

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Transformasi digital melalui teknologi informasi telah merevolusi dunia pekerjaan, mengakibatkan perubahan bukan hanya pada cara kita melaksanakan pekerjaan, tetapi juga merubah jenis pekerjaan yang ada (Rosyad & Harsono, 2021). Saat ini, penggunaan teknologi telah merambah ke hampir seluruh bidang pekerjaan, dengan tujuan untuk mempermudah pertukaran informasi dan meningkatkan efisiensi kerja organisasi (Susanti & Syamsuar, 2022). Hal ini menuntut setiap organisasi untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap kompetitif. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi agenda utama bagi banyak perusahaan di berbagai sektor. Perkembangan ini mengharuskan dunia pendidikan untuk terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna meningkatkan kualitas pendidikan. Teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pembelajaran pendidikan kewarganegaraan di era modern (Firmansyah, Zahra, Ziddan, Maulidyan, & Ghazali, 2024). Melalui jalur pendidikan, seseorang dapat memperoleh wawasan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjadi individu yang bermoral.

Menurut Dewi et al., (2023) Perkembangan pesat di ranah teknologi telah membawa transformasi signifikan terhadap sistem dan praktik dalam bidang pendidikan. Sistem pendidikan memiliki potensi untuk mendorong kemajuan pembangunan nasional yang terus-menerus dan berkesinambungan (Hartinawanti, SELVI, & Alannasir, 2021). Tidak bisa dipungkiri bahwa pendidikan merupakan unsur krusial dalam kehidupan setiap manusia (Omeri, 2023). Pendidikan bertujuan untuk menanamkan nilai-nilai mulia dan prinsip universal kepada para pelajar, sehingga mereka memiliki kemampuan untuk membuat keputusan yang arif dan membawa dampak positif yang tidak terbatas pada kepentingan pribadi semata, melainkan turut berkontribusi terhadap kemaslahatan publik secara lebih luas (Yasyakur et al., 2021). Pendidikan memberikan peran untuk membantu setiap orang untuk mengembangkan potensi terbaik mereka agar dapat mempersiapkan diri dalam menghadapi masa depan.

Sejalan dengan perkembangan teknologi, dunia pendidikan dituntut untuk beradaptasi dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mempermudah serta meningkatkan kualitas pendidikan, pembelajaran, dan evaluasi. Munculnya berbagai inovasi dalam model pembelajaran adalah salah satu bukti bahwa kemajuan teknologi memengaruhi kemajuan pendidikan. Metode pembelajaran modern memungkinkan penggabungan antara teknik tradisional dan digital (*hybrid*), sehingga mendukung kelancaran interaksi edukatif antara tenaga pengajar dan siswa sepanjang berlangsungnya proses pendidikan. Tidak hanya itu, kemunculan beragam teknologi sebagai media pembelajaran juga memegang peranan penting. Teknologi ini memberikan banyak keuntungan, di antaranya kemampuan untuk mendapatkan informasi dengan cepat, dan juga fitur multimedia yang mampu meningkatkan daya tarik, visual, dan interaktivitas dalam menciptakan pengalaman belajar yang efektif.

Selain itu, integrasi teknologi dalam dunia pendidikan turut mendorong adaptasi terhadap perkembangan digital, sehingga menciptakan lingkungan belajar yang lebih inovatif dan sesuai dengan tuntutan era modern. Perkembangan teknologi tersebut menjadi pendorong kemajuan di bidang pendidikan, termasuk melalui penggunaan sistem informasi terintegrasi. Sistem informasi yang berfungsi dengan baik merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan bagi suatu lembaga pendidikan (Yoganata, Irawan, & Yuliana, 2023). Dengan sistem yang andal, pengelolaan data akademik, administrasi, hingga komunikasi antar pihak terkait dapat berjalan lebih efisien dan terintegrasi, sehingga mendukung pencapaian tujuan pendidikan secara optimal. Sebagai solusi teknologi berbasis aplikasi, sistem ini dikembangkan untuk menyederhanakan serta meningkatkan efektivitas manajemen informasi administrasi akademik kampus, dengan tujuan utama untuk memastikan data akademik tersusun dan terkelola dengan lebih baik (Solahudin, 2021). Dalam meningkatkan kualitas kegiatan akademik dan administrasi kepegawaian, Universitas Sangga Buana telah beralih dari sistem informasi akademik sebelumnya ke Sistem Informasi Terintegrasi yang dikenal dengan nama Siforter. Sistem ini merupakan platform berbasis web yang dirancang untuk mengintegrasikan seluruh aktivitas akademik dan kegiatan civitas akademika di Universitas Sangga Buana. Fungsinya mencakup pengelolaan kalender akademik,

perkuliahan, dokumentasi aktivitas mahasiswa, validasi KRS, informasi KHS, transkrip nilai, serta administrasi. Sistem ini juga menghadirkan berbagai fitur baru yang mendukung proses transisi sistem secara lebih efisien melalui menu yang terintegrasi, dengan kemudahan akses terhadap tiga modul utama sekaligus yaitu SIM Akademik, SIM Kepegawaian, dan Edlink.

Sistem Informasi Manajemen Akademik mengelola berbagai data dan pengaturan seputar aktivitas akademik. Ini mencakup segala hal mulai dari bimbingan mahasiswa, kalender akademik, jadwal perkuliahan, rekap kegiatan mahasiswa, validasi KRS, hingga informasi administrasi. Sistem Informasi Manajemen (SIM) Kepegawaian mengelola segala hal terkait data pegawai, mulai dari biodata, catatan kehadiran dan kegiatan harian, pengajuan kegiatan operasional, hingga informasi administrasi kepegawaian lainnya. Sementara itu, Edlink adalah aplikasi daring yang terhubung langsung dengan Sistem Informasi Terintegrasi. Aplikasi ini menyediakan informasi lengkap mengenai jadwal perkuliahan (termasuk dosen, ruang, dan waktu), mencatat kehadiran mahasiswa, serta menyajikan riwayat nilai tugas, ujian, dan kuis agar mahasiswa dapat memantau kemajuan akademiknya. Edlink juga mempermudah komunikasi antara mahasiswa dan dosen pembimbing, unggah dokumen, serta pemantauan kemajuan penelitian secara lebih terstruktur dan efisien.

Keberhasilan implementasi sistem informasi terintegrasi di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung ini sangat bergantung pada sejauh mana pengguna, baik dosen, tenaga kependidikan, maupun mahasiswa, menerima dan menggunakannya secara aktif. Permasalahan muncul ketika terjadi perbedaan dalam tingkat penerimaan dan penggunaan sistem oleh pengguna, yang dapat meningkatkan efektivitas penggunaan sistem, yang dipengaruhi oleh beragam determinan, termasuk persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, persepsi atas nilai guna sistem, serta sikap dan intensi perilaku pengguna dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambiya, (2022) penerapan sistem informasi akademik di Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya menemui beragam hambatan. Meskipun sistem informasi dikembangkan untuk memberikan kemudahan, dalam praktiknya sistem tersebut tidak selalu mampu sepenuhnya menjawab kebutuhan pengguna dan justru

dapat menimbulkan tantangan tertentu. Banyak organisasi yang telah mengalokasikan investasi besar dalam pengembangan aplikasi komputer, namun sering kali tidak berhasil memperoleh manfaat maksimal akibat rendahnya tingkat penerimaan dari para penggunanya.

Tingkat penerimaan dari pengguna menjadi faktor penting dalam proses penerapan teknologi. Menurut Irawan & Hadi, (2021) Faktor utama yang menentukan kesuksesan implementasi teknologi aplikasi dalam sebuah organisasi adalah kesediaan para pengguna untuk memanfaatkan teknologi aplikasi tersebut. Apabila para pengguna tidak bersedia menggunakan teknologi yang diterapkan, situasi ini dapat menghalangi keberhasilan implementasi teknologi tersebut dan memperkecil manfaat positifnya bagi performa perorangan maupun lembaga. Salah satu aspek determinan dalam keberhasilan penerapan sistem informasi adalah sejauh mana sistem tersebut dapat diterima dan diadopsi oleh para penggunanya, yang diukur dari seberapa jauh pengguna menyambut baik atau menentang penggunaan sistem baru tersebut (Hidayat et al., 2020). Oleh karena itu, untuk memperkuat penerapan teknologi di kalangan pengguna, perlu dilakukan berbagai langkah untuk mengenali unsur-unsur yang dapat mempengaruhi tingkat apropriasi dan kemudian merancang pendekatan yang sesuai untuk mendukung pengadopsian teknologi secara efektif.

Secara umum, dalam upaya meningkatkan kualitas suatu sistem informasi akademik, analisis serta pengujian tingkat kesuksesan menjadi langkah penting dalam mengembangkan sistem informasi akademik yang terintegrasi. Penerimaan pengguna terhadap sistem informasi terintegrasi (Siforter) perlu diketahui untuk kepentingan pengembangan sistem tersebut. Tingkat keberhasilan implementasi suatu sistem teknologi sangat bergantung pada sejauh mana pengguna menerima dan memahaminya (Susanti & Syamsuar, 2022). Kecenderungan apropriasi teknologi di kalangan target pengguna dapat terlihat dari sejauh mana mereka memiliki kemauan dan ketertarikan untuk menggunakan sistem tersebut dalam melaksanakan berbagai tugas yang mereka kerjakan.

Sebagai kerangka analisis, Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) berfungsi untuk mengidentifikasi dan menganalisis variabel-variabel psikologis yang membentuk sikap serta kecenderungan perilaku

individu dalam mengadopsi teknologi. Model TAM juga digunakan untuk mengukur bagaimana teknologi diterima oleh pengguna, model ini sudah terbukti keandalannya, dan pengukuran dilakukan berdasarkan perilaku pengguna (Christopher, Tirtana, & Aditya, 2022). Dengan menerapkan dan mengembangkan teori TAM, diyakini bahwa persepsi dan tanggapan pengguna terhadap teknologi sangat menentukan bagaimana mereka bersikap terhadap penggunaan teknologi tersebut (Syahril & Rikumahu, 2019). Dengan demikian, memahami unsur-unsur memengaruhi adopsi teknologi, seperti tingkat persepsi terhadap intuitivitas penggunaan dan manfaat yang dirasakan, menjadi hal yang krusial dalam menilai keberhasilan implementasi suatu sistem.

Beberapa peneliti sebelumnya telah melakukan penelitian terhadap penerapan berbagai teknologi untuk menguji validitas TAM. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ambiya (2022), ditemukan bahwa sistem informasi akademik pada Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya (UMTAS) dipengaruhi oleh faktor-faktor kemudahan penggunaan dan persepsi kemanfaatan. Fokus utama dalam studi ini adalah menganalisis respons pengguna terhadap pemanfaatan SIAKAD melalui perspektif teoritis yang ditawarkan oleh pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi signifikan tentang bagaimana aplikasi diterima atau tidaknya oleh pengguna. Selain itu, penelitian ini juga memberikan landasan yang kuat untuk penelitian lebih lanjut mengenai dinamika antara persepsi pengguna dan penerimaan teknologi, dengan implikasi yang luas bagi pengembangan berbagai aplikasi dan layanan digital. Temuan ini dapat menjadi acuan bagi para pengembang sistem informasi akademik dalam merancang sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Ini berarti bahwa, metode TAM dapat menjadi metode yang efektif dalam menganalisis penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Fitriyah (2022), dalam karyanya yang membahas penerapan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis sistem *E-Procurement* di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, mengemukakan bahwa pemerintah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan publik melalui penerapan *e-Government*. Namun, penelitian ini menemukan bahwa ketidaksiapan SDM dalam mengoperasikan sistem e-

*Procurement* menghambat efektivitas implementasi *e-Government*. Penelitian ini memanfaatkan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) sebagai pendekatan analisis, dengan dukungan aplikasi *SmartPLS* versi 3.0. Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa pengguna *e-Procurement* di instansi Pemerintah Provinsi Jawa Barat masih menemui sejumlah hambatan dalam mengoperasikan sistem tersebut.

Studi berjudul “*Penerimaan Terhadap Sistem Informasi KIA Online di Kecamatan Cengkareng dengan Metode TAM*” oleh Suriatno dkk. (2022) membahas sejauh mana masyarakat menerima sistem tersebut dengan menggunakan variabel-variabel dalam model TAM sebagai dasar analisisnya. Interpretasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa 51% responden menerima sistem ini, sementara 49% lainnya belum sepenuhnya menerimanya. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun persepsi pengguna terhadap sistem informasi buku KIA online tergolong positif dan perlu dipertahankan, masih terdapat beberapa kelemahan yang harus diperbaiki. Untuk meningkatkan adopsi sistem, Penyederhanaan tampilan sistem menjadi hal yang esensial agar dapat diakses dengan lebih mudah, sekaligus perlu dilakukan pendampingan dan sosialisasi yang berkelanjutan bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan layanan ini.

Dari konteks permasalahan yang dijelaskan di atas, muncul ketertarikan peneliti untuk melakukan riset lebih mendalam yang bertema “ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TERINTEGRASI (SIFORTER) MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM)”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Belum pernah dilakukan analisis tentang penerimaan pengguna terhadap sistem informasi terintegrasi (Siforter) di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung dengan menggunakan metode TAM.

2. Belum tersedia informasi yang komprehensif terkait elemen-elemen yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi terintegrasi (Siforter) berdasarkan pendekatan TAM.

### 1.3 Rumusan Masalah

Dari perolehan identifikasi permasalahan yang telah disampaikan di atas, untuk itu dibuatkan rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana tingkat penerimaan sistem informasi terintegrasi (Siforter) di kalangan pengguna berdasarkan model TAM?
2. Faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi terintegrasi (Siforter) berdasarkan model TAM?

### 1.4 Batasan Masalah

Mengacu pada kompleksitas dan keluasan isu yang dikaji, penulis menetapkan batasan masalah yang difokuskan pada lingkup berikut:

1. Pengguna pada penelitian ini merupakan mahasiswa yang intensif menggunakan sistem informasi terintegrasi (Siforter). Selanjutnya, masalah tersebut akan dianalisis dengan metode TAM.
2. Penelitian ini menerapkan variabel-variabel inti dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengkaji penerimaan pengguna, yang telah disesuaikan dengan fokus dan tujuan studi. Variabel yang digunakan mencakup persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*), sikap terhadap pemanfaat sistem (*Attitude Toward Using*), niat berperilaku dalam penggunaan (*Behavioral Intention to Use*), serta penggunaan aktual sistem (*Actual System Use*).

### 1.5 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada isu utama dan ruang lingkup penelitian yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi terintegrasi (Siforter) berdasarkan model TAM.

2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi terintegrasi (Siforter) berdasarkan model TAM.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Dengan mengacu pada rumusan dan tujuan yang telah ditentukan, penelitian ini berupaya memberikan beragam manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Objek Penelitian  
Mengetahui tingkat kesiapan penerimaan pengguna sebagai bahan pertimbangan dalam mengimplementasikan.
2. Bagi Akademis  
Kajian Penelitian ini ditujukan untuk menghasilkan informasi yang mendalam dan sesuai dengan tema penelitian, dengan sasaran pemanfaatan baik bagi publik secara umum maupun secara spesifik untuk Program Studi Sistem Informasi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
3. Bagi Penulis  
Menerapkan ilmu pengetahuan yang sudah didapatkan selama perkuliahan serta menambah referensi penulis terkait dengan Analisis Penerimaan Pengguna sistem informasi terintegrasi (Siforter).

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan yang akan diterapkan ke dalam pembuatan skripsi agar pembahasan dapat terstruktur dengan baik dan terarah.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari Latar Belakang Penelitian, Identifikasi dan Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi kajian kritis sistematis mengenai aspek atau variabel yang diteliti dengan menggunakan teori, konsep, dan peraturan yang relevan serta terdiri dari hasil penelitian terdahulu.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memuat sejumlah subbagian penting, yang meliputi: Pendekatan serta Metode Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Prosedur Analisis Data, serta Lokasi dan Waktu Penyelenggaraan Penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terbagi ke dalam beberapa bagian, seperti pemaparan data serta interpretasi hasil penelitian yang telah dilakukan.

