

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Travel haji dan umrah zaman ini sudah banyak bertebaran di Indonesia, dengan adanya warga beragama muslim maka perusahaan ini mudah berkembang. PT. Amanah Sukses Mubarak (ASMK) merupakan sebuah perusahaan dalam bidang travel haji dan umrah dan bekerja sama dengan PT. Arminareka Perdana. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2015 dan beralamat di Jalan Raden Patah Puri Nirwana Estate No. 5 Purwokerto [1]. Berdasarkan wawancara dengan pemilik PT. ASMK Ibu Dheni Atmiasih, S.TP., M.P., menyampaikan bahwa PT. ASMK memiliki 3 cabang yaitu Amanah Haramain, Amanah Mart dan Amanah PergiPergi. Amanah Haramain mengelola kegiatan travel haji dan umrah, Amanah Mart mengelola toko yang menjual aneka perlengkapan dan oleh-oleh haji umrah, serta Amanah PergiPergi mengelola travel perjalanan liburan.

Amanah Haramain memiliki sebuah *Website* untuk mengelola kegiatan haji dan umrah <https://amanaharamain.com>. *Website* Amanah Haramain ini ada dari tahun 2022. Pada proses pemesanan tiket travel haji dan umrah PT. Amanah Sukses Mubarak mengatur jamaah untuk mendaftarkan diri kepada *leader* dan admin. *Leader* merupakan seorang jamaah yang aktif sebagai penyiar. Prosesnya jamaah mendaftarkan diri kepada *leader*, lalu *leader* mendata jamaah berdasarkan paket yang dipilih oleh jamaah. Berdasarkan data dari wawancara dengan pemilik Amanah Haramain, terdapat masalah pada *Website* Amanah Haramain yaitu banyak *leader* yang tidak menggunakan *Website* dikarenakan banyak *leader* tidak menggunakan *Website* Amanah Haramain. *Website* Amanah Haramain juga sedang dalam pengembangan untuk menambah dan memaksimalkan layanan.

Teknologi internet sebagai suatu media informasi kini memiliki daya yang sangat luas, salah satunya adalah *Website*, dengan adanya *Website* maka pengguna teknologi dapat menjangkau informasi lebih mudah. Faktor

penerimaan teknologi sangat penting untuk kemajuan teknologi, karena teknologi yang tidak diterima maka akan ditinggalkan, *Perceived Usefulness*, lalu *Perceived Ease of Use*, dan *Intention to Use* berperan sebagai faktor-faktor penting yang mempengaruhi penerimaan teknologi [2].

Penerimaan teknologi informasi dapat dinilai menggunakan beberapa metode, Suatu pendekatan untuk mengevaluasi sikap pengguna terhadap teknologi informasi dikenal sebagai *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT). UTAUT dirumuskan dengan empat variabel yaitu *Social Influence*, *Determinan*, *Effort Expectancy*, dan *Performance Expectancy* [3]. UTAUT2 merupakan perluasan dari metode UTAUT dengan tambahan tiga konstruk yaitu *Hedonic Motivation*, *Habit*, dan *Price Value*[3]. UTAUT tidak mempertimbangkan efikasi diri, kecemasan dan sikap sebagai penentu niat dan sikap terhadap penggunaan sistem informasi tidak memiliki pengaruh pada niat [4].

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan metode untuk menjelaskan dengan menggunakan tiga variabel, bagaimana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi informasi tiga konstruk itu yaitu *Perceived Usefulness*, *Behavioral Intention*, lalu *Perceived Ease of Use* serta *Attitude Toward Usage*. TAM memiliki model yang sederhana tapi valid dengan dasar teori yang kuat dan TAM berfokus pada dua fundamental yaitu persepsi manfaat dan kemudahan pengguna. TAM 2 menambah proses pengaruh sosial dan proses instrumental[2]. Penelitian ini menggunakan metode TAM 2 dikarenakan penelitian ini menganalisis persepsi manfaat yang didapat pengguna dan kemudahan pemakaian sistem informasi.

Technology Acceptance Model 2 (TAM 2) merupakan pengembangan dari teknologi TAM, TAM2 merupakan metode khusus pada bidang sistem informasi guna menganalisa penerimaan dan penggunaan dalam sebuah teknologi. TAM 2 merupakan pengembangan dari metode TAM buah dari kolaborasi tim Davis dan Venkatesh pada tahun 2000 [2][5], TAM 2 dinilai lebih baik dan *advance* dari metode TAM, dengan konstruk internal TAM ditambahkan konstruk eksternal maka penilaian penerimaan teknologi akan

lebih akurat [2],[5]. Pada teori TAM2, konsep ini diperluas dengan mempertimbangkan pengaruh sosial dalam bentuk *Subjektif Norm*, *Voluntariness*, dan *Image*, serta proses instrumental kognitif seperti *Job Relevance*, *Output Quality*, *Result Demonstrability*, dan *Perceived Ease of Use*[5].

Berdasarkan isu yang melatar belakangi penelitian ini, penelitian ini akan dilaksanakan “**Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Website Amanah Haramain Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model 2***”, guna mengetahui tingkat penerimaan pada *Website Amanah Haramain* dengan TAM 2 dilakukan dengan analisis SEM PLS (*Structural Equation Model Partial Least Square*) untuk kombinasi antara analisis regresi dan analisis faktor. Hasil kajian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola *Website Amanah Haramain* untuk menentukan penerimaan pelanggan, dengan demikian PT. ASMK dapat memperbaiki kekurangan yang terjadi dan selanjutnya mengembangkan *website* sesuai kebutuhan pelanggan[2].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang melatar belakangi telah tertulis *leader* tidak menggunakan *Website* untuk mendata jamaah dikarenakan masih sedikit yang menggunakan *website*, *Website* juga masih dalam tahap pengembangan.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berikut adalah pertanyaan penelitian untuk Tugas Akhir ini berdasarkan landasan yang disajikan, sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi penerimaan *Website Amanah Haramain* ?
2. Rekomendasi apa yang dapat diusulkan pada *Website Amanah Haramain* ?

1.4 Batasan Masalah

Pada tugas akhir ini, batasan masalahnya yaitu melakukan survei terhadap para *leader* yang sudah memiliki jamaah. Survei tersebut akan menggunakan metode analisis TAM 2.

1.5 Tujuan Penelitian

Ditinjau dari rumusan masalah secara keseluruhan, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *Website Amanah Haramain* dengan TAM 2.
2. Untuk memberikan rekomendasi faktor penerimaan pengguna dalam menggunakan *website Amanah Haramain*.

1.6 Manfaat penelitian

Berdasarkan penelitian yang diteliti terdapat capaian yang diteliti berdasarkan kesesuaian peneliti yang menjadi sebuah tujuan, maka dari itu penelitian ini mempunyai beragam manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, diharapkan mampu mengetahui bagaimana respon pelanggan terhadap penerimaan *website Amanah Haramain*, yang dapat masukan bagi pengembang *website Amanah Haramain*, agar pelanggan dapat menerima *website*.
2. Bagi peneliti dan cendikiawan, diharapkan mampu meningkatkan pemahaman ilmu pengetahuan dan dijadikan sebagai referensi.