

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi dan Teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat dan berdampak signifikan terhadap segala bidang. Dengan semakin kompleksnya kegiatan bisnis dan operasional organisasi dan didukung oleh perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi yang semakin cepat menuntut organisasi untuk merencanakan dan mengembangkan suatu sistem yang dapat membantu kegiatan operasionalnya dengan efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya pada pemanfaatan sektor bisnis, tetapi juga sektor publik yang bersifat pelayanan kepada masyarakat. Salah satu sektor publik yang memanfaatkan teknologi sistem informasi adalah lembaga perguruan tinggi. Bagi lembaga perguruan tinggi, teknologi sistem informasi sangat dibutuhkan untuk menunjang proses pengajaran. Diharapkan dengan pemanfaatan sistem informasi dapat meningkatkan produktifitas dan efisiensi kerja dari pihak manajemen. (Iis Setiawan & Fania Mutiara, 2019).

Lembaga pendidikan khususnya di ranah perguruan tinggi penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan komunikasi dalam proses belajar mengajar melalui penerepan sistem informasi. Maka di setiap perguruan tinggi di tuntut untuk menyediakan kebutuhan informasi yang dapat di akses dalam waktu kapan pun dan dimana pun dalam waktu yang bersamaan. Universitas Islam Lamongan merupakan salah satu perguruan tinggi yang telah menggunakan sistem informasi di bidang akademik dan keuangan yaitu Unisla Smart App.



Gambar 1.1 Unisla Smart App

Unisla Smart App adalah aplikasi akademik dan keuangan Universitas Islam Lamongan berbasis *mobile*. Unisla Smart App yang di kenalkan kepada mahasiswa Universitas Islam Lamongan memberikan dampak yang cukup besar terhadap mahasiswa. Seperti mahasiswa dapat melihat nilai akademik dimanapun dan kapanpun dengan hanya menginstall Unisla Smart App di *handphone* dan mahasiswa dapat melihat daftar, riwayat serta transaksi pembayaran sehingga orang tua bisa memantau pembayaran perkuliahan anaknya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan bahwa Unisla Smart App merupakan salah satu solusi teknologi informasi terbaru di bidang akademik dan keuangan Universitas Islam lamongan yang baru diluncurkan pada pertengahan tahun 2019. Pengguna Unisla Smart App adalah mahasiswa angkatan 2016, 2017, 2018 dan 2019 dimana dari 4 angkatan tersebut masih ada beberapa mahasiswa Universitas Islam Lamongan yang belum menggunakan teknologi informasi tersebut, sebab dari 4 angkatan tersebut tidak semua mahasiswa diwajibkan menggunakan Unisla Smart App menurut Kurnia Yahya,. S.Kom, M.Kom selaku pengelola Unisla Smart App. Unisla Smart App mengandung karakteristik khusus tertentu dibanding dengan sistem bisnis lainnya. Hal ini tidak hanya untuk mendapatkan informasi

bagi pihak manajemen, tetapi juga untuk mengelola komponen lain beserta anggota civitas akademik perguruan tinggi.

Seiring berjalannya penggunaan Unisla Smart App masih banyak mahasiswa yang merasakan kendala ketika menggunakan aplikasi tersebut, Ada beberapa masalah yang dikeluhkan mahasiswa seperti sesekali aplikasi tersebut tiba-tiba *error* ketika digunakan tapi jarang sekali terjadi, mengenai pembayaran SPP dan pembayaran lainnya bisa melalui bank, e-banking maupun m-banking tapi mekanisme pembayarannya masih banyak mahasiswa yang bingung. Hal ini dikarenakan belum adanya analisis mengenai penerimaan pemanfaatan teknologi terhadap Unisla Smart App. Dampak dari permasalahan tersebut membuat mahasiswa Universitas Islam Lamongan merasa tidak nyaman dengan adanya hambatan pada sistem. Hal tersebut memunculkan pernyataan bahwa apakah Unisla Smart App bisa diterima pengguna atau tidak.

Penerimaan pengguna merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu teknologi, sehingga faktor-faktor yang menentukan penerimaan pengguna turut menentukan keberhasilan dari implementasi. Menurut Davis, implementasi suatu sistem dapat diterima dan ditolak (Selpiana, 2016). Sehingga untuk mengetahui keberhasilan implementasi dari suatu teknologi perlu adanya analisis penerimaan teknologi pengguna terhadap sistem baru seperti yang sudah ada pada Universitas Islam Lamongan yaitu Unisla Smart App berbasis *mobile*. Terdapat banyak model analisis penerimaan teknologi pengguna, salah satunya dengan pendekatan teori yang dapat menggambarkan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi yaitu dengan pendekatan model integrasi *TRUST-TAM-TPB*.

Menurut penelitian terdahulu (Wu & Chen , 2005) melakukan penelitian tentang penerimaan sistem *onlinetax* di Taiwan. Mereka mengembangkan model sendiri yang merupakan gabungan dari beberapa model yang telah dikembangkan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Model tersebut antara lain adalah model *Trust*, model *Technology Acceptance Model*, dan model *Theory of Planned Behaviour*. Penelitian yang dilakukan (Wu & Chen , 2005) merupakan penelitian yang fokus kepada penerimaan *e-service* berupa *onlinetax* di Taiwan. (Wu & Chen , 2005) mencoba mencari faktor-faktor yang berpengaruh terhadap rendahnya penggunaan *online-tax* di Taiwan dengan menggabungkan model-model yang sering digunakan untuk meneliti penerimaan sistem.

Trust dan TAM saling berhubungan satu dengan yang lain. *Trust* adalah pembentuk dari variabel *Perceived Usefulness*, khususnya pada transaksi yang terjadi secara *online*. *Trust* akan membuat konsumen menjadi lebih merasakan manfaat dari layanan yang disediakan oleh penyedia. Di sisi lain, *Perceived ease of use* mempunyai efek yang positif terhadap *Trust*. Menurut Ganesan dan Gefen dalam (Wu & Chen , 2005) *Perceived ease of use* bisa meningkatkan impresi yang menyenangkan pada implementasi sistem yang pertama kali, sehingga konsumen bersedia untuk melakukan investasi dan komitmen.

Trust dan TPB saling berhubungan satu dengan yang lain. *Trust* merupakan pembentuk variabel-variabel yang ada pada TPB (*Attitude*, *Subjective Norm*, dan *Perceived Behavior Control*). *Trust* meningkatkan kepastian dalam hubungan bisnis dan menentukan kualitas transaksi antara penjual dan pembeli, demikian juga ekspektasi hasil yang diterima sehingga akan meningkatkan *attitude*. (Wu & Chen , 2005) *Trust* dapat meningkatkan *Perceived Behavior Control* pada transaksi *online*

karena transaksi antara konsumen dan penyedia layanan menjadi lebih dapat diperkirakan. *Trust* memberikan perasaan yang menyenangkan dan kondisi yang menyenangkan pula. pada dasarnya dapat diprediksi bahwa *Trust* terhadap penggunaan sistem informasi berperan dalam menentukan *Subjective Norm*. *Trust* kepada penyedia layanan tentang reputasi, nama besar, dan pelayan berpengaruh positif terhadap *Subjective Norm* dalam transaksi secara *online*.

Dari hasil penelitiannya, (Wu & Chen , 2005) menyimpulkan bahwa *Trust*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Ease of Use* berperan dalam menentukan *Intention* sistem tersebut. Pendekatan model integrasi *Trust-TAM-TPB* digunakan karena model tersebut dirasa dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif karena menggabungkan beberapa model sekaligus.

Hal tersebut berarti model integrasi *Trust-TAM-TPB* dapat digunakan secara bersama-sama untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan Unisla Smart App pada Universitas Islam Lamongan. Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor penerimaan teknologi terhadap Unisla Smart App menggunakan model integrasi *Trust-TAM-TPB*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang perlu dijawab dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan teknologi Unisla Smart App menggunakan model integrasi *Trust-TAM-TPB*.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah sesuai dengan perumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi *mobile* milik Universitas Islam Lamongan.
2. Pengambilan sampel dan kuisisioner penelitian adalah mahasiswa pengguna Unisla Smart App milik Universitas Islam Lamongan.
3. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *probability sampling* dengan tipe yang diambil yaitu *Proportionate Stratified Random Sampling*.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dan diperoleh dari penelitian ini adalah untuk mencari dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi Unisla Smart App menggunakan model integrasi *Trust-TAM-TPB*.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang ingin dicapai dan diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi mahasiswa penelitian:
 - a. Meningkatkan *skill* atau menambahkan kemampuan mahasiswa dalam proses analisis sebuah sistem sesuai dengan objek penelitian
 - b. Menambah wawasan mahasiswa dalam pembuatan analisis penerimaan teknologi.
2. Manfaat bagi perguruan tinggi Universitas Islam Lamongan:
 - a. Dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan Unisla Smart App.
 - b. Dilakukan maintenance untuk menyempurnakan Unisla Smart App.
 - c. Kesadaran lebih terhadap kualitas Unisla Smart App.

1.6 Relevansi Dengan Ilmu

“Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling terkait yang mengumpulkan atau mengambil, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengontrolan dalam sebuah organisasi. Sistem informasi juga mengadaptasi sudut pandang sistem sosioteknik membantu mencegah pendekatan dilakukan hanya semata-mata dari sisi pendekatan teknis atas sistem informasi” (Laudon & Laudon, 2010).

“Disiplin Ilmu Sistem Informasi bersifat multi disiplin yakni mempelajari, mengadopsi, dan mengolaborasikan berbagai teori, konsep, dan metode dari disiplin ilmu-ilmu lain, seperti Ilmu Komputer, Software Engineering, Psikologi, Ilmu Sosial, Manajemen, Statistika, dan lainnya. Disiplin ilmu Sistem Informasi mempelajari berbagai aspek mencakup perencanaan Sistem Informasi, perancangan Sistem Informasi, pembangunan Sistem Informasi, operasional Sistem Informasi, Evaluasi atau Audit Sistem Informasi, Faktor-Faktor yang menyebabkan sebuah SI/TI dapat diterima target penggunanya (*Adoption* atau *Diffusion*), Bagaimana sebuah SI/TI digunakan target penggunanya (*Domestication*), dan Bagaimana Pengaruh/Dampak penggunaan sebuah SI/TI (*Impacts* atau *Post Adoption Stage*)” (Association For Information System Indonesia (AISINDO), 2018).

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan supaya tidak menyimpang dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Laporan skripsi ini terbagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang terkait permasalahan yang diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain Unisla Smart App, Aplikasi *Mobile*, Model penerimaan teknologi, model *Trust*, Model TAM, Model TPB dan Integrasi model *Trust-TAM-TPB* serta penelitian terdahulu dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, literature review, model konseptual penelitian, hipotesis penelitian, penyusunan instrumen, pengujian instrumen, pengumpulan data, target dan jumlah responden, ukuran sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan data, *outer model* dan *inner model*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai analisis faktor-faktor penerimaan teknologi dan analisis pengaruh *Perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude*, *intention*, *perceived behavior control*, *subjective norm* dan *trust*.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya. Keterbatasan penelitian juga dijelaskan dalam bab ini.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini berisi tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.