

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK DI  
INSTITUT TEKNOLOGI PADANG MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED  
THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**MIRSADI AZZAHRA**

**BP/NIM : 2013/1302937**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA**

**JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2018**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

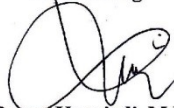
ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK DI  
INSTITUT TEKNOLOGI PADANG MENGGUNAKAN MODEL *UNIFIED*  
*THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT)

Nama : Mirsadi Azzahra  
NIM/TM : 1302937/2013  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika  
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2018

Disetujui Oleh :

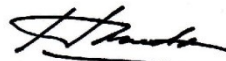
Pembimbing



Drs. Denny Kurniadi, M.Kom.  
NIP. 196306062989031001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Elektronika  
Fakultas Teknik UNP



Drs. Hanesman, MM.  
NIP. 196101111985031002

**HALAMAN PENGESAHAN**

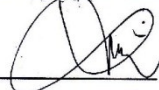
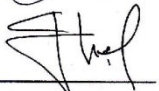
**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang**

**Judul : Analisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik di Institut  
Teknologi Padang Menggunakan Model *Unified Theory of  
Acceptance and Use of System* (UTAUT)**

**Nama : Mirsadi Azzahra  
NIM/TM : 1302937/2013  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika  
Fakultas : Teknik**

**Padang, Agustus 2018**

**Tim Penguji**

| <b>Nama</b>                                        | <b>Tanda Tangan</b>                                                                             |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1. Ketua : Yeka Hendriyani, S.Kom., M.Kom.</b>  | <b>1.</b>  |
| <b>2. Anggota : Drs. Denny Kurniadi, M.Kom.</b>    | <b>2.</b>  |
| <b>3. Anggota : Dr. Asrul Huda, S.Kom., M.Kom.</b> | <b>3.</b>  |

## **SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang,        Agustus 2018

Yang Menyatakan,

**Mirsadi Azzahra**

## **ABSTRAK**

**MIRSADI AZZAHRA : Analisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik Di Institut Teknologi Padang Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)**

Teknologi komputer dan teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat pesat, sehingga hal tersebut telah mendorong percepatan diberbagai bidang terutama pada bidang informasi dan komunikasi. Kebutuhan masyarakat terhadap teknologi komputer dan teknologi informasi sekarang semakin meningkat, karena adanya kesadaran masyarakat tentang lebih mudah dan efisiennya suatu pekerjaan karena adanya penggunaan teknologi tersebut, dan juga karena kegiatan-kegiatan yang biasanya dilakukan manusia dengan cara manual dan tradisional serta membutuhkan waktu yang cukup lama, kini dapat dilakukan dengan lebih mudah tepat dan efisien dengan bantuan teknologi komputer.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat penerimaan dan penggunaan mahasiswa terhadap Portal Akademik, serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat penerimaan Portal Akademik.

Hasil analisis data menunjukkan: hasil analisis diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 68,2%. Berarti, secara statistik bahwa ada hubungan yang positif antara *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*, *behavioral intention to use the system* terhadap *acceptance to use system* (penerimaan terhadap penggunaan Portal Akademik). Sesuai data populasi (N=96), bila masing-masing variabel memiliki korelasi semakin tinggi maka akan meningkatkan penerimaan dan penggunaan Portal Akademik dengan makna hubungan tersebut adalah searah.

Kata kunci : *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT), *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention to Use the System*, *Acceptance to Use System*, Portal Akademik

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini diberi judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Portal Akademik Di Institut Teknologi Padang Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)”**. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Ibu Yeka Hendriyani, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Asrul Huda, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.

6. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer angkatan 2013.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT.

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Padang, Agustus 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                         |  |
|-----------------------------------------|--|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>               |  |
| i                                       |  |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b> |  |
| ii                                      |  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>          |  |
| iii                                     |  |
| <b>SURAT PERNYATAAN.....</b>            |  |
| iv                                      |  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                     |  |
| v                                       |  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>              |  |
| vi                                      |  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  |  |
| viii                                    |  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                |  |
| x                                       |  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>               |  |
| xii                                     |  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>             |  |
| xiii                                    |  |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>               |  |
| A. Latar Belakang.....                  |  |
| 1                                       |  |
| B. Identifikasi Masalah.....            |  |
| 7                                       |  |
| C. Batasan Masalah.....                 |  |
| 7                                       |  |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| D. Rumusan Masalah.....    | 8 |
| E. Tujuan Penelitian.....  | 8 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 9 |

## **BAB II. KAJIAN PUSTAKA**

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Pengertian Sistem Informasi.....                                          | 10 |
| B. Portal Akademik.....                                                      | 13 |
| C. Perangkat Lunak.....                                                      | 16 |
| D. Kualitas Layanan.....                                                     | 21 |
| E. Kepuasan Pelanggan.....                                                   | 23 |
| F. Model-model yang Sedang Berkembang.....                                   | 26 |
| G. <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i><br>(UTAUT)..... | 31 |
| H. Penelitian yang Relevan.....                                              | 36 |
| I. Kerangka Berpikir.....                                                    | 37 |
| J. Hipotesis.....                                                            | 39 |

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| A. Jenis dan Desain Penelitian.....              | 40 |
| B. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 42 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian.....           | 44 |
| D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....    | 47 |
| E. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....     | 50 |
| F. Teknik Analisis Data.....                     | 52 |

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

|                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| A. Pengujian Instrumen.....       | 57  |
| B. Deskripsi Data Penelitian..... | 69  |
| C. Prasyarat Uji Analisis.....    | 92  |
| D. Regresi Linear Berganda.....   | 95  |
| E. Uji Hipotesis.....             | 97  |
| F. Pembahasan .....               | 105 |

### **BAB V. PENUTUP**

|                     |     |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan ..... | 107 |
| B. Saran .....      | 108 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>110</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>        | <b>111</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                       | <b>Halaman</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 1. Jumlah Mahasiswa Institut Teknologi Padang 2016/2017.....                    | 5              |
| Tabel 2. Fitur-Fitur yang Ada Pada Portal Akademik ITP.....                           | 15             |
| Tabel 3. Populasi Mahasiswa Institut Teknologi Padang.....                            | 45             |
| Tabel 4. Jumlah Sampel Penelitian Mahasiswa.....                                      | 47             |
| Tabel 5. Skor Alternatif Jawaban Item Kuisisioner.....                                | 48             |
| Tabel 6. Instrumen Penelitian Variabel Bebas dan Variabel Terikat.....                | 48             |
| Tabel 7. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r.....                             | 52             |
| Tabel 8. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden.....                               | 54             |
| Tabel 9. Tabulasi Data Validitas <i>Performance Expectancy</i> (X1).....              | 58             |
| Tabel 10. Perhitungan Korelasi Uji Validitas <i>Performance Expectancy</i> (X1).....  | 59             |
| Tabel 11. Hasil Uji Validitas <i>Performance Expectancy</i> (X1).....                 | 62             |
| Tabel 12. Hasil Uji Validitas <i>Effort Expectancy</i> (X2).....                      | 63             |
| Tabel 13. Hasil Uji Validitas <i>Social Influence</i> (X3).....                       | 63             |
| Tabel 14. Hasil Uji Validitas <i>Facilitating Conditions</i> (X4).....                | 64             |
| Tabel 15. Hasil Uji Validitas <i>Behavioral Intention To Use The System</i> (X5)..... | 64             |
| Tabel 16. Hasil Uji Validitas <i>Acceptance to Use the System</i> (Y).....            | 65             |
| Tabel 17. Pembantu Uji Reliabilitas.....                                              | 67             |
| Tabel 18. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....                  | 68             |
| Tabel 19. Distribusi dan pengambilan kuesioner.....                                   | 70             |
| Tabel 20. Karakteristik responden.....                                                | 70             |
| Tabel 21. Kategori berdasarkan interval kelas.....                                    | 72             |

|                                                                                                                     |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 22. Hasil tanggapan responden terhadap variabel <i>performance expectancy</i> (X1).....                       | 72  |
| Tabel 23. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Performance Expectancy</i> (X <sub>1</sub> ).....                 | 73  |
| Tabel 24. Distribusi Frekuensi Variabel <i>performance expectancy</i> (X1).....                                     | 75  |
| Tabel 25. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Effort Expectancy</i> (X <sub>2</sub> ).....                      | 76  |
| Tabel 26. Distribusi Frekuensi Variabel <i>effort expectancy</i> (X2).....                                          | 78  |
| Tabel 27. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Social Influence</i> (X <sub>3</sub> ).....                       | 80  |
| Tabel 28. Distribusi Frekuensi Variabel <i>social influence</i> (X3).....                                           | 81  |
| Tabel 29. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>facilitating conditions</i> (X <sub>4</sub> ).....                | 83  |
| Tabel 30. Distribusi Frekuensi Variabel <i>facilitating conditions</i> (X4).....                                    | 84  |
| Tabel 31. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Behavioral Intention To Use The System</i> (X <sub>5</sub> )..... | 86  |
| Tabel 32. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Behavioral Intention To Use The System</i> (X5).....                     | 87  |
| Tabel 33. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Acceptance to Use the System</i> (Y) .....                        | 89  |
| Tabel 34. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Acceptance to Use the System</i> (Y).....                                | 90  |
| Tabel 35. Hasil Uji Normalitas.....                                                                                 | 92  |
| Tabel 36. Hasil Uji Homogenitas.....                                                                                | 93  |
| Tabel 37. Hasil Uji Linearitas.....                                                                                 | 94  |
| Tabel 38. Nilai Korelasi R.....                                                                                     | 96  |
| Tabel 39. Uji Regresi Berganda.....                                                                                 | 96  |
| Tabel 40. Hasil signifikan simultan / Uji F.....                                                                    | 98  |
| Tabel 41. Hasil signifikan Uji t H <sub>1</sub> .....                                                               | 100 |
| Tabel 42. Hasil signifikan Uji t H <sub>2</sub> .....                                                               | 101 |
| Tabel 43. Hasil signifikan Uji t H <sub>3</sub> .....                                                               | 102 |

|                                              |     |
|----------------------------------------------|-----|
| Tabel 44. Hasil signifikan Uji t $H_4$ ..... | 103 |
|----------------------------------------------|-----|

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                           | <b>Halaman</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 1. Halaman Awal Portal Akademik Institut Teknologi Padang.....                                     | 14             |
| Gambar 2. Model UTAUT (Venkatesh et.al, 2003).....                                                        | 33             |
| Gambar 3. Usulan Model Penelitian.....                                                                    | 38             |
| Gambar 4. Alur Penelitian.....                                                                            | 41             |
| Gambar 5. Histogram Skor Variabel <i>Performance expectancy</i> (X <sub>1</sub> ).....                    | 73             |
| Gambar 6. Histogram Skor Variabel <i>Effort expectancy</i> (X <sub>2</sub> ).....                         | 77             |
| Gambar 7. Histogram Skor Variabel <i>Social Influence</i> (X <sub>3</sub> ).....                          | 80             |
| Gambar 8. Histogram Skor Variabel <i>Facilitating Conditions</i> (X <sub>4</sub> ).....                   | 83             |
| Gambar 9. Histogram Skor Variabel <i>Behavioral Intention To Use The System</i><br>(X <sub>5</sub> )..... | 86             |
| Gambar 10. Histogram Skor Variabel <i>Acceptance to Use the System</i> (Y).....                           | 89             |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                              | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------------------|----------------|
| Lampiran 1. Angket Uji Coba.....                             | 111            |
| Lampiran 2. Tabulasi Data Uji Coba.....                      | 116            |
| Lampiran 3. Angket Penelitian.....                           | 122            |
| Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian .....                   | 127            |
| Lampiran 5. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel..... | 141            |
| Lampiran 6. Tabel R Statistika.....                          | 144            |
| Lampiran 7. Tabel Distribusi t.....                          | 145            |
| Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian..... | 146            |
| Lampiran 9. Dokumentasi.....                                 | 147            |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi merupakan hal yang sangat penting, khususnya bagi pihak manajemen suatu organisasi di dalam pengambilan keputusan. Kemudian akan timbul pertanyaan yang mendasar, dari manakah informasi tersebut diperoleh? Jawabannya adalah sistem informasi. Sistem informasi merupakan kombinasi antar prosedur kerja informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (Alter, 1992). Penggunaan sistem informasi selain memberikan banyak manfaat ada juga organisasi yang gagal menghasilkan sistem yang bermanfaat. Keputusan untuk mengadopsi suatu sistem teknologi informasi ada ditangan manajer, tetapi keberhasilan penggunaan teknologi tersebut tergantung pada penerimaan dan penggunaan setiap individu pemakainya (Hartono, 2007). Perilaku pemakai sistem terbentuk dari sikap dan persepsi pemakai terhadap sistem informasi tersebut.

Teknologi komputer dan teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat pesat, sehingga hal tersebut telah mendorong percepatan diberbagai bidang terutama pada bidang informasi dan komunikasi. Kebutuhan masyarakat terhadap teknologi komputer dan teknologi informasi sekarang semakin meningkat, karena adanya kesadaran masyarakat tentang lebih mudah dan efisiennya suatu pekerjaan karena adanya penggunaan teknologi tersebut, dan juga karena kegiatan-kegiatan yang biasanya dilakukan

manusia dengan cara manual dan tradisional serta membutuhkan waktu yang cukup lama, kini dapat dilakukan dengan lebih mudah tepat dan efisien dengan bantuan teknologi komputer.

Teknologi informasi menawarkan potensi substansial bagi organisasi untuk meningkatkan kinerjanya. Teknologi informasi meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi melalui kecepatan pemrosesan, konsistensi, dan keterandalan dalam mengenai aktivitas-aktivitas organisasi. Akan tetapi, peningkatan kinerja tersebut seringkali tak tercapai karena tidak tersedianya pengguna (*user*) untuk menerima dan menggunakan sistem yang ada. Penerimaan teknologi informasi merupakan syarat utama kesuksesan implementasi teknologi informasi. Karena persistensi dan pentingnya masalah ini, penjelasan keberterimaan pengguna atas teknologi informasi telah menjadi isu yang telah lama diteliti dalam bidang manajemen sistem informasi (Davis, 1998). Penerimaan teknologi informasi merupakan syarat utama kesuksesan implementasi teknologi informasi.

Implementasi suatu teknologi informasi selalu berhubungan dengan penerimaan pengguna. Sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut adalah hal penting untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan dan implementasi tersebut. Penerimaan pengguna atau lebih dikenal dengan nama *User Acceptance* merupakan faktor penting yang mempengaruhi implementasi suatu teknologi. *User Acceptance* dapat didefinisikan sebagai keinginan sebuah grup *user* dalam memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) yang didesain untuk membantu pekerjaan mereka.

Kurangnya *User Acceptance* akan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan implementasi teknologi informasi. Karena itu, *User Acceptance* harus di pandang sebagai faktor utama yang akan menentukan sukses atau tidaknya implementasi suatu teknologi informasi.

Portal Akademik merupakan sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai integrator informasi akademik yang ada di berbagai unit akademik (program studi/fakultas) sekaligus sebagai sarana komunikasi antar civitas akademika kampus. Sistem ini dibangun dari kondisi eksistensi informasi akademik di kampus yang sangat beragam dan bervariasi bentuknya, sehingga membutuhkan sebuah “portal” yang akan mengintegrasikan informasi-informasi tersebut sehingga mempermudah akses publik. Pelayanan administrasi di Institut Teknologi Padang bertujuan untuk memberikan dukungan kepada kegiatan yang bersifat akademis. Dalam era persaingan yang sangat kompetitif, Institut Teknologi Padang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan akademiknya dengan membuat sebuah *IT Service Portal Akademik* yang mendukung seluruh kegiatan civitas akademika. Layanan akademik online Institut Teknologi Padang dibangun untuk memfasilitasi mahasiswa dalam proses administrasi akademik selama masa studinya. Layanan ini mulai beroperasi pada tahun 2009 dan saat ini sudah beroperasi secara penuh dan mencakup mahasiswa di semua Program Studi yang ada di Institut Teknologi Padang.

Mahasiswa merupakan elemen penting dalam proses akademik, Jumlah Mahasiswa yang besar adalah salah satu alasan munculnya Portal

Akademik. Sehingga Adapun *IT Service* yang diberikan Portal Akademik ini yaitu mempercepat dan memudahkan mahasiswa dalam melakukan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pembatalan KRS, menyesuaikan jadwal kuliah, melihat hasil studi mahasiswa yang bersangkutan persemester, melakukan registrasi secara online dengan cepat di berbagai tempat, tampilan portal yang menarik, portal yang mudah di operasikan, akses yang mudah saat menggunakan portal Akademik, fitur-fitur yang ada pada portal akademik, kemampuan portal memberikan pelayanan kepada mahasiswa, tidak ada gangguan saat menggunakan portal akademik, menyesuaikan portal sesuai perkembangan teknologi, mudah melakukan edit data mahasiswa, melihat informasi dosen, melihat informasi kurikulum, melihat informasi alumni, meminimalisasi kesalahan data mahasiswa, informasi yang *up to date* dan keamanan data mahasiswa. Oleh karena itulah menjadi dasar dilakukannya analisa terhadap layanan Portal tersebut dalam bentuk pengukuran kepuasan Mahasiswa yang dapat dijadikan dasar perbaikan layanan IT di Institut Teknologi Padang, baik dalam segi perbaikan sistem maupun *service* terhadap pengguna. Sebab seiring berjalannya waktu, efektivitas Portal Akademik Institut Teknologi Padang mulai menuai kontroversi di kalangan mahasiswa. Sebagian mahasiswa menilai, *IT service* portal akademik di Institut Teknologi Padang masih belum sepenuhnya memuaskan. Hal ini terbukti dari timbulnya keluhan-keluhan dari mahasiswa seperti mahasiswa sulit melakukan *Login* padahal *password* yang digunakan adalah *password* yang sebenarnya, Informasi Jadwal Kuliah yang tidak pernah di *update* bila terjadi penggantian

jadwal dan Dosen, Informasi Kartu Hasil Studi yang tidak sesuai dengan nilai yang didapat mahasiswa, fitur-fitur Portal yang masih belum dimaksimalkan, serta kurangnya pemahaman mahasiswa mengenai Portal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Indrawarman selaku kepala Bitkom Institut Teknologi Padang pada tanggal 09 November 2017 beliau mengatakan bahwa mahasiswa mengakses Portal Akademik pada saat situasi tertentu seperti saat awal kuliah dan pada saat ujian. “Mahasiswa disini menggunakan Portal Akademik saat awal kuliah untuk mengisi KRS supaya dapat mengikuti kuliah pada semester tersebut. Kemudian mereka juga aktif menggunakan Portal Akademik saat musim ujian yaitu untuk membuat kartu ujian karena tanpa adanya kartu ujian mereka tidak dapat mengikuti ujian dan nilai mereka akan jelek pada semester tersebut”.

Data jumlah mahasiswa yang aktif pada tahun ajaran Juli-Desember 2017 adalah:

Tabel 1. Jumlah mahasiswa Institut Teknologi Padang 2016/2017

| Fakultas           | Jurusan            | Jenjang |      |      |      |      |      |      |      |      | Jumlah |
|--------------------|--------------------|---------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|
|                    |                    |         | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |        |
| Teknologi Industri | Teknik Elektro     | S1      | 0    | 6    | 11   | 49   | 43   | 62   | 62   | 94   | 327    |
|                    | Teknik Elektro     | D3      | 0    | 0    | 0    | 0    | 6    | 10   | 20   | 23   | 59     |
|                    | Teknik Mesin       | S1      | 3    | 22   | 38   | 56   | 69   | 74   | 80   | 94   | 436    |
|                    | Teknik Mesin       | D3      | 0    | 0    | 0    | 5    | 19   | 23   | 33   | 46   | 126    |
|                    | Teknik Informatika | S1      | 5    | 36   | 60   | 56   | 49   | 49   | 42   | 80   | 377    |
| Teknik Sipil &     | Teknik Sipil       | S1      | 2    | 24   | 51   | 97   | 111  | 105  | 154  | 231  | 775    |
|                    | Teknik Sipil       | D3      | 0    | 0    | 0    | 6    | 22   | 29   | 33   | 27   | 117    |
| Perencanaan        | Teknik Geodesi     | S1      | 0    | 1    | 13   | 44   | 32   | 38   | 35   | 28   | 191    |
| Jumlah             |                    |         | 10   | 89   | 173  | 313  | 351  | 390  | 459  | 623  | 2408   |

Sumber: Bitkom ITP

Dapat kita lihat dari tabel 1 tersebut bahwa jumlah pengguna Portal Akademik dari berbagai jurusan jumlahnya banyak. Penelitian ini bertujuan

untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Portal Akademik di Institut Teknologi Padang. Untuk memprediksi faktor-faktor tersebut, digunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi (Venkatesh, dkk, 2003). Model ini merupakan kombinasi dari delapan model yang telah berhasil dikembangkan sebelumnya. Model UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh harapan akan kinerja (*performance expectancy*), harapan akan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Keempat Faktor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan menggunakan (*voluntariness of use*).

Dengan banyaknya pengguna Portal Akademik ini akan berpengaruh terhadap kualitas layanan dari sistem informasinya. Maka dari itu untuk meningkatkan kualitas layanan dari sistem informasi diperlukan pengembangan secara terus menerus untuk menghasilkan sistem informasi yang berkualitas. Salah satu cara nya dengan mengevaluasi sistem informasi tersebut apakah penerimaan dan penggunaan Portal Akademik ini mampu memberikan nilai lebih terhadap organisasi atau sebaliknya.

Berdasarkan pada pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang: “**Analisis Kepuasan Pengguna Portal**

**Akademik Di Institut Teknologi Padang Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)”.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka penulis dapat mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat penggunaan Portal Akademik oleh mahasiswa Institut Teknologi Padang.
2. Arsitektur program Portal Akademik masih menggunakan design yang lama.
3. Belum ada penelitian yang menggunakan UTAUT untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna Portal Akademik di Institut Teknologi Padang.

## **C. Batasan Masalah**

Agar pembahasan ini tidak terlalu luas, namun dapat mencapai hasil yang optimal serta terlaksana sesuai dengan waktu, maka penulis akan membatasi batasan masalah pada:

1. Objek penelitian yaitu tingkat kepuasan pengguna Portal Akademik dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
2. Penelitian ini dilaksanakan di Institut Teknologi Padang.
3. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang aktif di Institut Teknologi Padang.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, permasalahan yang dihadapi pada penelitian adalah penerimaan dan penggunaan Portal Akademik berdasarkan hubungan kausal diantara konstruk-konstruk dalam UTAUT. Rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas Portal Akademik di Institut Teknologi Padang?
2. Bagaimana kepuasan pengguna Portal Akademik di Institut Teknologi Padang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas Portal Akademik di Institut Teknologi Padang terhadap kepuasan pengguna?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas Portal Akademik di Institut Teknologi Padang.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Portal Akademik di Institut Teknologi Padang.
3. Mengetahui pengaruh kualitas Portal Akademik di Institut Teknologi Padang terhadap penggunaan Portal Akademik.

## **F. Manfaat Penelitian**

Merujuk pada tujuan penelitian diatas, penelitian ini sekurang-kurangnya diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu:

1. Maanfaat teoritis, dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan terhadap penerimaan Portal Akademik, khususnya terkait dengan presepsi pengguna mengenai kemudahan dan keuntungan yang di dapat dalam penggunaan Portal Akademik di Institut Teknologi Padang.
2. Manfaat praktis, dapat memberikan masukan atau gambaran bagi Institut Teknologi Padang tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerapan Portal Akademik yang lebih baik dapat diterima oleh pengguna akhir dalam hal ini khususnya mahasiswa Institut Teknologi Padang.