

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan sistem informasi tidak terlepas dari evolusi teknologi saat ini. Informasi memainkan peran krusial dalam kehidupan manusia, berkontribusi pada peningkatan pengetahuan, perluasan wawasan, dan penyederhanaan pekerjaan. Sistem informasi menjadi suatu mekanisme yang dirancang untuk menyediakan informasi dengan akurasi, kecepatan, ketepatan, dan berbagai kualitas lainnya. Melalui integrasi teknologi, sistem informasi dapat memberikan kontribusi positif dalam memenuhi kebutuhan informasional, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, sistem informasi dapat lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap dinamika tuntutan informasi di era saat ini.

Pijar Sekolah merupakan sebuah platform pembelajaran digital terpadu yang bertujuan mendukung sekolah dalam menciptakan pengalaman pembelajaran digital yang menarik dan menyenangkan. Platform ini menyediakan ribuan konten digital, termasuk Buku Digital Interaktif, Buku Digital, Video Pembelajaran, dan Laboratorium Maya, yang dapat diakses oleh semua siswa untuk memperkaya pembelajaran di sekolah. Pijar Sekolah juga memberikan dukungan untuk pelaksanaan ujian dengan menyediakan fitur Ujian Sekolah Berbasis Aplikasi (USBA). Mulai dari pembuatan soal, penjadwalan ujian, pengawasan ujian, hingga pemeriksaan hasil ujian, semuanya dapat dilakukan melalui platform ini. Selain itu, Pijar Sekolah menyediakan fitur Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sekolah untuk membantu pengelolaan administrasi, operasional, dan manajemen sekolah secara efisien [1].

Analisis kepuasan pengguna dilakukan dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima faktor, yaitu: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diisi oleh pengguna layanan aplikasi belanja online PT. ABC International Indonesia. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan untuk variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* diterima. Selain itu, berdasarkan uji F, variable *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi belanja online.[2]

Dalam penelitian ini, dilakukan analisis terhadap penerimaan aplikasi Canva oleh mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang mempertimbangkan faktor-faktor eksternal, seperti persepsi kegunaan/manfaat, persepsi kemudahan, niat untuk menggunakan, dan kondisi nyata penggunaan sistem. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh pada niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Canva dengan statistik t sebesar 3,729, persepsi kemudahan berpengaruh pada niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Canva dengan statistik t sebesar 1,745, persepsi kemudahan terhadap kondisi nyata penggunaan sistem dengan statistik t sebesar 2,841, dan niat untuk menggunakan aplikasi Canva berpengaruh pada kondisi nyata penggunaan sistem dengan statistik t sebesar 5,840. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa dari lima hipotesis yang diajukan, empat diantaranya diterima dan satu ditolak. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa 80% variabel dalam penelitian ini berpengaruh pada kepuasan pengguna terkait dengan fitur dan layanan yang diberikan oleh aplikasi Canva. [3]

Universitas Tanjungpura memanfaatkan SIAKAD sebagai platform untuk kebutuhan informasi akademik. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi

tingkat kepuasan pengguna SIAKAD di Universitas Tanjungpura dengan mengintegrasikan model *TAM* dan *EUCS*. Responden penelitian terdiri dari mahasiswa, dosen, dan operator akademik dengan total 318 responden yang dipilih secara acak pada Universitas Tanjungpura. Pengujian dilakukan menggunakan analisis PLS-SEM dan melibatkan 8 kriteria evaluasi, seperti kemanfaatan, kemudahan penggunaan, akurasi, kemudahan, ketepatan waktu, isi, format, dan sikap. Model pengukuran dan struktural digunakan dalam PLS-SEM, dan hasil hipotesis menunjukkan pengaruh positif dari content, format, dan attitude dengan nilai masing-masing sebesar 2,736, 6,339, dan 5,240. Pada model struktural, *path coefficients* yang signifikan adalah content (0,217), format (0,484), dan attitude (0,372), menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai t-statistik, semakin besar nilai *path coefficients*. [4]

Populasi penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Tangerang LIVE yang berada di Kota Tangerang dan sekitarnya. Sampel yang diambil sebanyak 150 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data melalui pendekatan PLS-SEM dengan *SmartPLS* versi 3.2.9. Hasil penelitian dari 15 hipotesis terdapat 9 diterima dan 6 ditolak. Sehingga faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tangerang LIVE yaitu *content* melalui *accuracy*, *content* melalui *format*, *content* melalui *ease of use*, *ease of use*, *content* melalui *timeliness*, *content* melalui *security*, *content* melalui *flexibility*, *flexibility* dan *content* melalui *system speed*. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna masuk dalam predikat puas yang artinya pengguna merasa puas menggunakan aplikasi Tangerang LIVE. [5]

Model yang akan digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna adalah Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden.

Berdasarkan hasil analisis dengan metode TAM, semua hipotesis diterima, menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap sikap pengguna terhadap penggunaan, sikap terhadap penggunaan berpengaruh terhadap niat perilaku, dan niat perilaku berpengaruh terhadap penggunaan aktual. Ini menandakan kepuasan pengguna dengan aplikasi Traveloka. Namun, menggunakan metode EUCS, dari 5 hipotesis, hanya 3 yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel konten, format, dan kemudahan penggunaan. Dari 10 uji hipotesis, 80% menyimpulkan bahwa Traveloka memenuhi kepuasan pengguna, sementara 20% menyarankan bahwa pihak pengelola perlu memperhatikan faktor tampilan dan waktu respons aplikasi.[6]

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, Pada penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Pijar Sekolah khususnya pada SMK Farmasi Kesuma Bangsa Bandar Lampung karena adanya beberapa keluhan terhadap tampilan atau *User Interface* aplikasi yang sebagian menu kurang bisa dimengerti. Dan hasil pengujian juga harus dianalisis untuk melihat seberapa baik kinerja aplikasi tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Mengetahui bagaimana hasil tingkat kepuasan pengguna serta pengaruh variable *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pijar Sekolah pada SMK Farmasi Kesuma Bangsa Bandar Lampung.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*.
2. Data uji yang digunakan adalah Data kuesioner yang disebar pada SMK Farmasi Kesuma Bangsa Bandar Lampung.
3. Penelitian ini hanya menganalisis kepuasan pengguna dan pengaruh variable *EUCS dan TAM* pada SMK Farmasi Kesuma Bangsa Bandar Lampung.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Pijar Sekolah Pada SMK Farmasi Kesuma Bangsa Bandar Lampung.
2. Mengetahui hasil analisis terhadap aplikasi Pijar Sekolah dari persepsi pengguna berdasarkan *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Technology Acceptance Model (TAM)*.
3. Memberikan manfaat bagi pengembang aplikasi Pijar sekolah dalam mengembangkan aplikasi tersebut dan dapat memperbaiki kekurangan yang terdapat pada hasil penelitian ini.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mampu menerapkan metode EUCS dan TAM sebagai alat untuk menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir Aplikasi Pijar Sekolah
2. Dapat memberikan data bantu pada developer aplikasi Pijar Sekolah untuk mempertahankan fitur aplikasi yang sudah baik dan memperbaiki fitur aplikasi yang kurang baik
3. Dapat menjadi penelitian terbaru selanjutnya yang dapat dikembangkan.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan laporan penelitian ini, maka sistematika penulisan terbagi atas lima bab sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan adalah membahas mengenai latar belakang, masalah penelitian yang terdiri dari identifikasi masalah, pembatasan masalah dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka pada bagian ini berisi penelitian yang pernah dilakukan terkait topik penelitian; dan teori-teori pendukung yang digunakan yang berhubungan erat dengan pokok-pokok landasan berpikir, yang relevan dengan topik penelitian.

Bab III Metode Penelitian pada bagian ini berisi metode penelitian menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* serta tahapan yang dilakukan dalam penelitian antara lain: langkah- Langkah penelitian dan pengumpulan data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan pada bagian ini ditampilkan tahapan pemrosesan dan penjabaran hasil penelitian.

Bab V Kesimpulan bagian ini menjabarkan kesimpulan dan saran menurut penelitian yang sudah dilakukan