BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang pesat telah memberikan wawasan yang signifikan ke dalam berbagai aspek kehidupan dan profesi. Perubahan ini mendorong institusi maupun perusahaan untuk menyesuaikan sistem serta pola kerja mereka. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi pilihan utama dalam pengelolaan pekerjaan karena menawarkan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. (Sa'diyah et al., 2019). Kemajuan Teknologi Informasi mendorong terciptanya gaya hidup baru dalam berbagai aspek kehidupan, sejak awal hingga akhir. Gaya hidup ini dikenal sebagai e-*life*, yang berarti bahwa berbagai aktivitas kehidupan kini telah dipengaruhi dan dipenuhi melalui kebutuhan berbasis elektronik. (Cecep Abdul Cholik, 2021). Teknologi informasi merupakan salah satu jenis teknologi yang dimanfaatkan untuk menganalisis data, mulai dengan pemrosesan, perolehan, pengorganisasian, penyimpanan, hingga ke manipulasi data dalam berbagai bentuk. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi berkualitas tinggi informasi berkualitas tinggi, yakni informasi yang akurat , tepat waktu, dan relevan. informasi digunakan dalam berbagai konteks, baik untuk kepentingan individu, bisnis, maupun pemerintahan, serta berperan strategis dalam proses pengambilan keputusan (Mukhsin, 2020). Perusahaan atau organisasi yang telah mengimplementasikan teknologi informasi yang dilengkapi dengan aplikasi penunjang yang andal, berpotensi memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan dan kemajuan perusahaan. Hal ini tercermin melalui kemampuannya dalam menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu, berkualitas, dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi secara optimal sangatlah penting, terutama dalam variasi bidang termasuk akuntansi, keuangan, manajemen, perbankan, administrasi umum , ekonomi, bisnis, audit, dan akuntansi. Penerapan teknologi informasi dalam tata kelola manajemen di seluruh bidang tersebut dapat meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja (Purba et al., 2020). Teknologi

Informasi memiliki dampak terhadap aspek keamanan sistem informasi, sebab akses yang tidak sah atau kelalaian dalam penggunaannya dapat menimbulkan keraguan terhadap keakuratan data, serta berpotensi menyebabkan terjadinya disinformasi. (Renaldy et al., 2023). Kualitas sistem informasi sangat penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut beroperasi dengan baik, akurat, dan dapat diandalkan. Kualitas sistem informasi meliputi faktor-faktor seperti kecepatan, kehandalan, keamanan, dan kemudahan pengguna. Kualitas sistem informasi dapat diartikan sebagai persepsi kemudahan pengguna (PEOU), yaitu bagaimana pengguna merasakan bahwa sistem teknologi komputer yang digunakan relatif mudah untuk dipahami serta dioperasikan (Saraswati, 2024). Peran teknologi informasi semakin krusial dan menjadi faktor penentu bagi sebuah lembaga pendidikan. Sebuah universitas yang berkualitas tentu dituntut untuk memiliki sistem informasi akademik yang andal, guna mendukung kebutuhan mahasiswa, tenaga pengajar/dosen, serta bagian administrasi dalam menjalankan aktivitas akademik secara efektif dan efisien (Sudarini et al., 2020)

Sistem informasi akademik memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang berbagai aktivitas di institute Pendidikan tinggi, seperti pendaftaran, pengelolaan data mahasiswa, jadwal kuliah, dan penilaian (Febriani et al., 2024). Sistem yang sukses ialah sistem yang memberikan manfaat dan manfaat ini diperoleh setelah menggunakan sistemnya (Jayanti et al., 2023). Meningkatnya jumlah mahasiswa, menempatkan tuntutan yang lebih besar pada kemampuan Universitas untuk memastikan bahwa Sistem Informasi dapat secara efektif mendukung semua bidang (Utomo et al., 2023).

Universitas Sangga Buana adalah salah satu Universitas yang sudah mengimplementasikan Sistem Informasi Terintegrasi (SIFORTER) untuk memfasilitasi berbagai proses akademik dan administrasi. Penerapan Sistem Informasi Terintegrasi (SIFORTER) di Universitas Sangga Buana tidak hanya mencakup pengelolaan data mahasiswa dan dosen, tetapi juga meliputi pengelolaan jadwal kuliah, pembayaran biaya pendidikan, hingga monitoring perkembangan akademik

mahasiswa. Semua proses ini diintegrasikan dalam satu sistem yang dapat diakses setiap orang yang bertanggungjawab. Hal ini supaya dapat mempercepat proses administrasi, mengetahui kegiatan perkuliahan, input kartu rencana studi, transkip nilai, informasi kartu hasil studi dan memudahkan akses informasi bagi semua pengguna.

Sehubungan dengan hal ini memperhatikan beberapa masalah yang mempengaruhi keberhasilan penerapan Sistem Informasi Terintegrasi (SIFORTER) di Universitas Sangga Buana.

a. Resistensi Terhadap Perubahan

Berdasarkan survei, sekitar 65% dari dari pengguna SIFORTER enggan untuk beradaptasi dengan SIFORTER. Ini adalah resistensi yang cukup signifikan karena sebagian besar dari mereka telah terbiasa dengan sistem lama. Resistensi terhadap perubahan ini dapat menyebabkan penurunan produktivitas serta menghambat proses adaptasi. Jika pengguna tidak mau beradaptasi, hal ini tidak akan memaksimalkan penggunaan sistem baru. Maka informasi mengenai manfaat SIFORTER harus jelas dan dapat membantu mengurangi resistensi keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem turut berkontribusi dalam menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap sistem tersebut dan memberikan semangat untuk beradaptasi.

b. Kesesuaian Teknologi dengan Kebutuhan Pengguna

Kesesuaian Teknologi dengan Kebutuhan Pengguna mengarah sejauh mana Sistem Informasi Terintegrasi (SIFORTER) dapat memenuhi kebutuhan spesifik mahasiswa, dosen, dan staf administrasi di Universitas Sangga Buana. Hal ini sangat penting karena tingkat keberhasilan penerapan suatu sistem teknologi sering kali bergantung pada relevansi dan manfaatnya bagi penggunanya. SIFORTER harus menyediakan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan. Seperti, mahasiswa membutuhkan akses mudah untuk melihat jadwal, nilai, atau melakukan pembayaran. Dosen mungkin membutuhkan alat untuk mengelola bahan ajar atau absensi

mahasiswa, sementara staf administrasi memerlukan dukungan sistem untuk pengelolaan data akademik dan keuangan.

c. Evaluasi Keberhasilan Sistem

Hasil evaluasi dapat digunakan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pada sistem. 45% pengguna merasa bahwa SIFORTER mudah digunakan dan bermanfaat. Hal ini menunjukkan Dibutuhkan evaluasi lanjutan terhadap berbagai faktor yang berkontribusi dalam memengaruhi penerimaan sistem. Jika sistem tidak dianggap bermanfaat atau sulit digunakan, penerimaan pengguna terhadap sistem tersebut akan rendah, yang pada akhirnya dapat mengurangi efektivitas sistem dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh sebab itu, Melakukan evaluasi berkala dapat dilakukan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pada sistem.

Keberhasilan sistem informasi merupakan upaya strategis untuk mendorong peningkatan kinerja sistem di masa mendatang. Dalam organisasi yang berfokus pada pelanggan, persepsi pengguna menjadi faktor kunci yang menentukan efektivitas dan kesuksesan suatu sistem (Nurlani et al., 2017). Untuk mengevaluasi sejauh mana penerapan SIFORTER berhasil, penting untuk mengadopsi kerangka kerja yang dapat mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi oleh para penggunanya dengan mengimplementasikan model kesuksesan. Sebuah sistem informasi dapat dianggap berhasil apabila mudah dioperasikan dan tidak membutuhkan upaya yang berlebihan dalam proses penggunaannya (Mata et al., 2013).

Sebuah model yang dapat digunakan untuk menganalisis kesuksesan Sistem Informasi Terintegrasi adalah Model Penerimaan Teknologi (TAM) adalah suatu kerangka yang dirancang untuk menganalisis cara pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. TAM diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986 dalam disertasi doktornya yang berjudu *"A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*" (Wicaksono, 2022). Peneliti memodifikasi variabel-variabel dari *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu:

persepsi mengenai pemahaman kemudahan penggunaan (PEOU), pemahaman terhadap kegunaan (PU), sikap terhadap penggunaan (ATU), niat berperilaku untuk terus menggunakan (BI), serta penggunaan sistem secara nyata (AU) (Mulyono et al., 2020).

Menurut Davis (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan konsep dalam bidang sistem teknologi dan dikembangkan untuk memahami bagaimana seorang individu dapat menerima dan memanfaatkan teknologi. Model ini dirancang untuk menguraikan serta memprediksi tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tertentu. Penerimaan terhadap teknologi informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan (PEOU), persepsi terhadap manfaat (PU), sikap terhadap penggunaan (ATU), niat perilaku untuk menggunakan (BI), serta penggunaan nyata (AU) (Sari et al., 2016). Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) merupakan kerangka yang menjelaskan bagaimana pengguna menerima teknologi. Dalam hal TAM, Davis mengadopsi Teori Tindakan Rasional (TRA) sebagai teori dasar, meskipun tidak mencakup semua elemen dari teori TRA. Davis hanya mengambil komponen "Keyakinan" dan "Sikap" dari teori tersebut (Saputra et al., 2013).

Kesuksesan pada sistem dalam organisasi sangat tergantung pada cara sistem tersebut dioperasikan, sejauh mana sistem tersebut memberikan kemudahan bagi penggunanya, serta optimalisasi teknologi yang digunakan dalam penerapannya (Anggrayeni, 2015). Penggunaan *e-learning* LIVE (*Learning in Virtual Environment*), *e-learning* (Surya et al., 2019), TAM merupakan model yang menjelaskan bagaimana individu menerima sebuah system (Setia et al., 2022), (Kuswandini et al., 2019), *Electronic Government* atau *E-Government* (Fish, 2020), (Pangaiyan et al., 2023), penilaian pada kualitas system informasi akademik (Tobing, 2015), Analisis Penerimaan e-Learning (Adolph, 2016a), sistem informasi manajemen daerah (SIMDA) (Vatresia et al., 2023), elektronik rekam medik (E-RM) (Nurhendratno et al., 2012), *e-commerce, e-book, e-voting* (Fatmasari et al., 2015), (Al Fajri et al., 2019),

informasi akademik (Andryani, 2016), sistem informasi perpustakaan (Murjoko et al., 2023), *website* (Prasetyo, 2020), sistem informasi penjualan dan proses transaksi (Informatika et al., 2014), CRM (*Customer Relationship Management*) (Hakim, 2018), aplikasi (Wijianto et al., 2023).

Penggunaan model TAM sejak tahun 2004 oleh para peneliti di indonesia telah banyak dilakukan saat ini. Perkembangan teknologi serta pengetahuan yang semakin mudah diakses melalui berbagai media turut mendorong para peneliti untuk menelusuri lebih dalam terkait sejauh mana sistem informasi diterima oleh para pengguna (Ilmi et al., 2020). Teori yang paling berpengaruh bagi para peneliti sistem informasi adalah Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986 (Ilmi et al., 2020). Penelitian sebelumnya telah mengkaji penggunaan layanan mobile banking dengan menerapkan TAM (Siswoyo et al., 2023). Menggunakan lima variabel utama, yaitu pemahaman mengenai kemudahan penggunaan, pemahaman terhadap manfaat , sikap dalam menggunakan, niat perilaku untuk terus menggunakan, dan penggunaan sacara nyata (SUDARYANTO et al., 2021).

Penggunaan TAM dalam penelitian mengenai penerimaan teknologi telah dilakukan oleh berbagai peneliti di berbagai negara dengan penerapan teknologi yang berbeda-beda untuk menguji validitas TAM (Sayekti et al., 2016). Keberhasilan sistem informasi menjadi langkah strategis untuk mendorong peningkatan kinerja sistem di masa mendatang. Dalam organisasi yang berfokus pada pelanggan, persepsi pengguna dipandang sebagai faktor kunci yang menentukan keberhasilan setiap sistem yang diterapkan (Nurlani et al., 2017). Universitas yang berkualitas tentu harus didukung oleh sistem informasi akademik yang memadai, baik untuk mahasiswa, dosen atau tenaga pengajar, maupun bagi bagian administrasi di lingkungan universitas tersebut (Sudarini et al., 2020).

Maka atas permasalahan diatas peneliti menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam bentuk skripsi dengan judul "Analisis Keberhasilan Penerepan Sistem Informasi Terintegrasi (SIFORTER) di Universitas Sangga Buana dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)"

1.2 Identifikasi Masalah

Pada penjelasan latar belakang di atas, berikut adalah beberapa identifikasi masalah pada penelitian ini:

1. Tingginya tingkat resistensi dari mahasiswa pengguna SIFORTER menunjukkan kurangnya penerimaan terhadap sistem baru.
2. Ketidaksesuaian antara sistem dan kebutuhan pengguna yang dapat mengurangi efektivitas sistem dalam mendukung aktivitas akademik dan administratif.
3. Rendahnya tingkat persepsi mengenai kemudahan penggunaan dan manfaat dari SIFORTER mengindikasikan bahwa sistem belum memenuhi ekspektasi pengguna.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah cara mengatasi resistensi terhadap perubahan mahasiswa pengguna SIFORTER di Universitas Sangga Buana?
2. Bagaimanakah tingkat kesesuaian antara fitur-fitur dalam SIFORTER dengan kebutuhan pengguna di Universitas Sangga Buana?
3. Bagaimanakah cara mengevaluasi keberhasilan penerapan SIFORTER di Universitas Sangga Buana berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh pengguna?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian ini adalah pada pengguna SIFORTER di Universitas Sangga Buana.
2. Penelitian ini dibatasi pada tingkat kesesuaian fitur SIFORTER di Universitas Sangga Buana.
3. Dalam penelitian ini menerapkan pendekatan *Technology Acceptance Moedel* adalah dasar untuk mengevaluasi keberhasilan sistem.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Memahami faktor-faktor yang menyebabkan resistensi pengguna terhadap penggunaan SIFORTER, sehingga dapat ditemukan strategi untuk mengatasi hambatan tersebut.
2. Mengetahui tingkat kesesuaian fitur SIFORTER dengan kebutuhan pengguna untuk mengidentifikasi kebutuhan pada pengguna.
3. Mengetahui keberhasilan penerapan SIFORTER menggunakan pendekatan TAM (*Technology Acceptance Model*).

1.6 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian di atas, diharapkan studi ini dapat memerikan mamfaat, yaitu:

1. Secara Akademis, penelitian ini akan menambah pemahaman dan literatur ilmiah mengenai penerapan sistem informasi terintegrasi di perguruan tinggi, khususnya dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat di manfaatkan oleh Universitas supaya memahami lebih baik elemen-elemen yang mempengaruhi penerimaan dan keberhasilan penerapan SIFORTER, sehingga dapat dilakukan perbaikan serta pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem.

3. Secara sosial, dengan penerapan sistem informasi yang lebih baik, diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna (mahasiswa dan dosen), sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan di Universitas Sangga Buana.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan topik khusus ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta manfaat dari penelitian yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini menyajikan teori yang mendukung penelitian, yang diperoleh dari studi-studi terdahulu sejenis dalam bentuk artikel jurnal maupun buku yang berkaitan dengan sistem informasi terintegrasi dan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM).

BAB III METODOLOGI

Bagian ini memuat uraian tentang langkah-langkah penyelesaian penelitian dari awal sampai akhir berdasarkan metode penelitian yang digunakan pada penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, berisi tentang penelitian yang telah di peroleh dari data yang telah di kumpulkan.

BAB V PENUTUP

Dalam bagian ini, berisi tentang kesimpilan dan saran untuk mengembangkan lebih lanjut penelitian ini dimasa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA