



## Analisis Penerapan *Metode Task Technology Fit (TTF)* Pada *Customer Samsung Menggunakan Aplikasi Smart Tutor*

Asep Wahyu Setiawan<sup>1</sup>, Santoso Setiawan<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Oktober 10, 2023  
Revised Oktober 18, 2023  
Accepted Oktober 22, 2023

#### Kata Kunci:

Task Technology Fit (TTF),  
Customer Samsung,  
Aplikasi Smart Tutor.

#### Keywords:

*Task Technology Fit (TTF)*  
*Samsung customers*  
*Smart Tutor Application*

### ABSTRAK

Analisis penerapan metode task technology fit pada customer samsung menggunakan aplikasi smart tutor di wilayah jakarta barat bertujuan untuk mengukur tingkat pengaruh kepuasan dan kemudahan customer terhadap penggunaan aplikasi. Smart tutor merupakan aplikasi bawaan samsung yang berfungsi untuk mengendalikan layanan jarak jauh yang dapat di akses dari ponsel customer serta dapat di pertanggung jawabkan dengan menggunakan inovasi berbasis digital. Untuk mengetahui penerapan metode Task Tecnology Fit (TTF) terhadap customer yang menggunakan aplikasi smart tutor Samsung berdasarkan variabel Task Characterisktics, Characterisktics Technology, Task Technology, Performance. Data kuesioner dianalisis menggunakan metode partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM) dengan tools smartPLS. Proses analisisnya diawali dengan evaluasi model pengukuran dilanjutkan evaluasi model struktural. Hasil analisa PLS-SEM kemudian diinterpretasikan. Hasil penelitian membuktikan bahwa evaluasi model pengukuran telah valid, reliabel, dan dapat diterima secara substansial berdasarkan hasil pengujian data. Selanjutnya hasil evaluasi model struktural yang di peroleh membuktikan bahwa faktor faktor yang berpengaruh signifikan terhadap penggunaan apliksi smart tutor. Hasil evaluasi aplikasi smart tutor yang di peroleh bisa memberikan rekomendasi dan menjadi hal yang bisa di kembangkan untuk di observasi lebih lanjut.

### ABSTRACT

Analysis of the application of the task technology fit method to Samsung customers using the smart tutor application in the West Jakarta area aims to measure the level of influence of customer satisfaction and convenience on application use. Smart Tutor is a default Samsung application that functions to control remote services that can be accessed from the customer's cellphone and can be accounted for using digital-based innovation. To find out the application of the Task Technology Fit (TTF) method to customers who use the Samsung smart tutor application based on the variables Task Characteristics, Characteristics Technology, Task Technology, Performance. Questionnaire data were analyzed using the partial least square-structural equation modeling (PLS-SEM) method with smartPLS tools. The analysis process begins with an evaluation of the measurement model followed by an evaluation of the structural model. The results of the PLS-SEM analysis are then interpreted. The research results prove that the evaluation of the measurement model is valid, reliable and substantially acceptable based on the results of data testing. Furthermore, the results of the structural model evaluation obtained prove that there are factors that have a significant influence on the use of the smart tutor application. The results obtained from evaluating the smart tutor application can provide recommendations and become things that can be developed for further observation

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



***Corresponding Author:***

**Asep Wahyu Setiawan**

Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

Jakarta, Indonesia

Email: [wahyuacep7@gmail.com](mailto:wahyuacep7@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini dimana keadaan sudah serba digital yang memungkinkan semua perusahaan membuat dan mengaplikasikan berbagai macam jenis teknologi dan fungsinya. Informasi yang semakin cepat pada era globalisasi ini mengakibatkan banyak kemajuan dibebagai aspek kehidupan manusia, terutama aspek bisnis [1]. Hal ini mendorong suatu perusahaan atau lembaga untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang dalam melaksanakan fungsi maupun kinerjanya, salah satunya ialah pengembangan aplikasi smart tutor pada produk handphone yang di ciptakan oleh samsung. Samsung Indonesia merupakan perusahaan elektronik asal Korea Selatan yang telah berdiri selama 25 tahun di Indonesia. Samsung saat ini berada dalam masa kejayaannya dan merajai pasar smart phone dunia mengutip dari laporan CNBC Samsung memimpin dari segi pangsa pasar 24 persen dan pengiriman 1,9 juta di Q1 2023. Melihat begitu pesatnya kemajuan samsung dalam penjualan bisnis di lini ponselnya membuat perusahaan banyak mendirikan servis center di berbagai kota dan wilayah salah satunya seperti yang berada di kawasan jakarta barat. Perusahaan yang berada di Kawasan Industri Jababeka ini memproduksi yang salah satunya adalah Smart Phone. Pada smart phone samsung saat ini khususnya yang berbasis android 7 (nougat) atau lebih atas menggunakan aplikasi smart tutor yang merupakan perangkat lunak yang menyediakan layanan dukungan berbasis jarak jauh dengan layanan seperti, diagnosa software, diagnosa performa serta kendala fungsi aplikasi baik aplikasi bawaan atau aplikasi pihak ke tiga.

Customer samsung yang menggunakan aplikasi smart tutor ini berjumlah 30 orang. Pengembangan aplikasi ini merupakan sarana alternatif dan solusi untuk kemudahan customer, sehingga customer tidak harus datang ke service center jika hanya mengalami kendala secara fungsional saja. Aplikasi Smart Tutor secara otomatis dapat menghubungkan ponsel customer ke petugas layanan dukungan yang akan mengkases langsung ponsel customer dengan memasukan kode akses 6 digit yang di berikan oleh petugas layanan. Penerapan terhadap customer di perlukan untuk bisa memberikan kemudahan dalam meningkatkan kinerja dan efesiensi waktu customer

## 2. METODE

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Di katakan demikian karna peneliti menggunakan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS 4.0 yang secara otomatis akan mengeluarkan besar pengaruh tiap variabel, signifikan dan pengaruh secara keseluruhan dari variabel. Hal analisis data yang dihasilkan akan dapat menunjukkan ada atau tidaknya pengaruh dan signifikansi antara kesesuaian tugas dan teknologi terhadap kinerja dengan membandingkan t hitung lebih besar dengan t Tabel. Jika hasil dari t hitung lebih besar dari t Tabel. Maka dapat di simpulkan bahwa ada pengaruh positif antara variabel bebas dengan variabel terikat.

## 2.1 Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini berjumlah 30 responden atau customer yang berasal dari pelajar/mahasiswa, karyawan dan umum yang berada di wilayah jakarta barat. Data tersebut di ambil dari *customer* yang menelepon *contact center* secara langsung. Penelitian ini menggunakan sampling jenuh hal ini dilakukan karna populasi kurang dari 100 maka semua responden di jadikan sampel.

## 2.2 Analisis Data

Pada tahap ini dilakukan analisa data kuesioner. Analisa data kuesioner telah diputuskan menggunakan teknik analisis PLS-SEM. Alasan peneliti menggunakan analisis PLS-SEM karena dalam penelitian ini menggunakan indikator untuk mengukur setiap variabel latennya, model pengukuran bersifat struktural, dan juga bertujuan untuk orientasi prediktif hubungan antar variabel. *Tools* yang digunakan untuk analisa data adalah SmartPLS 4.0. Berikut adalah penjabaran tahapan analisis PLS-SEM:

### 2.2.1 Merancang Model Struktural (*Iner Model*)

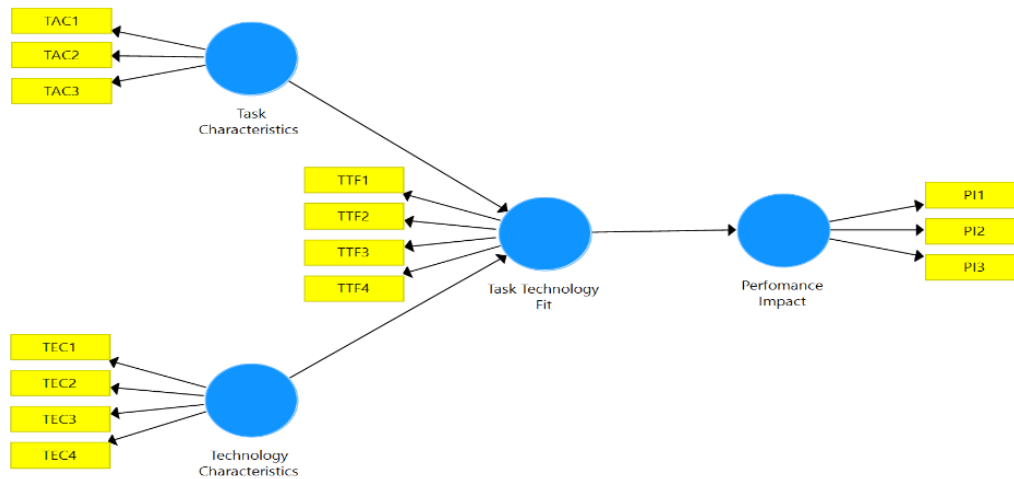
Merancang model struktural TTF untuk menentukan spesifikasi hubungan antara variabel laten satu dengan variabel laten lainnya. Model struktural TTF ini dievaluasi dengan menggunakan R-square ( $R^2$ ) untuk variabel dependen, Stone- Geisser Q-square test untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikan dari koefisien parameter jalur struktural.

### 2.2.2 Mendefinisikan Model Pengukuran (*Outer Model*)

Mendefinisikan model pengukuran TTF untuk mengetahui validitas dan reliabilitas yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya. Indikator dalam penelitian ini adalah reflektif karena variabel laten mempengaruhi indikatornya, untuk itu digunakan 3 cara pengukuran meliputi *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *reliability*.

### 2.2.3 Membuat Diagram Jalur

Membuat diagram jalur bertujuan untuk merepresentasikan secara visual model penelitian. Diagram jalur menggambarkan seluruh hubungan antara variabel-variabel yang diteliti guna mempermudah dalam melihat hubungan yang ada pada model penelitian.



Gambar 1. Diagram Jalur

### 2.2.4 Evaluasi Model

Evaluasi model penelitian terdiri dari evaluasi model pengukuran (*outer model*), model struktural (*inner model*), dan model gabungan. Evaluasi model gabungan dilakukan untuk memvalidasi model penelitian secara keseluruhan dengan menggunakan *Goodness of Fit* (GoF).

### 2.2.5 Interpretasi Model

Menginterpretasikan model penelitian dengan uji hipotesis. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini berdasarkan model asli TTF. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95%, sehingga tingkat presisi atau batas ketidakakuratan sebesar  $(\alpha) = 5\% = 0,05$ .

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Analisis Deskriptif Responden

Responden atau customer dalam penelitian ini adalah yang mencakup di lingkungan wilayah jakarta barat. Sebagai rincian profil tersebut diantaranya ada pekerja/karyawan sebanyak 19 customer, mahasiswa 2 customer, wiraswasta/umum 8 orang, ibu rumah tangga 1 customer. Berikut profil responden disajikan dalam tabel.

Tabel 1. Tabel Responden

Keterangan	Total	Presentase
Jumlah Sampel	30	100%
Jenis Kelmain :		
Laki laki	16	53%
perempuan	14	46%
Pekerjaan :		
Pekerja swasta	19	63,3 %
Mahasiswa	2	6,7 %
Wiraswasta	8	26,7 %
Ibu rumah tangga	1	3,3 %

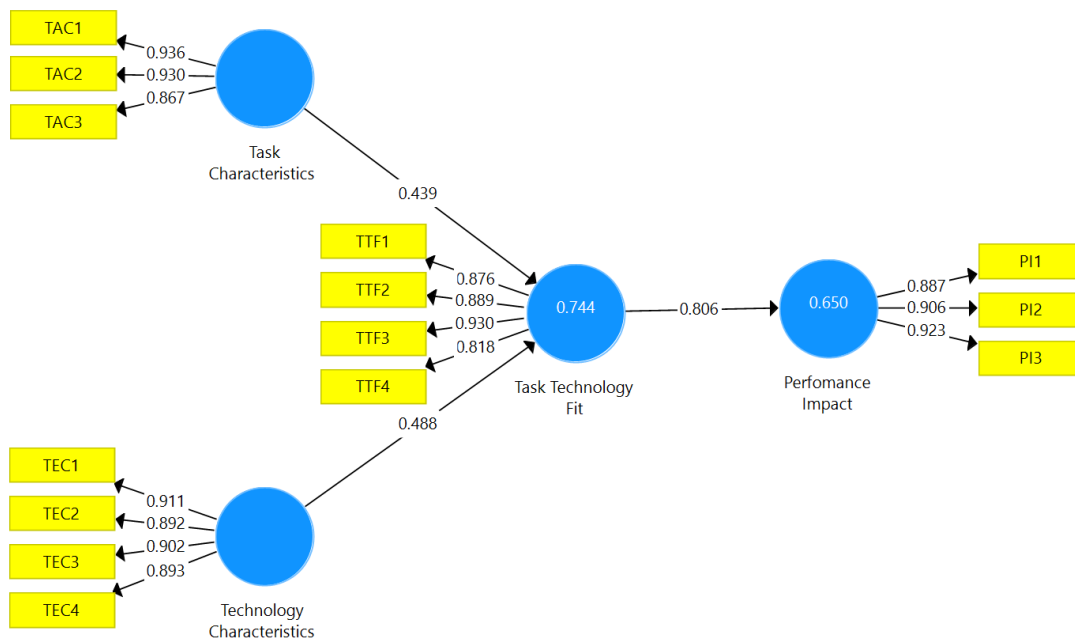
### 3.2 Analisis Model TTF Menggunakan PLS-SEM

Pada bagian ini peneliti akan membahas metode analisis menggunakan metode PLS-SEM. Metode PLS-SEM menggunakan 2 tahapan yaitu evaluasi model pengukuran reflektif dan tahapan evaluasi model struktural. Tahapan pengukuran model reflektif terdiri dari uji validitas dan reabilitas. Di dalam evaluasi ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara variabel dengan indikator, artinya seberapa besar dan seberapa mampu variabel laten mempunyai keragaman data dan keterkaitan hubungan antar variabel laten dengan indikatornya. Berikut tiga aspek penilaian di model reflektif yaitu convergent validity, discriminant validity, dan composite reliability.

### 3.3 Evaluasi Model Reflektif (*Outer Model*)

#### 3.3.1 Uji *Convergent Validity*

Convergent validity merupakan salah satu uji yang menunjukkan hubungan antar item reflektif dengan variabel latennya. Suatu indikator dikatakan memenuhi ketika nilai loading factor  $> 0,700$ . Nilai loading factor menunjukkan bobot dari setiap indikator/item sebagai pengukur dari masing-masing variabel. Indikator dengan loading factor besar menunjukkan bahwa indikator tersebut sebagai pengukur variabel yang terkuat (dominan). Berikut gambar grafik untuk memudahkan melihat outer loadings dari blok indikator yang mengukur konstruk.



Gambar 2. Grafik Nilai *Convergent Validity*

Berdasarkan gambar yang di sajikan semua indikator menunjukkan korelasi yang valid karna semua indikator lading factornya 0,70. Kevalidan tersebut di sajikan juga dalam tabel nilai convergent validity sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai *Convergent Validity*

	<i>Task Characteristics</i>	<i>Technology Characteristics</i>	<i>Task Technology Fit</i>	<i>Perfomance Impact</i>	Keterangan
TAC1	0.936				Valid
TAC2	0.930				Valid
TAC3	0.867				Valid
TEC1		0.911			Valid
TEC2		0.892			Valid
TEC3		0.902			Valid
TEC4		0.893			Valid
TTF1			0.876		Valid
TTF2			0.889		Valid
TTF3			0.930		Valid
TTF4			0.818		Valid
PI1				0.887	Valid
PI2				0.906	Valid
PI3				0.923	Valid

### 3.3.2 Uji *Discriminant Validity*

#### 1. HTMT

HTMT merupakan metode alternatif yang direkomendasikan untuk menilai validitas diskriminan. Metode ini menggunakan multitrait-multimethod matrix sebagai dasar pengukuran. Nilai HTMT harus kurang dari 0,9 untuk memastikan validitas diskriminan antara dua konstruk reflektif [1].

Tabel 3. HTMT

	<i>Perfomance Impact</i>	<i>Task Characteristics</i>	<i>Task Technology Fit</i>	<i>Technology Characteristics</i>
<i>Perfomance Impact</i>				
<i>Task Characteristics</i>	0.744			
<i>Task Technology Fit</i>	0.898	0.879		
<i>Technology Characteristics</i>	0.836	0.800	0.882	

#### 2. Fornell-Larcker Criterion

Fornell-Larcker Criterion Suatu konstruk dikatakan valid yakni dengan membandingkan nilai akar dari AVE (Fornell-Larcker Criterion) dengan nilai korelasi antar variabel latent. Nilai akar AVE harus lebih besar dr korelasi antar variable laten. Berdasarkan table tersebut, maka semua akar dari AVE (Fornell-Larcker Criterion) tiap konstruk lebih besar dari pada

korelasinya dengan variable lainnya. nilai Akar AVE variable PI dengan variable PI adalah sebesar 0.906, Nilai tersebut lebih besar dari pada korelasinya dengan konstruk lainnya, yaitu dengan TAC sebesar 0,663 variabel TTF sebesar 0.806 dan variable TEC sebesar 0,757. Selanjutnya table dibawah, maka semua akar dari AVE (Fornell-Larcker Criterion) tiap konstruk lebih besar dari pada korelasinya dengan variable lainnya. nilai Akar AVE variable TAC dengan variable TAC adalah sebesar 0.912, Nilai tersebut lebih besar dari pada korelasinya dengan konstruk lainnya, yaitu dengan variabel TTF sebesar 0.795 dan variable TEC sebesar 0,728. Kemudian nilai Akar AVE variable TTF dengan variable TTF adalah sebesar 0,879. Nilai tersebut lebih besar dari pada korelasinya dengan konstruk lainnya, yaitu dengan TEC sebesar 0.808.

Tabel 4. *Fornell Lacker*

	<i>Perfomance Impact</i>	<i>Task Characteristics</i>	<i>Task Technology Fit</i>	<i>Technology Characteristics</i>
<i>Perfomance Impact</i>	0.906			
<i>Task Characteristics</i>	0.663	0.912		
<i>Task Technology Fit</i>	0.806	0.795	0.879	
<i>Technology Characteristics</i>	0.757	0.728	0.808	0.900

### 3. Cross Loading

Nilai cross loading masing-masing konstruk dievaluasi untuk memastikan bahwa korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada konstruk lainnya. Nilai cross loading yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,7 [2]. ross-loading adalah metode lain untuk mengetahui discriminant validity, yakni dengan melihat nilai cross loading. Apabila nilai loading dari masing-masing item terhadap konstraknya lebih besar daripada nilai cross loadingnya. Di bawah ini adalah table cross loading yang telah di expor ke dalam **excel**. Dari hasil table cross loading dibawah dapat dilihat bahwa semua loading indicator terhadap konstruk > cross loadingnya. Hasil pengujian discriminant validity pada tabel diatas menyajikan hasil perhitungan cross loading, yang menunjukkan bahwa nilai cross loading dari setiap indikator pada variabel berada di atas nilai cross loading dari variabel latennya. Semua nilai di atas ambang batas yaitu 0.700, Sehingga instrument penelitian dikatakan valid secara diskriminan. Data tersaji dalam tabel berikut.

Tabel 5. *Cross Loading*

	<i>Task Characteristics</i>	<i>Technology Characteristics</i>	<i>Task Technology Fit</i>	<i>Perfomance Impact</i>
TAC1	0.936	0.631	0.803	0.573
TAC2	0.930	0.717	0.721	0.656
TAC3	0.867	0.651	0.636	0.592

TEC1	0.710	0.911	0.765	0.700
TEC2	0.609	0.892	0.720	0.680
TEC3	0.686	0.902	0.769	0.664
TEC4	0.605	0.893	0.643	0.682
TTF1	0.703	0.696	0.876	0.690
TTF2	0.753	0.708	0.889	0.639
TTF3	0.738	0.739	0.930	0.694
TTF4	0.602	0.696	0.818	0.805
PI1	0.593	0.673	0.686	0.887
PI2	0.506	0.662	0.748	0.906
PI3	0.702	0.722	0.754	0.923

### 3.3.3 Composite Reliability

Evaluasi composite reliability dilakukan dengan melihat nilai composite reliability dari blok indikator yang mengukur konstruk dan nilai cronbach's alpha. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai composite reliability-nya di atas 0,700 nilai Average Variance Extracted (AVE) diatas 0.500 dan nilai cronbach's alpha disarankan di atas 0,600. Berikut tabel composite reability dan cronbach alpha.

Tabel 6. *Reliability dan Cronbach's Alpha*

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>rho_A</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Perfomance Impact Task Characteristics</i>	0.890	0.893	0.932	0.820	Reliable
<i>Task Technology Fit</i>	0.898	0.912	0.936	0.831	Reliable
<i>Technology Characteristics</i>	0.901	0.901	0.931	0.773	Reliable
<i>Technology Characteristics</i>	0.922	0.926	0.944	0.809	Reliable

### 1. R-Square

Evaluasi model struktural PLS diawali dengan melihat R-square setiap variabel laten dependen. Tabel di bawah ini merupakan hasil perkiraan Rsquare dengan menggunakan PLS.

Tabel 7. Hasil Pengujian R Square

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
<i>Task Technology Fit</i>	0.744	0.725
<i>Perfomance Impact</i>	0.650	0.638

Nilai (R-square adjusted) untuk variabel Task Technology Fit sebesar 0,725 atau 72,5% . Nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel Task Technology Fit dapat dijelaskan oleh variable Task Characteristics dan Technology Characteristics sebesar 72,5% sedangkan sisanya sebesar 27,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian. Nilai (R-square adjusted) untuk variabel Perfomance Impact sebesar 0,638 atau 63,8%. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel Perfomance Impact dapat dijelaskan oleh variable Task Technology Fit sebesar 63,8% sedangkan sisanya sebesar 36,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian.

## 2. Q-Square

Selain itu, untuk mengukur mampu atau tidaknya model dapat diprediksi, bisa diukur melalui Q-Square ( $Q^2$ ). Jika Q-Square lebih dari 0, dapat diartikan model dapat diprediksi. Sedangkan jika model  $\leq 0$  maka model tidak dapat diprediksi. Nilai  $R^2$  masing-masing dalam penelitian ini adalah R square sebesar 0,704. Berikut hasil perhitungan Q-Square dalam penelitian ini:

Tabel 8. Q Square

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
<i>Task Characteristics</i>	90.000	90.000	
<i>Technology Characteristics</i>	120.000	120.000	
<i>Task Technology Fit</i>	120.000	78.542	0.345
<i>Perfomance Impact</i>	90.000	60.354	0.329

$$Q^2 = 1-SSE/SSO$$

$$Q^2 = (0.345)$$

$$Q^2 = 34,5\%$$

Berdasarkan pengujian  $Q^2$  di atas menunjukkan nilai predictive relevance sebesar 0,345 atau 34,5%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa model tersebut dikatakan layak, karena keragaman data dapat dijelaskan oleh model tersebut sebesar 34,5% artinya model persamaan 1 ini memiliki model yang predictive relevance

$$Q^2 = 1-SSE/SSO$$

$$Q^2 = (0.329)$$

$$Q^2 = 32,9\%$$

Berdasarkan pengujian  $Q^2$  di atas menunjukkan nilai predictive relevance sebesar 0,329 atau 32,9%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa model tersebut dikatakan layak, karena keragaman data dapat dijelaskan oleh model tersebut sebesar 32,9% artinya model persamaan 2 ini memiliki model yang predictive relevance.

### 3.4 Goodness of Fit (GoF)

Selanjutnya mencari nilai Goodness of Fit (GoF) untuk nilai GoF pada PLS-SEM harus dicari secara manual. Hasil uji GoF didapat dari perkalian nilai akar rata – rata communalities dengan nilai akar rata - rata r-square.

Tabel 9. Goodness of Fit (GoF)

	<i>Composite Reliability</i>	<i>R Square</i>
<i>Perfomance Impact</i>	0.932	0.650
<i>Task Characteristics</i>	0.936	
<i>Task Technology Fit</i>	0.931	0.744
<i>Technology Characteristics</i>	0.944	
<i>Average</i>	0.936	0.697

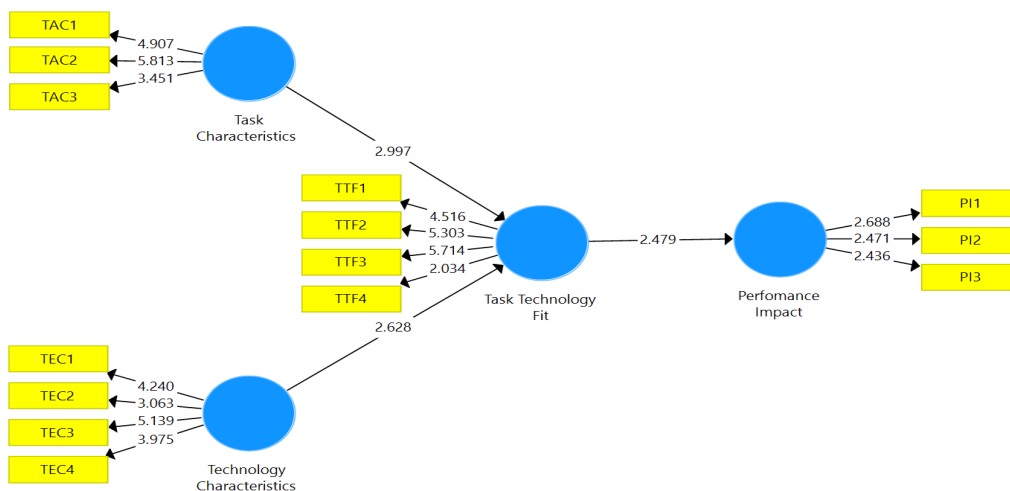
Rumus untuk menghitung nilai GoF

$$\begin{aligned}
 \text{GoF} &= \sqrt{\text{Com} \times R^2} \\
 \text{GoF} &= \sqrt{0.936 \times 0.697} \\
 &= \sqrt{0.652} \\
 &= 0.808
 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan GoF diperoleh nilai 0,808 (GoF besar) sehingga dapat disimpulkan bahwa model memiliki GoF yang besar dan semakin besar nilai GoF maka semakin sesuai dalam menggambarkan sampel penelitian.

### 3.5 Model Struktural (Inner Model)

Setelah melakukan uji outer model, maka langkah selanjutnya yaitu melakukan uji inner model. Pengujian inner model atau model structural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi dan Rsquare dari model penelitian.



Gambar 3. Model Struktural (*Inner Model*)

### 3.6 Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian model hubungan struktural berfungsi untuk menjelaskan antara variabel-variabel dalam penelitian. Pengujian model struktural dilakukan melalui uji t. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis secara langsung adalah output gambar maupun nilai yang terdapat pada output path coefficients dan indirect effect. Berikut penjelasan lengkap mengenai pengujian hipotesis.

Tabel 10. Hubungan Langsung

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>	<i>Hipotesis</i>
<i>Task Characteristics - &gt; Task Technology Fit</i>	0.439	0.430	0.147	2.997	0.003	Diterima
<i>Task Characteristics - &gt; Task Technology Fit</i>	0.488	0.439	0.186	2.628	0.009	Diterima
<i>Task Technology Fit - &gt; Task Performance Impact</i>	0.806	0.679	0.325	2.479	0.014	Diterima

Pengujian secara statistik pada setiap hubungan yang dihipotesiskan menggunakan PLS dilakukan dengan cara simulasi, yakni dengan melakukan metode bootstrapping terhadap sampel. Berikut merupakan hasil analisis PLS dengan metode bootstrapping:

#### 3.6.1 Pengaruh *Task Characteristics* terhadap *Task Technology Fit*

Berdasarkan tabel uji t diatas pengaruh variabel *Task Characteristics* terhadap *Task Technology Fit* sebesar  $0,003 < 0,050$  sedangkan untuk nilai t hitung sebesar  $2.997 > t$  tabel (1.96), artinya Hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh positif antara *Task Characteristics* terhadap *Task Technology Fit*.

#### 3.6.2 Pengaruh *Technology Characteristics* terhadap *Task Technology Fit*

Berdasarkan tabel uji t diatas pengaruh variabel *Technology Characteristics* terhadap *Task Technology Fit* sebesar  $0,009 < 0,050$  sedangkan untuk nilai t hitung sebesar  $2.628 > t$  tabel (1.96), artinya Hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh positif antara *Technology Characteristics* terhadap *Task Technology Fit*.

### 3.6.3 Pengaruh *Task Technology Fit* terhadap *Performance Impact*

Berdasarkan tabel uji t diatas pengaruh variabel *Task Technology Fit* terhadap *Performance Impact* sebesar  $0,014 < 0,050$  sedangkan untuk nilai t hitung sebesar  $2.479 > t$  tabel (1.96), artinya Hipotesis diterima yang berarti terdapat pengaruh positif antara *Task Technology Fit* terhadap *Performance Impact*.

Tabel 11. Hubungan Tidak Langsung

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics ( O/STDEV )</i>	<i>P Values</i>	<i>Hipotesis</i>
Task Characteristics -> Task Technology Fit -> Performance Impact	0.354	0.296	0.162	2.183	0.029	Diterima
Technology Characteristics -> Task Technology Fit -> Performance Impact	0.394	0.326	0.193	2.037	0.042	Diterima

Pengujian secara statistik pada setiap hubungan yang dihipotesiskan menggunakan PLS dilakukan dengan cara simulasi, yakni dengan melakukan metode bootstrapping terhadap sampel. Berikut merupakan hasil analisis PLS dengan metode bootstrapping:

### 3.6.4 Pengaruh *Task Characteristics* terhadap *Performance Impact* yang Dimediasi *Task Technology Fit*

Berdasarkan tabel diatas pengaruh variabel *Task Characteristics* terhadap *Performance Impact* yang dimediasi *Task Technology Fit* nilai p value sebesar  $0,029 < 0,050$  sedangkan untuk nilai t value sebesar  $2.183 > t$  tabel (1.96), dimana Hipotesis diterima yang berarti *Task Characteristics* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Performance Impact* yang dimediasi *Task Technology Fit*.

### 3.6.5 Pengaruh *Technology Characteristics* terhadap *Performance Impact* yang Dimediasi *Task Technology Fit*

Berdasarkan tabel diatas pengaruh variabel *Technology Characteristics* terhadap *Performance Impact* yang dimediasi *Task Technology Fit* nilai p value sebesar  $0,042 < 0,050$  sedangkan untuk nilai t value sebesar  $2.037 > t$  tabel (1.96), dimana Hipotesis diterima yang berarti *Technology Characteristics* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Performance Impact* yang dimediasi *Task Technology Fit*.

## 4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan metode Task Technology Fit (TTF) pada pelanggan Samsung yang menggunakan aplikasi Smart Tutor. Metodologinya meliputi empat tahap: mengidentifikasi masalah, mendefinisikan masalah, melakukan penelitian, dan menentukan ruang lingkup. Kajian tersebut juga mencakup kerangka kerja, metodologi, metodologi penilaian model, metodologi penilaian data, metodologi penilaian hipotesis, dan metodologi penilaian data. Kajian tersebut juga mencakup kerangka penilaian dampak karakteristik tugas terhadap TTF, dampak karakteristik teknologi terhadap TTF, dan dampak karakteristik tugas terhadap dampak kinerja. Studi ini juga mencakup kerangka untuk menilai hubungan antara layanan customer dan kepuasan customer. Temuan ini akan digunakan untuk menginformasikan pengembangan aplikasi Smart Tutor untuk customer Samsung. Studi ini bertujuan untuk memberikan wawasan berharga bagi departemen TI Samsung dan pemangku kepentingan lainnya di bidang sistem informasi

## REFERENSI

- [1] W. H. Ofani, E. S. Astuti, and Kertahadi, "Pengaruh Karakteristik Tugas, Karakteristik Teknologi, Karakteristik Individu terhadap Task-Technology FIT (Survei Pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Tbk. Kandatel Jombang)," *J. Adm. Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 1–10, 2015.
- [2] D. L. Goodhue and R. L. Thompson, "Task-Technology Fit and Individual Performance," *MIS Q.*, vol. 19, no. 2, pp. 213–236, Jun. 1995, doi: 10.2307/249689.
- [3] M. W. Yusuf, "Analisis Penerimaan Pengguna terhadap Aplikasi Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (PADE) di Kabupaten Lamongan Menggunakan Model Task Technology Fit (TTF)," Skripsi. Universitas Airlangga, 2016.
- [4] M. F. Bahadjai, W. W. Winarno, and P. I. Santosa, "Evaluasi Kinerja Mahasiswa Berdasarkan Teknologi Smartphone Menggunakan Metode Modified Task Technology Fit," *J. Semnateknomedia Online*, vol. 3, no. 1, pp. 17–22, 2015.
- [5] Yakub, *Sistem Basis Data: Tutorial Konseptual*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- [6] H. Kuswara and D. Kusmana, "Sistem Informasi Absensi Siswa Berbasis Web Dengan SMS Gateway Pada Sekolah Menengah Kejuruan Al – Munir Bekasi," *Indones. J. Networks Secur.*, vol. 6, no. 2, pp. 17–22, 2017, doi: 10.55181/ijns.v6i2.22.
- [7] G. B. Davis, *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 2013.
- [8] S. Yamin, L. A. Rachmach, and H. Kurniawan, *Regresi dan Korelasi dalam Genggaman Anda: Aplikasi dengan Software SPSS*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- [9] J. Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- [10] J. Henseler, C. M. Ringle, and R. R. Sinkovics, "The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing," in *Advances in International Marketing*, UAE: Emerald JAI Press, 2009, pp. 277–319. doi: 10.1108/S1474-7979(2009)0000020014.
- [11] N. Puspitasari, A. E. Permanasari, and H. A. Nugroho, "Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Metode UTAUT dan TTF," *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inform.*, vol. 2, no. 4, pp. 225–232, 2013.
- [12] S. Purwaningsih, "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi pada PT Jamsostek (PERSERO))," *J.*

*Ilmu Ekon. ASET*, vol. 12, no. 2, pp. 181–189, 2010.

- [13] A. Oktaviana, “Analisis Penerapan Metode Task Technology FIT (TTF) terhadap Kinerja Pengguna pada Sistem Aplikasi Produk (SAP),” Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- [14] J. Henseler, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, “A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-based Structural Equation Modeling,” *J. Acad. Mark. Sci.*, vol. 43, pp. 115–135, 2015.
- [15] I. Ghozali and H. Latan, *Partial Least square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*, 2nd ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2015.