

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perubahan teknologi mengalami peningkatan yang cepat dalam kurun waktu terakhir ini, sejalan dengan peningkatan kebutuhan manusia yang semakin meningkat[1]. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 1 Mei 2024 dengan Bapak Agus Salim, S.Si., M.Pd selaku IT support dan Wakasek kurikulum di SMAN 1 Gegesik didapatkan informasi bahwa sektor pendidikan mengalami perubahan penting dengan teknologi berperan secara signifikan. Organisasi dan instansi, termasuk SMAN 1 Gegesik telah mengadopsi perubahan teknologi untuk menambah efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan belajar dalam fokus pencatatan kehadiran siswa. Sistem presensi atau kehadiran memiliki peran khusus dalam aktivitas sehari-hari, terpenting di lingkungan sekolah yang bergantung pada kehadiran. Terdapat berbagai bentuk pengelolaan absensi yang diterapkan dalam berbagai konteks, seperti di lingkungan sekolah dan perusahaan. Salah satunya adalah penerapan sistem berbasis *website* sebagai pengganti metode presensi manual [2]

SMA Negeri 1 Gegesik yang berlokasi di Kabupaten Cirebon telah mengadopsi sistem informasi inovatif yaitu SinegesJuara. SinegesJuara adalah sebuah aplikasi presensi kehadiran siswa yang menggunakan teknologi GPS dan dapat diakses melalui *website*. Aplikasi ini telah digunakan di sekolah selama hampir satu tahun [3]. SinegesJuara dirancang dengan tujuan untuk membantu meningkatkan kehadiran siswa dan mempermudah administrasi sekolah. Jumlah kehadiran siswa diharapkan dapat diperkirakan dan dipantau dengan lebih baik. Hal ini penting karena siswa yang sering tidak hadir di sekolah mempunyai efek lebih tinggi untuk berhenti sekolah, karena menaruh peluang yang lebih sedikit bagi belajar dan menguasai materi yang diperlukan untuk sukses di sekolah.

Adanya penggunaan SinegesJuara, diharapkan dapat tercipta lingkungan belajar yang lebih efektif dan siswa dapat memanfaatkan peluang pendidikan dengan lebih baik [4]. SinegesJuara telah memberikan kemudahan yang dinikmati oleh banyak siswa, namun dalam wawancara dan observasi dengan beberapa pengguna, terdapat beberapa keluhan terkait kurangnya pelayanan yang diberikan oleh SinegesJuara. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa siswa-siswi SMAN 1 Gegesik yang merupakan pengguna SinegesJuara yang terdapat pada Lampiran 3, ditemukan fakta bahwa belum dilakukan penelitian sebelumnya menyinggung tingkat kepuasan tentang aplikasi SinegesJuara. Selanjutnya, pengguna mengalami sebagian permasalahan saat mengakses SinegesJuara, seperti seringnya terjadi *error* saat memindai *barcode*, ketidaksesuaian hasil *input* admin setelah melakukan pindai *barcode*, kekurangan fitur yang diinginkan oleh pengguna, serta desain tampilan SinegesJuara yang dianggap kurang menarik dan terlalu sederhana. Berdasarkan permasalahan yang telah didapat, penting untuk melakukan analisis kepuasan pengguna pada aplikasi untuk membangun dan mempertahankan loyalitas pengguna dan meningkatkan kepuasan pengguna dari tahun ke tahun. Hal tersebut membantu sekolah untuk meningkatkan kepuasan layanan dan menjaga kualitas aplikasi.

Terdapat beberapa metode dalam mengukur kepuasan, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) [5], *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) [6], *Customer Satisfaction Index* (CSI) [7], *System Usability Scale* (SUS) , *SERVQUAL* [8] dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) [9]. Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengukur penerimaan pengguna aplikasi Sinegesjuara, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu melibatkan persepsi manfaat (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), minat perilaku (*behavioral intention*), dan penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system use*) [10]. Metode *End User Computing*

Satisfaction (EUCS), yang menurut W.J.Doll dan Torkzadeh, merupakan suatu pendekatan untuk mengukur kepuasan pengguna saat berinteraksi langsung dengan sistem informasi [11]. Metode ini mengusung sebuah model yang terdiri dari lima dimensi mencakup akurasi, konten, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu [12]

Alasan memilih metode TAM dan EUCS dalam penelitian ini adalah untuk meneliti hubungan antara variabel yang terdapat pada kedua model yang akan diuji [13]. Hal ini bertujuan untuk sejauh mana variabel pada metode TAM dan EUCS dapat mempengaruhi penerimaan penerapan sistem. Pada penelitian sebelumnya, terdapat keterkaitan antara TAM dan EUCS dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna akhir saat menggunakan sistem diantaranya dilakukan oleh Rezki Dwy Putra dkk berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. id menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, Fitratul Aini dkk berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode TAM dan EUCS”, dan penelitian Rohmatus Sholihah dkk berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi memiliki pengaruh pada kepuasan pengguna [13].

Berdasarkan konteks permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, dipilih untuk mengangkat judul penelitian "Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Aplikasi SinegesJuara di SMAN 1 Gegesik)." untuk mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan pengguna pada penggunaan SinegesJuara melalui metode TAM dan EUCS.

1.2. Rumusan Masalah

Pada konteks masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, pengguna merasakan sering terjadinya *error* pada saat mengakses maupun memindai *barcode* sistem SinegesJuara. SinegesJuara perlu dilakukan untuk pengukuran kepuasan pengguna dan penerimaan teknologi SinegesJuara menggunakan model TAM dan EUCS agar memastikan bahwa aplikasi SinegesJuara dapat diterima dengan baik oleh pengguna dan memenuhi kebutuhan serta harapan.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Pada latar belakang tersebut, pertanyaan penelitian berikut dapat dikembangkan:

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada SinegesJuara?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SinegesJuara?
3. Apa rekomendasi yang diberikan setelah menganalisis aplikasi SinegesJuara dengan menerapkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.4. Batasan Masalah

Berikut batasan masalah penelitian berikut ini:

1. Responden penelitian ini adalah siswa-siswi SMAN 1 Gegesik ajaran tahun 2022.
2. Penelitian menggunakan 8 variabel yaitu *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Attitude Toward Using*, *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness*.
3. Penelitian memanfaatkan metode kuantitatif menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability* sampling adalah *purposive* sampling. Pendekatan SEM-PLS dengan *tools* SmartPLS versi 3.2.9 untuk analisis data.

4. Hasil penelitian berupa laporan analisis SinegesJuara sebagai rekomendasi untuk pengembangan sistem pada SMAN 1 Gegecik.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi SinegesJuara berdasarkan pengukuran menggunakan metode TAM dan EUCS.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas dan menerapkan ilmu yang diperoleh dengan mengikuti program sarjana Sistem Informasi kampus Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP).

2. Bagi pengguna/Responden

Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi dan kontribusi dalam pengembangan faktor-faktor keberhasilan dan informasi bahan referensi yang bermanfaat bagi yang membutuhkan.

3. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna pada SinegesJuara sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan pihak pengembang sistem lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.