

ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI ANDAL BY TASPEN DENGAN TAM PADA PESERTA PT TASPEN CABANG BOGOR

IZZA DEWI AURA NABILA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Penerimaan Aplikasi Andal by Taspen dengan TAM pada Peserta PT Taspen Cabang Bogor” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2026

Izza Dewi Aura Nabila
K1401221090

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

IZZA DEWI AURA NABILA. Analisis Penerimaan Aplikasi Andal by Taspen dengan TAM pada Peserta PT Taspen Cabang Bogor. Dibimbing oleh KHAIRIYAH KAMILAH.

Peningkatan tuntutan terhadap layanan publik yang cepat, praktis, dan transparan mendorong instansi untuk menghadirkan aplikasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. PT Taspen mengembangkan aplikasi Andal by Taspen sebagai inovasi layanan bagi peserta. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerimaan aplikasi Andal by Taspen menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mencakup *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention*, dan *Actual System Use*. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan melibatkan 120 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel dalam model berpengaruh positif dan signifikan. Implikasi penelitian mengarah pada pengembangan aplikasi yang berorientasi pada pengguna melalui perbaikan desain antarmuka dan pengalaman pengguna, penyederhanaan navigasi, pengembangan fitur validasi data otomatis, peningkatan performa dan stabilitas sistem, serta penyediaan fitur transparansi layanan guna meningkatkan kualitas dan keberlanjutan penggunaan.

Kata kunci: *Actual System Use*, aplikasi Andal by Taspen, *Behavioral Intention to Use*, *Perceived Ease of Use*, *Technology Acceptance Model* (TAM).

ABSTRACT

IZZA DEWI AURA NABILA. Analysis of Acceptance of the Andal by Taspen Application Using TAM among Participants of PT Taspen Bogor Branch. Supervised by KHAIRIYAH KAMILAH.

The increasing demand for fast, practical, and transparent public services encourages agencies to provide applications that can optimally meet user needs. PT Taspen developed the Andal by Taspen application as a service innovation for participants. This study aims to analyze the acceptance of the Andal by Taspen application using the *Technology Acceptance Model* (TAM) approach which includes perceived ease of use, perceived usefulness, attitude towards use, behavioral intention, and actual system use. Data were analyzed using the *Structural Equation Modeling Partial Least Square* (SEM-PLS) method involving 120 respondents. The results show that all relationships between variables in the model have a positive and significant influence. The implications of this study lead to the development of user-oriented applications through improving interface design and user experience, simplifying navigation, developing automatic data validation features, improving system performance and stability, and providing service transparency features to improve the quality and sustainability of use.

Keywords: *Actual System Use*, Andal by Taspen Application, *Behavioral Intention to Use*, *Perceived Ease of Use*, *Technology Acceptance Model* (TAM).



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



ANALISIS PENERIMAAN APLIKASI ANDAL BY TASPEN DENGAN TAM PADA PESERTA PT TASPEN CABANG BOGOR

Izza Dewi Aura Nabila

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PTOGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

IPB University
Bogor Indonesia



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Dr. Nur Hasanah, S.Kom., M.Eng.
2. Dr. Nyayu Lathifah Tirdasari S.E., M.S.M.



Judul Skripsi : Analisis Penerimaan Aplikasi Andal by Taspem dengan TAM
pada Peserta PT Taspem Cabang Bogor

Nama : Izza Dewi Aura Nabila

NIM : K1401221090

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian: 29 Mei 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan November 2025 sampai bulan Mei 2026 ini, mengenai penerimaan aplikasi dengan judul “Analisis Penerimaan Aplikasi Andal by Taspen dengan TAM pada PT Taspen Cabang Bogor”. Penyelesaian Karya Ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Ibu Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, pembimbing akademik, sekaligus pembimbing capstone yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga penyusunan karya ilmiah ini.
2. Kedua orang tua penulis, bapak Yon Afda dan ibu Jusnanizar, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, motivasi, serta kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan jauh dari rumah hingga dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.
3. Kak Wenny, Tete Winda, dan Abang Weriyodi selaku saudara penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses perkuliahan dan penyusunan karya ilmiah.
4. Pihak PT Taspen Kantor Cabang Bogor yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan capstone project sekaligus penelitian.
5. Sahabat SMA penulis, yaitu Doni, Fina, Amanda, Bunga, Afif, Indah, Nuri, dan Fadli yang selalu menjadi tempat berbagi cerita, dukungan, serta pengingat bahwa penulis tidak menjalani setiap proses seorang diri.
6. Nabil Juliana Putri selaku sahabat terbaik penulis sejak awal perkuliahan yang selalu setia menemani, mendengarkan keluh kesah, serta memberikan bantuan dan semangat kepada penulis.
7. Lintang, Rina, Wanda, dan Latisha selaku teman terbaik PPKU yang telah membersamai penulis pada masa-masa sulit serta memberikan dukungan dan bantuan selama proses perkuliahan.
8. Khori, Rani, Fadhila, Ajeng, Amrin, Juan, dan Ludge yang telah menjadi rekan seperjuangan sejak di BEM SB hingga saat ini.
9. BPH Gebyar Nusantara 2024, khususnya Adhi, Lamtiur, Alief, dan Khanza yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
10. Fauziatul Fitri selaku teman pertama penulis di Institut Pertanian Bogor yang telah menemani dan mendukung penulis hingga saat ini.

Bogor, Juni 2026

Izza Dewi Aura Nabila



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 <i>Technology Acceptance Model</i>	7
2.2 Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik	10
2.3 Aplikasi Andal by Taspem	10
2.4 Penelitian Terdahulu	11
2.5 <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)</i>	13
2.6 Alur Penelitian	13
2.7 Model Penelitian	14
III METODE	15
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data	15
3.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data	16
3.4 Definisi Operasional Variabel	17
3.5 Formulasi Implikasi Manajerial	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Penggunaan Aplikasi Andal by Taspem	21
4.2 Hasil Analisis <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	24
4.3 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) terhadap <i>Perceived Usefulness</i> (PU) pada aplikasi Andal by Taspem	30
4.4 Pengaruh <i>Perceived Ease of Use</i> (PEOU) terhadap <i>Attitude Toward Using</i> (ATU) pada aplikasi Andal by Taspem	32
4.5 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> (PU) terhadap <i>Attitude Toward Using</i> (ATU) pada aplikasi Andal by Taspem	33
4.6 Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> (PU) terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> (BI) pada aplikasi Andal by Taspem	34
4.7 Pengaruh <i>Attitude Toward Using</i> (ATU) terhadap <i>Behavioral Intention to Use</i> (BI) pada aplikasi Andal by Taspem	35
4.8 Pengaruh <i>Behavioral Intention to Use</i> (BI) terhadap <i>Actual System Use</i> (AU) pada aplikasi Andal by Taspem	36
4.9 Implikasi Manajerial	37
V SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Simpulan	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	48
RIWAYAT HIDUP	51



DAFTAR TABEL

1	Jumlah Peserta PT Taspen Cabang Bogor per Juli 2025	2
2	Adopsi Aplikasi Andal by Taspen	3
3	Penelitian Terdahulu	11
4	Skala Likert	16
5	Variabel Operasional	18
6	Karakteristik Responden	22
7	Nilai <i>Outer Loading</i> dan AVE	25
8	Validitas Diskriminan : <i>Fornell-larcker criterion</i>	27
9	<i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	27
10	Nilai <i>R-Square</i>	28
11	<i>Path Coefficient</i>	30
12	Implikasi Manajerial	38

DAFTAR GAMBAR

1	Persentase Lansia di Indonesia yang Mengakses Internet	1
2	Persentase Lansia yang Pernah Menggunakan Telepon Seluler	2
3	Model <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) Davis (1989)	7
4	Alur penelitian	13
5	Model Penelitian	14
6	Tampilan Aplikasi Andal by Taspen	21
7	Temuan Kendala Utama Aplikasi Andal by Taspen	24
8	Model Jalur PLS	25

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	48
---	---------------------------------	----