

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembang dengan pesatnya kemajuan teknologi yang canggih pada era digital seperti sekarang ini juga semakin berperan penting dalam kemajuan teknologi informasi di berbagai bidang. Hal tersebut terjadi karena kemampuan teknologi informasi sekarang ini dapat mengolah data dan informasi dengan baik sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan secara tepat dan cepat. Di era serba digital seperti sekarang ini, dari berbagai bidang profesi serta bidang pekerjaan membutuhkan teknologi dalam menyajikan dan menyampaikan informasi untuk mempercepat kinerja dan memudahkan pekerjaan dalam pelaksanaannya.

Peran utama suatu teknologi informasi dalam sebuah perusahaan dapat mendukung beberapa aspek diantaranya untuk pengambilan keputusan oleh karyawan dan pimpinan, proses bisnis dan operasi, serta memberikan dukungan strategi untuk mencapai keunggulan yang mampu bersaing. Dalam memberikan kebutuhan informasi yang handal, akurat dan cepat memerlukan pemanfaatan suatu teknologi informasi dalam pelaksanaannya.

Sebagai salah satu lembaga di bidang Pendidikan yang sudah lama berdiri, dalam rangka memberikan pelayanan kepada siswa dan pengajar dalam proses pembelajaran, fungsi teknologi informasi juga memiliki urgensi dalam meningkatkan kualitas, sistem, dan layanan kegiatan belajar di Nurul Fikri. Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri merupakan salah satu lembaga bimbingan belajar yang menggunakan teknologi informasi dalam proses kegiatan belajar dan mengajar. Pemanfaatan teknologi informasi yang diimplementasikan di lembaga Nurul Fikri yakni Sistem Informasi Pembelajaran berbasis *mobile* yang disebut dengan NFJuara.

NFJuara merupakan sistem informasi pembelajaran berbasis *mobile* yang digunakan oleh siswa dalam mendukung kegiatan belajar di Nurul Fikri. Fitur yang tersedia pada aplikasi ini adalah *try out online*, statistik hasil *try out*, rasionalisasi

SNBP, video pembelajaran, bank soal, konsultasi dan lainnya. Aplikasi NFJuara dibuat untuk menunjang pembelajaran siswa di kelas sehingga siswa yang menggunakan aplikasi NFJuara dapat merasakan manfaat dari aplikasi tersebut.

Tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem dan pemahaman terhadap suatu teknologi informasi, memiliki keterkaitan dengan implementasi sebuah sistem yang baru untuk mengukur seberapa tingkat keberhasilan implementasi sistem itu sendiri[1]. Penerimaan pengguna terhadap suatu sistem menjadi faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu teknologi, sehingga faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi sebuah sistem juga ikut menentukan tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Faktor kegunaan yang dirasakan dan kemudahan dalam menggunakan sebuah sistem oleh pengguna merupakan penentu dalam implementasi sebuah sistem, apakah diterima atau ditolak oleh penggunanya[2].

Aspek yang menyebabkan kegagalan dalam suatu implementasi sistem terbagi menjadi dua yakni aspek teknis dan non teknis. Kualitas teknis sebuah sistem informasi merupakan aspek teknis karena kualitas teknis tersebut terkait dengan sistem itu sendiri. Sedangkan aspek non teknis berhubungan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna memiliki niat atau tidak dalam menggunakan sistem informasi yang sudah diimplementasikan[2].

Pada sebuah sistem yang telah diimplementasikan, perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem sesegera mungkin setelah pengguna memiliki kesempatan untuk memahami sebuah aplikasi. Dengan tidak adanya batasan waktu dalam melakukan evaluasi terhadap suatu aplikasi maka evaluasi terhadap aplikasi tersebut diperlukan selama pengguna sudah menggunakan aplikasi tersebut[2].

Sebagai suatu aplikasi yang sudah lama diimplementasikan, NFJuara perlu dilakukan evaluasi dalam implementasinya untuk mengetahui apakah aplikasi NFJuara telah berjalan sesuai yang diharapkan oleh perusahaan dan diterima penggunanya. Selain itu, penggunaan aplikasi NFJuara di Nurul Fikri Lampung masih tergolong rendah. Masih banyak siswa yang melakukan konsultasi secara tatap muka maupun melalui *whatsapp* dengan pengajar. Kendala terhadap aplikasi juga terkadang masih dialami oleh siswa saat menggunakan aplikasi NFJuara

misalnya terjadi *error* saat menggunakan fitur konsul, dan respon terhadap pelayanan pengguna saat mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi.

Feedback dan ulasan dari pengguna sangat dibutuhkan untuk mengetahui persepsi terhadap penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi. Berdasarkan *rating* aplikasi yang ada di *play store*, aplikasi NFJuara mendapatkan *rating* sebesar 4,2 dari nilai tertinggi yaitu 5. Berdasarkan *review* yang diberikan terhadap aplikasi NFJuara, terdapat poin-poin yang menjadi dasar untuk *review* terhadap aplikasi ini diantaranya yaitu terkait *error* dan *bug* dalam pengerjaan *try out*, nilai *try out* yang tidak muncul, kendala dalam melakukan login, dan respon yang lambat dalam membuka fitur yang ada dalam aplikasi.

Oleh karena itu dibutuhkan evaluasi penerimaan sistem terhadap aplikasi NFJuara dari sudut pandang pengguna agar faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi NFJuara dapat diketahui dan diukur sehingga dapat dijadikan landasan untuk pengembang aplikasi dalam mendukung pengambilan keputusan selanjutnya. Metode yang digunakan dalam melakukan evaluasi penerimaan aplikasi NFJuara yakni *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dikembangkan oleh Oktavianti dalam [3] dan *D&M IS Success Model* oleh DeLeon dan McLean (2003). Metode TAM dapat menggambarkan dan memprediksi penerimaan pengguna terhadap sebuah teknologi dilihat dari dua faktor yakni seberapa mudah pengguna dapat mempelajari dan menggunakan teknologi (*perceived ease of use*) dan seberapa besar pengguna yakin bahwa penggunaan teknologi dapat membantu mereka dalam mencapai tujuan bisnis atau kegiatan pribadi (*perceived usefulness*). Model ini merupakan model yang paling luas digunakan untuk analisis penerimaan sistem [4]. Sedangkan, untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu sistem digunakan metode *D&M IS Success Model*. Model ini memiliki enam variabel yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *net impacts*, dan *user satisfaction*. Berdasarkan penelitian sebelumnya, [5] telah menggabungkan kedua model ini untuk melakukan evaluasi terhadap sistem informasi dan [6] juga telah mengintegrasikan 3 variabel dari TAM (*Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Acceptance of IT*) dan tiga variabel dari *D&M IS Success Model* (*Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*) untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap suatu aplikasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan riset dengan judul “**Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi *Mobile NFJuara Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)***”. Diharapkan dengan adanya *output* yang dihasilkan dalam penelitian ini bisa dijadikan dasar rekomendasi bagi pengembang sistem dalam mendukung pengambilan keputusan saat proses pengembangan aplikasi NFJuara selanjutnya supaya dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat diterima oleh penggunanya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, terdapat beberapa poin identifikasi masalah yang ada dalam penelitian ini.

- a. Analisis penerimaan terhadap aplikasi NFJuara belum pernah dilakukan oleh pengembang aplikasi sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna belum diketahui secara pasti
- b. Kelemahan dan kendala pada aplikasi NFJuara masih ditemukan dalam penggunaannya

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebelumnya, dapat dibuat beberapa rumusan masalah pada penelitian ini.

- a. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap penerimaan pengguna aplikasi NFJuara?
- b. Bagaimana tingkat penerimaan terhadap aplikasi NFJuara dengan menggunakan metode TAM yang diintegrasikan dengan *D&M IS Success Model*?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka ruang lingkup penelitian diberi batasan sebagai berikut.

- a. Penelitian ini dilakukan di ruang lingkup Nurul Fikri Lampung meliputi siswa dan pengajar Nurul Fikri Lampung

- b. Penelitian ini menggunakan enam variabel yaitu *Information Quality (IQ)*, *System Quality (SQ)*, *Service Quality (SEQ)*, *Perceived Ease of Use (PEU)*, *Perceived Usefulness (PU)*, dan *Acceptance of IT (AI)*
- c. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan adalah sebagai berikut.

- a. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi NFJuara
- b. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi NFJuara

1.6 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Hasil dari penelitian ini dapat membantu untuk melakukan evaluasi terhadap aplikasi NFJuara
- b. Hasil dari penelitian ini dapat membantu menemukan kelemahan-kelemahan yang ada pada aplikasi NFJuara sehingga sistem dapat ditingkatkan menjadi lebih baik lagi

1.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini menjelaskan tentang sistematika yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

- a. Bab I. Pendahuluan

Pada bagian ini berisi latar belakang masalah dan penjelasan identifikasi permasalahan secara umum, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan tesis ini.

- b. Bab II. Landasan Teori

Pada bagian ini diuraikan beberapa penelitian terdahulu yang terkait, dan landasan teori yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan penelitian.

c. Bab III. Metode Penelitian

Pada bagian ini diuraikan terkait dengan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian serta metode yang digunakan.

d. Bab IV. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini diuraikan terkait hasil penelitian yang sudah dilakukan dan pembahasannya.

e. Bab V. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisikan intisari dari temuan penelitian yang sesuai dengan masalah yang diteliti, sedangkan saran berisi hal-hal yang perlu dikerjakan di penelitian berikutnya pada masa yang akan datang.

f. Daftar Pustaka

Daftar pustaka berisi tentang studi pustaka dan literatur yang dijadikan dasar dan rujukan dalam penelitian ini.