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Imam Alif
NIM : 20106050020
Program Studi : Informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan sesungguhnya skripsi ini merupakan hasil pekerjaan penulis sendiri sepanjang pengetahuan penulis, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali bagian tertentu yang penulis ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Yogyakarta, 14 Juni 2024

Yang menyatakan,



Muhammad Imam Alif
NIM. 20106050020

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir
Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muhammad Imam Alif
NIM : 20106050020
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi WhatsApp
Berdasarkan *Technology Acceptance Model (TAM)*

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Informatika.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 14 Juni 2024
Pembimbing


Dr. Ir. Aulia Faqih Rifa'i, M.Kom.
NIP. 19860306 201101 1 009

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, tetapi tersedia di perpustakaan dalam lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, diperkenankan dipakai sebagai referensi kepastakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun, dan harus menyebutkan sumbernya sesuai dengan kebiasaan ilmiah. Dokumen Tugas Akhir ini merupakan hak milik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



MOTTO

“Bekerjalah sekuat tenaga tapi jangan lupa makan”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua saya, yaitu Mama Setiyawati dan Bapak Muhammad Rusli. Serta adik kembar saya Raka Abdul Fattah dan Dimas Abdul Karim.



INTISARI

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan alat komunikasi digital seperti e-mail, SMS, dan aplikasi Instant Messaging. Salah satu aplikasi Instant Messaging terpopuler di Indonesia adalah WhatsApp, menurut survei We Are Social pada Januari 2024. Melihat banyaknya pengguna WhatsApp, penulis ingin meneliti tingkat penerimaan aplikasi ini berdasarkan *technology acceptance model* (TAM), dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi.

Metode dari penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan instrumen kuesioner TAM, variabel konstruk TAM yang digunakan pada penelitian ini adalah *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *behavioral intention to use*. Instrumen kuesioner dibuat dalam delapan versi dengan jumlah pertanyaan instrumen TAM sebanyak 12 dan satu pertanyaan tambahan. Sampel penelitian yang merupakan jumlah total responden dari semua versi berjumlah sebanyak 3250 orang yang merupakan warga negara Indonesia.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini yaitu pembuktian apakah hipotesis diterima atau ditolak. Uji korelasi dilakukan untuk membuktikan hipotesis pertama hingga ketiga, dan diperoleh hasil yaitu ketiga hipotesis tersebut diterima. Lalu untuk hipotesis keempat hingga keenam dibuktikan dengan menggunakan *software* SmartPLS untuk pengujian *partial least square – structural equation modelling* (PLS-SEM), diperoleh hasil bahwa satu hipotesis ditolak yaitu hipotesis keempat, dan sisanya diterima. Dapat disimpulkan bahwa satu hipotesis ditolak dan lima hipotesis diterima.

Kata Kunci: WhatsApp, penerimaan aplikasi, *technology acceptance model* (TAM), *partial least square – structural equation modelling* (PLS-SEM)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The rapid development of information and communication technology has created digital communication tools such as e-mail, SMS, and Instant Messaging applications. One of the most popular Instant Messaging applications in Indonesia is WhatsApp, according to a We Are Social survey in January 2024. Recognizing the number of WhatsApp users, the author wants to examine the level of acceptance of this application based on the technology acceptance model (TAM), focusing on the factors that influence application acceptance.

The method of this research is descriptive quantitative using a TAM questionnaire instrument, the TAM construct variables used in this study are perceived usefulness, perceived ease of use, and behavioral intention to use. The questionnaire instrument was made in eight versions with a total of 12 TAM instrument questions and one additional question. The research sample which is the total number of respondents from all versions amounted to 3250 people who are Indonesian citizens.

The results obtained from this study are proof of whether the hypothesis is accepted or rejected. The correlation test was carried out to prove the first to third hypotheses, and the results obtained were that the three hypotheses were accepted. Then for the fourth to sixth hypotheses proven using SmartPLS software for partial least square - structural equation modeling (PLS-SEM) testing, the results showed that one hypothesis was rejected, namely the fourth hypothesis, and the rest were accepted. It can be concluded that one hypothesis is rejected and five hypotheses are accepted.

Keyword: WhatsApp, application acceptance, technology acceptance model (TAM), partial least square – structural equation modelling (PLS-SEM)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berbagai nikmat, dan anugerah-Nya, terutama kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi WhatsApp Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM)” dalam keadaan sehat. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang kelak akan menuntun kita menuju kemenangan dan semoga kita mendapatkan syafaatnya di hari akhir kelak.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menghadapi banyak hambatan dan rintangan. Namun, berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang memberikan dukungan moral dan spiritual, penelitian ini akhirnya dapat diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yaitu bapak Muhammad Rusli dan mama Setiyawati yang telah mendidik saya sejak kecil, dan membesarkan saya hingga sekarang sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Tak lupa kedua adik saya yaitu Raka Abdul Fattah dan Dimas Abdul Karim yang secara tidak langsung juga memberikan dukungan kepada saya.
2. Bapak Dr. Ir. Aulia Faqih Rifa’i, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis yang membantu penulis dalam memberikan masukan dan arahan selama penyusunan skripsi.
3. Bapak Dr. Agung Fatwanto, S. Si., M.Kom., selaku Dosen program studi Informatika yang juga memberi arahan dan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Muhammad Galih Wonoseto, M.T., selaku Dosen Penasihat Akademik penulis selama melaksanakan perkuliahan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Ibu Ir. Maria Ulfah Siregar, S.Kom., MIT., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan

Kalijaga Yogyakarta, serta seluruh dosen dan karyawan program studi Informatika yang telah memberikan ilmu dan bantuannya selama melaksanakan perkuliahan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

6. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Bapak Prof. Dr. Phil. H. Al Makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Faridhatul Nurjannah yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman mahasiswa angkatan 2020 Program Studi Informatika UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang turut memberikan dukungan kepada penulis, khususnya yaitu Abi, Akhsan, Farhan, Tirta, Sidqi, Imam, Nabil, Azhar, dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Teman-teman saya sejak masa SMAN 1 Wates hingga sekarang yaitu Ariadani, Agung, Pijar, dan Edi yang kerap memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
11. Semua pihak yang turut berkontribusi dalam kelancaran penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat dari pembaca karena skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Semoga skripsi/tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti yang akan melakukan topik penelitian yang sama di masa yang akan datang.

Yogyakarta, Juni 2024
Penyusun



Muhammad Imam Alif
NIM. 20106050020

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Hipotesis.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Model Penerimaan Aplikasi	14
2.2.2 Pengertian WhatsApp.....	17
2.2.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	18
BAB III	22
3.1 Lokasi dan Waktu	22
3.2 Alat dan Bahan	22
3.2.1 Alat Penelitian.....	22

3.2.2	Bahan Penelitian.....	22
3.3	Populasi dan Sampel	23
3.3.1	Populasi Penelitian.....	23
3.3.2	Sampel Penelitian.....	23
3.4	Tahapan Penelitian.....	24
3.4.1	Identifikasi Masalah	25
3.4.2	Studi Literatur	25
3.4.3	Penyusunan Instrumen	26
3.4.4	Penyebaran Kuesioner.....	29
3.4.5	Pengumpulan Data	29
3.4.6	Analisis Data	30
3.4.7	Pengambilan Kesimpulan.....	30
3.5	Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1	Uji Normalitas.....	30
3.5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
3.5.3	Statistik Deskriptif	34
3.5.4	Statistik Inferensial.....	39
3.5.5	Uji Korelasi	40
3.5.6	<i>Partial Least Square - Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	41
BAB IV	45
4.1	Hasil.....	45
4.1.1	Uji Normalitas.....	45
4.1.2	Uji Validitas dan Realibilitas.....	46
4.1.3	<i>Central Tendency</i> (Ukuran Gejala Pusat).....	46
4.1.4	Dispersi (Ukuran Penyebaran).....	50
4.1.5	<i>Skewness</i>	52
4.1.6	<i>Kurtosis</i>	54
4.1.7	Distribusi Frekuensi	56
4.1.8	Diagram Persepsi <i>Usability</i>	60
4.1.9	Uji Korelasi	73
4.1.10	<i>Partial Least Square - Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	74
4.2	Pembahasan	76

4.2.1	Analisis Kuesioner TAM.....	77
4.2.2	Analisis <i>Usability</i> TAM Aplikasi WhatsApp.....	77
4.2.3	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis	87
4.2.3.1	Uji Korelasi	87
4.2.3.2	<i>Partial Least Square - Structural Equation Modelling</i> (PLS-SEM).....	88
BAB V	92
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2 Instrumen Kuesioner TAM.....	27
Tabel 3 Instrumen Kuesioner TAM Tambahan	29
Tabel 4 Pengukuran Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) [39].....	33
Tabel 5 Pengukuran Cronbach Alpha atau Koefisien Alpha	33
Tabel 6 Interpretasi Nilai Skewness	37
Tabel 7 Interpretasi Nilai Kurtosis	38
Tabel 8 Interpretasi Koefisien Korelasi Spearman[44].....	40
Tabel 9 Interpretasi Signifikansi Hubungan [45].....	41
Tabel 10 Kriteria Uji R^2 [44].....	43
Tabel 11 Hasil Penghitungan Central Tendency Instrumen Tiap Pertanyaan	46
Tabel 12 Hasil Penghitungan Central Tendency dengan MoE Instrumen Tiap Pertanyaan.....	48
Tabel 13 Hasil Penghitungan Standar Deviasi, Persentil 15,1%, dan Persentil 84,9%	50
Tabel 14 Persentase Jawaban Tiap Pertanyaan	52
Tabel 15 Skewness Tiap Pertanyaan	52
Tabel 16 Kurtosis Tiap Pertanyaan	54
Tabel 17 Hasil Uji Outer Loading.....	74
Tabel 18 Hasil Uji Construct Reliability and Validity.....	75
Tabel 19 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)	75
Tabel 20 Perbandingan Nilai AVE dan <i>AVE</i>	75
Tabel 21 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	75
Tabel 22 Hasil Uji Q^2	76
Tabel 23 Hasil Uji R^2	76
Tabel 24 Hasil Uji f^2	76
Tabel 25 Hasil Uji T-test	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Sepuluh aplikasi jejaring sosial teratas di Indonesia (Januari 2024).....	2
Gambar 2 Technology Acceptance Model Diagram	18
Gambar 3 TAM Diagram Menurut Venkatesh dan Davis	19
Gambar 4 Tahapan Penelitian	25
Gambar 5 Contoh Instrumen Kuesioner TAM.....	27
Gambar 6 Jenis Kurtosis	38
Gambar 7 Hasil Uji Normalitas Tiap Pertanyaan.....	45
Gambar 8 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner TAM	46
Gambar 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner TAM.....	46
Gambar 10 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 1	56
Gambar 11 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 2.....	57
Gambar 12 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 3	57
Gambar 13 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 4	57
Gambar 14 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 5	58
Gambar 15 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 6	58
Gambar 16 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 7	58
Gambar 17 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 8	59
Gambar 18 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 9	59
Gambar 19 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 10	59
Gambar 20 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 11.....	60
Gambar 21 Distribusi Frekuensi Pertanyaan 12	60
Gambar 22 Persepsi Usability Pertanyaan 1	61
Gambar 23 Boxplot Pertanyaan 1	61
Gambar 24 Persepsi Usability Pertanyaan 2	62
Gambar 25 Boxplot Pertanyaan 2	62
Gambar 26 Persepsi Usability Pertanyaan 3	63
Gambar 27 Boxplot Pertanyaan 3	63
Gambar 28 Persepsi Usability Pertanyaan 4	64
Gambar 29 Boxplot Pertanyaan 4	64
Gambar 30 Persepsi Usability Pertanyaan 5	65

Gambar 31 Boxplot Pertanyaan 5	65
Gambar 32 Persepsi Usability Pertanyaan 6	66
Gambar 33 Boxplot Pertanyaan 6	66
Gambar 34 Persepsi Usability Pertanyaan 7	67
Gambar 35 Boxplot Pertanyaan 7	67
Gambar 36 Persepsi Usability Pertanyaan 8	68
Gambar 37 Boxplot Pertanyaan 8	68
Gambar 38 Persepsi Usability Pertanyaan 9	69
Gambar 39 Boxplot Pertanyaan 9	69
Gambar 40 Persepsi Usability Pertanyaan 10	70
Gambar 41 Boxplot Pertanyaan 10	70
Gambar 42 Persepsi Usability Pertanyaan 11	71
Gambar 43 Boxplot Pertanyaan 11	71
Gambar 44 Persepsi Usability Pertanyaan 12	72
Gambar 45 Boxplot Pertanyaan 12	72
Gambar 46 Hasil Uji Korelasi Spearman.....	73
Gambar 47 Model Penelitian PLS-SEM Pada SmartPLS.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Demografi Responden Asal Daerah
- Lampiran 2 Instrumen Kuesioner TAM Tiap Versi
- Lampiran 3 Instrumen Kuesioner TAM Tambahan Tiap Versi
- Lampiran 4 Jawaban Asli Responden
- Lampiran 5 Jawaban Konversi Responden



BAB I

PENDAHULUAN

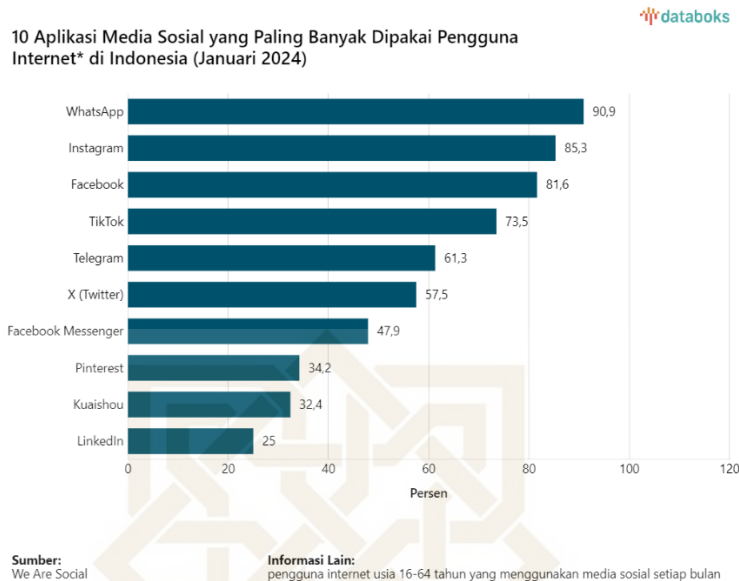
1.1 Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang memiliki kecenderungan alami untuk berinteraksi satu sama lain. Hal ini karena manusia secara alami memiliki rasa ingin tahu yang besar terhadap lingkungan sekitar dan hal-hal yang terjadi pada mereka., selain itu manusia masih memerlukan orang lain untuk melakukan aktivitas sehari-harinya. Dengan demikian, faktor tersebut mendorong manusia untuk terlibat dalam proses komunikasi [1].

Teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Salah satu hasil nyata dari perkembangan ini adalah munculnya berbagai alat yang digunakan secara luas untuk memfasilitasi komunikasi secara digital, seperti *e-mail*, *short messaging service* (SMS), dan aplikasi *Instant Messaging*. menggantikan menggantikan metode tradisional [2].

Salah satu instrumen untuk komunikasi digital yang telah disebutkan di atas adalah aplikasi *Instant Messaging*. Masyarakat secara luas menggunakan berbagai metode komunikasi untuk menjaga hubungan antara satu sama lain secara terus menerus, aplikasi yang digunakan untuk komunikasi adalah maksud dari metode komunikasi yang sedang dibahas di sini. Contoh aplikasi-aplikasi yang digunakan yaitu WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, iMessage, dll.

Berdasarkan contoh aplikasi *Instant Messaging* yang disebutkan tersebut, WhatsApp termasuk ke dalam salah satu aplikasi *Instant Messaging* yang berkembang dan banyak digunakan oleh masyarakat. Merujuk pada hasil survei We Are Social per Januari 2024, WhatsApp menempati posisi teratas pada sepuluh aplikasi jejaring sosial teratas di Indonesia yang digunakan oleh pengguna internet dengan tingkat persentase sebesar 90.9%. Data tersebut meliputi semua pengguna internet di Indonesia yang berusia antara 16 dan 64 tahun dengan total pengguna media sosial aktif pada bulan Januari 2024 sebanyak 139 juta pengguna [3].



Gambar 1. Sepuluh aplikasi jejaring sosial teratas di Indonesia (Januari 2024)

Dalam konteks relevansi analisis tingkat penerimaan aplikasi WhatsApp, jumlah pengguna dapat menunjukkan penerimaannya. Namun, faktor lain seperti kualitas aplikasi, dukungan pelanggan, dan relevansi fitur juga penting. Penelitian dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dapat membantu memahami berbagai komponen yang mempengaruhi penerimaan pengguna [4].

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *research gap* pada penelitian terdahulu yang meneliti analisis faktor penerimaan WhatsApp dengan menggunakan TAM. Kekosongan yang diisi dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan delapan versi instrumen kuesioner untuk melihat keseriusan responden, sementara penelitian sebelumnya hanya menggunakan satu versi instrumen kuesioner. [5]. Mempertimbangkan deskripsi yang diberikan di atas, maka topik tingkat penerimaan aplikasi digunakan sebagai bahan penelitian dengan judul “ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI WHATSAPP BERDASARKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)” Dari penelitian ini akan diperoleh hasil yang dapat digunakan oleh pembaca dan akademisi sebagai referensi, dan bisa memberikan masukan terhadap pengembang aplikasi WhatsApp untuk meningkatkan tingkat penerimaan aplikasinya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat penerimaan aplikasi WhatsApp berdasarkan *technology acceptance model* (TAM)?

1.3 Hipotesis

Menurut Sugiono, ketika pertanyaan penelitian disajikan dalam bentuk kalimat tanya, hipotesis adalah solusi sementara untuk masalah tersebut. Hal ini diyakini sebagai solusi sementara karena solusi tersebut hanya didasarkan pada teori-teori terkait dan belum diverifikasi oleh fakta-fakta empiris yang dikumpulkan melalui pengumpulan data. [6].

Merujuk pada, penelitian oleh F. Davis pada tahun 1989 [7], yang menjadi hipotesis untuk menilai tingkat penerimaan dari sebuah teknologi informasi yaitu:

H1: *Perceived usefulness* berhubungan terhadap penggunaan sistem.

H2: *Perceived ease of use* berhubungan terhadap penggunaan sistem.

H3: *Perceived ease of use* berhubungan terhadap *perceived usefulness*.

H4: *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap penggunaan sistem.

H5: *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap penggunaan sistem.

H6: *Perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, batasan masalah dibuat agar penelitian lebih terfokus. Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data penelitian dibatasi pada responden kuesioner yang menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai aplikasi yang paling sering digunakan untuk bertukar pesan.
2. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring kepada responden.
3. Penelitian ini terbatas pada analisis tingkat penerimaan terhadap aplikasi WhatsApp berdasarkan *technology acceptance model* (TAM).

1.5 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan aplikasi sehingga dapat diketahui tingkat penerimaan aplikasi WhatsApp dengan menggunakan model penerimaan teknologi (*technology acceptance model/TAM*).

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan pembaca mengenai tingkat penerimaan aplikasi WhatsApp berdasarkan *technology acceptance model* (TAM).
2. Memberikan data sebagai bahan pertimbangan dari pengembang aplikasi WhatsApp untuk meningkatkan tingkat penerimaan pada aplikasinya.
3. Memberikan referensi kepada penelitian selanjutnya dengan topik yang serupa.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Tingkat penerimaan aplikasi WhatsApp berdasarkan *technology acceptance model* (TAM) pada penelitian ini adalah sangat baik, hal ini ditentukan berdasarkan penghitungan *central tendency*, dispersi, *skewness*, dan *kurtosis* yang menunjukkan semua jawaban dari pertanyaan instrumen kuesioner TAM tersebut berada pada rentang jawaban yang sangat baik, seperti “Sangat Setuju” untuk pertanyaan ke-1 hingga ke-5, lalu berurutan dari pertanyaan ke-6 hingga ke-12 adalah “Sangat Berguna”, “Sangat Mudah”, “Sangat Mudah”, “Sangat Jelas”, “Sangat Luwes”, “Sangat Mudah”, “Sangat Mudah”.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan aplikasi tersebut juga diketahui pada penelitian ini yaitu dengan melakukan uji hipotesis pada faktor-faktor penerimaan aplikasi TAM seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *behavioral intention to use* yang kemudian menjadi penggunaan sistem. Ditemukan bahwa lima dari enam hipotesis dari penelitian ini diterima, hal ini kemudian memperkuat pernyataan pada paragraf pertama yaitu tingkat penerimaan aplikasi WhatsApp berdasarkan *technology acceptance model* (TAM) pada penelitian ini adalah sangat baik.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat saran yang perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya yang meneliti tingkat penerimaan aplikasi WhatsApp berdasarkan *technology acceptance model* (TAM), yaitu sebagai berikut.

Hipotesis yang ditolak pada penelitian ini adalah hipotesis keempat (H4) yaitu “*Perceived usefulness* berpengaruh terhadap penggunaan sistem”. Agar sesuai dengan teori yang diajukan oleh Davis [7] yang menyebutkan bahwa hipotesis tersebut adalah benar, maka perlu adanya peninjauan ulang pada instrumen penelitian seperti menambahkan indikator tambahan dari konstruk variabel

behavioral intention to use serta penggunaan skala jawaban yang sama dengan konstruk variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Iffah and Y. F. Yasni, “Manusia Sebagai MakhluK Sosial Pertemuan,” *Lathaif Literasi Tafsir, Hadis Dan Filol.*, vol. 1, no. 1, pp. 38–47, 2022.
- [2] P. Pazos, J. M. Chung, and M. Micari, “Instant Messaging as a Task-Support Tool in Information Technology Organizations,” *J. Bus. Commun.*, vol. 50, no. 1, pp. 68–86, Jan. 2013, doi: 10.1177/0021943612465181.
- [3] C. M. Annur, “Ini Media Sosial Paling Banyak Digunakan di Indonesia Awal 2024,” May 29, 2024.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/03/01/ini-media-sosial-paling-banyak-digunakan-di-indonesia-awal-2024> (accessed May 29, 2024).
- [4] V. Venkatesh and F. D. Davis, “Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies,” *Manage. Sci.*, vol. 46, no. 2, pp. 186–204, 2000, doi: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.
- [5] E. Dwi Aulia and O. O. Sharif, “ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) PADA PENGGUNA INSTANT MESSAGING WHATSAPP,” in *e-Proceeding of Management*, 2018, vol. 5, no. 1, pp. 84–89.
- [6] Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Bandung: ALFABETA, CV., 2013.
- [7] F. D. Davis, “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology,” *MIS Q. Manag. Inf. Syst.*, vol. 13, no. 3, pp. 319–339, 1989, doi: 10.2307/249008.
- [8] M. L. Arifianto and I. F. Izzudin, “Students’ Acceptance of Discord as an Alternative Online Learning Media,” *Int. J. Emerg. Technol. Learn.*, vol. 16, no. 20, pp. 179–195, 2021, doi: 10.3991/ijet.v16i20.22917.
- [9] I. Maita and S. Majid, “Analisis Penerimaan terhadap Penggunaan E-Learning Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM),” *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, pp. 30–35, Mar. 2022, doi: 10.37034/jsisfotek.v4i1.120.
- [10] A. H. M. Aburbeian, A. Y. Owda, and M. Owda, “A Technology Acceptance Model Survey of the Metaverse Prospects,” *AI*, vol. 3, no. 2, pp. 285–302, Jun. 2022, doi: 10.3390/ai3020018.
- [11] A. Christopher, A. Tirtana, and A. Aditya, “ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN APLIKASI BCA MOBILE DI KOTA MALANG MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM),” *J. Teknoinfo*, vol. 16, no. 2, p. 452, 2022, doi: 10.33365/jti.v16i2.2045.

- [12] M. Wahidin, D. Awalludin, and R. Andriawan, "Analisis Tingkat Penerimaan Merchant Go-Pay Di Karawang Untuk Generasi Milenial Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)(Studi Kasus : Go-Pay pada aplikasi Go-Jek)," 2021, [Online]. Available: <https://e-journal.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/view/136%0Ahttps://e-journal.rosma.ac.id/index.php/inotek/article/download/136/152>.
- [13] S. R. Natasia, Y. T. Wiranti, and A. Parastika, "Acceptance analysis of NUADU as e-learning platform using the Technology Acceptance Model (TAM) approach," in *Procedia Computer Science*, 2021, vol. 197, pp. 512–520, doi: 10.1016/j.procs.2021.12.168.
- [14] D. R. M. Ali, D. A. S. B. Mahomed, D. R. N. B. R. Yusof, M. I. Afzal, and A. A. B. A. H. Shah, "The Role of Technology Acceptance Model on Whatsapp's Official Usage in Malaysian Heis," *Int. J. Recent Technol. Eng.*, vol. 8, no. 5, pp. 270–273, Jan. 2020, doi: 10.35940/ijrte.d9725.018520.
- [15] N. W. Ratnasari, "Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Dan Penggunaan Software Akuntansi Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus Pada Umkm Di Kota Malang)," *Jur. Akunt. Fak. Ekon. dan Bisnis Univ. Brawijaya*, no. c, pp. 9–25, 2019.
- [16] Samaradiwakara G D M and Gunawardena C G, "Comparison of existing technology acceptance theories and models to suggest a well improved theory/model," *Int. Tech. Sci. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 21–36, 2014.
- [17] K. Church and R. De Oliveira, "What's up with WhatsApp? Comparing mobile instant messaging behaviors with traditional SMS," in *MobileHCI 2013 - Proceedings of the 15th International Conference on Human-Computer Interaction with Mobile Devices and Services*, 2013, pp. 352–361, doi: 10.1145/2493190.2493225.
- [18] C. Rahayu and Zakirman, "Popularitas WhatsApp sebagai Media Komunikasi dan Berbagi Informasi Akademik Mahasiswa," *Shaut Al-Maktabah J. Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, vol. 10, no. 1, pp. 27–38, 2018, doi: 10.15548/shaut.v10i1.7.
- [19] N. Marangunić and A. Granić, "Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013," *Univers. Access Inf. Soc.*, vol. 14, no. 1, pp. 81–95, Mar. 2015, doi: 10.1007/s10209-014-0348-1.
- [20] A. Rahmawati, D. Novita, and I. Pradesan, "Perancangan Kuesioner Analisis Penerimaan E-Tax Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)," *MDP Student Conf.*, pp. 512–517, 2022.
- [21] V. Venkatesh and F. D. Davis, "A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test," *Decis. Sci.*, vol. 27, no. 3, pp. 451–481,

1996, doi: 10.1111/j.1540-5915.1996.tb00860.x.

- [22] R. Ingga, D. Ndaru, J. Karman, and M. N. Alamsyah, "ANALISIS TINGKAT PENERIMAAN PENGGUNA APLIKASI LIVIN BY MANDIRI MENGGUNAKAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) STUDI KASUS UNIVERSITAS BINA INSAN LUBUKLINGGAU," *Semin. Ris. Mahasiswa-Computer Electr. (SERIMACE)*, vol. 1, no. 1, pp. 104–110, 2023.
- [23] F. Abdullah, R. Ward, and E. Ahmed, "Investigating the influence of the most commonly used external variables of TAM on students' Perceived Ease of Use (PEOU) and Perceived Usefulness (PU) of e-portfolios," *Comput. Human Behav.*, vol. 63, pp. 75–90, Oct. 2016, doi: 10.1016/j.chb.2016.05.014.
- [24] N. N. Asyifa, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya," *J. Ilm. Mhs. FEB Univ. Brawijaya*, pp. 10–27, 2020, [Online]. Available: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7184>.
- [25] H. Taan, "Kemudahan Penggunaan dan Harga Terhadap Minat Beli Online Konsumen," *J. Ekon. Bisnis dan Akunt.*, vol. 8, no. 1, pp. 89–96, 2021.
- [26] M. Mailizar, A. Almanthari, and S. Maulina, "Examining teachers' behavioral intention to use e-learning in teaching of mathematics: An extended tam model," *Contemp. Educ. Technol.*, vol. 13, no. 2, pp. 1–16, 2021, doi: 10.30935/CEDETECH/9709.
- [27] I. G. Ionas, *Quantitative Research By Example*, 1.0.0 {β} . .
- [28] J. R. Lewis, "Comparison of Four TAM Item Formats: Effect of Response Option Labels and Order," *J. Usability Stud.*, vol. 14, no. 4, pp. 224–236, 2019, [Online]. Available: <http://www.upassoc.org>.
- [29] Y. N. Hanief and W. Himawanto, *STATISTIK PENDIDIKAN*. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta: DEEPUBLISH (Grup Penerbitan CV BUDI UTAMA), 2017.
- [30] A. Nasrum, *UJI NORMALITAS DATA UNTUK PENELITIAN*. Denpasar, Bali: Jayapangus Press, 2018.
- [31] M. A. Gunawan, *STATISTIK PENELITIAN BIDANG PENDIDIKAN, PSIKOLOGI, DAN SOSIAL*, Pertama. Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta: Parama Publishing, 2015.
- [32] A. T. Basuki, *ANALISIS STATISTIK DENGAN SPSS*. Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta: Danisa Media, 2015.
- [33] D. Budiastuti and A. Bandur, *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN Dilengkapi*

Analisis dengan NVIVO, SPSS, dan AMOS. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2018.

- [34] B. K. Nkansah, "On the Kaiser-Meier-Olkin's Measure of Sampling Adequacy," *Int. Instute Sci. Technol. Educ.*, vol. 8, no. 7, 2018, [Online]. Available: www.iiste.org.
- [35] Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, 11th ed. Bandung, Jawa Barat: CV ALFABETA, 2007.
- [36] I. W. E. Mahendra and N. N. Parmithi, *STATISTIK DASAR dalam PENELITIAN PENDIDIKAN*, 1st ed. Surabaya, Jawa Timur: PARAMITA, 2015.
- [37] R. Budiwaskito, "Margin of Error," in *Makalah Seminar Probabilitas dan Statistik*, 2010, p. 5.
- [38] A. I. Yasril, F. Fatma, and D. Febrianti, "PENERAPAN UJI KORELASI SPEARMAN UNTUK MENGENAL FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEJADIAN DIABETES MELITUS DI PUSKESMAS SICINCIN KABUPATEN PADANG PARIAMAN," *J. Hum. Care*, vol. 6, no. 3, pp. 527–533, 2021.
- [39] J. Sarwono, *Rumus-Rumus Populer dalam SPSS 22 untuk Riset Skripsi*. Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- [40] M. S. Prastania and H. Sanoto, "Korelasi antara Supervisi Akademik dengan Kompetensi Profesional Guru di Sekolah Dasar," *J. Basicedu*, vol. 5, no. 2, pp. 861–868, Mar. 2021, doi: 10.31004/basicedu.v5i2.834.
- [41] M. A. Memon, T. Ramayah, J. H. Cheah, H. Ting, F. Chuah, and T. H. Cham, "PLS-SEM STATISTICAL PROGRAMS: A REVIEW," *J. Appl. Struct. Equ. Model.*, vol. 5, no. 1, pp. i–xiv, 2021, doi: 10.47263/JASEM.5(1)06.
- [42] N. Pertiwi and O. O. Sharif, "MINAT PERILAKU PENGGUNAAN YOUTUBE SEBAGAI SUMBER PEMBELAJARAN DENGAN PENDEKATAN TAM," *J. Ris. Bisnis dan Manaj.*, vol. 12, no. 1, p. 9, 2019, doi: 10.23969/jrbm.v12i1.1522.
- [43] M. E. Jamu, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Berwirausaha Mahasiswa (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Flores)," *INOBIJ. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 1, no. 3, 2018.
- [44] A. Muhson, *Analisis Statistik dengan SmartPLS: Path Analysis, Confirmatory Factor Analysis, & Structural Equation Modeling*. Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta: PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA, 2022.
- [45] H. Sukmawati *et al.*, "Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile

Banking Perbankan Syariah: Ekstensi Technology Acceptance Model,” *J. Ilm. Ekon. Islam*, vol. 7, no. 03, pp. 1845–1857, 2021, doi: 10.29040/jiei.v7i3.3615.

