



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada masa *digital* saat ini, teknologi informasi berkembang sangat pesat, sehingga kita tidak bisa terlepas dari teknologi informasi. Salah satu teknologi informasi yang paling umum digunakan sekarang ini yaitu internet. Dengan fasilitas internet, semua orang dapat berkomunikasi tanpa hambatan jarak dan waktu sehingga bisa menyampaikan informasi dengan lebih cepat. Adapun fenomena ini berdampak pada perusahaan yang secara tidak langsung dituntut untuk selalu mengutamakan pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen. Pelayanan yang diberikan perusahaan bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen yang merupakan penilaian atas produk atau jasa memberikan tingkat pemenuhan sesuai kebutuhan yang dirasakan konsumen.

Academic Management System seperti my.umn.ac.id adalah penggunaan teknologi komunikasi digital yang diciptakan untuk memudahkan perkuliahan mahasiswa, seperti melihat jadwal perkuliahan, melihat nilai mata kuliah, absensi, hingga pengisian kartu rencana studi atau KRS. Sistem ini sangat membantu mahasiswa karena dengan memakai teknologi internet, waktu yang diperlukan untuk mengakses informasi yang diperlukan menjadi sangat singkat dan dapat dilakukan dimana saja. Akan tetapi apakah sistem pendukung yang sudah di implementasi ini sudah memenuhi kebutuhan sebagian besar mahasiswa. Karena setiap individu memiliki pandangan yang berbeda – beda dalam memandang

sesuatu. Menurut pendapat sebagian mahasiswa, my umn termasuk sulit untuk digunakan pada saat pertama kali, mempunyai *interface* yang membingungkan, sulit untuk menemukan menu yang dibutuhkan, dan ada beberapa fungsi menu yang tidak dapat diakses. Hal – hal seperti itu merupakan pemicu tentang mengapa penelitian ini dilakukan, untuk mengukur kinerja my umn menggunakan *Technology Acceptance Model*. Topik tentang *Academic Management System* ini diberi judul “ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA UMN TERHADAP KINERJA MY.UMN.AC.ID DENGAN MENGGUNAKAN METODE TAM (*TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL*)” yang bertujuan untuk mengukur seberapa tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan *Academic Management System* di Universitas Multimedia Nusantara, apakah sudah sesuai ekspektasi atau belum.

Metode yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model*, atau TAM, yang awal mulanya diperkenalkan oleh Davis tahun 1986, yang merupakan salah satu model adopsi teknologi yang paling diterima secara luas, dan dapat digunakan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap sistem informasi. Tujuan dari teori TAM diantaranya adalah untuk menjelaskan faktor penentu penerimaan teknologi yang berbasis informasi dan menjelaskan tingkah laku *end-user* dengan variasi yang luas.

Untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan metode TAM, pertama – tama dilakukan penelitian berupa kuesioner dengan pertanyaan berdasarkan 5 variabel TAM. Variabel yang pertama yaitu variabel *Perceived Ease of Use*, yang digunakan untuk mengukur kemudahan dalam penggunaan teknologi.

Variabel yang kedua adalah *Perceived Usefulness* yaitu persepsi terhadap kegunaan untuk melihat ukuran manfaat yang diberikan, apakah teknologi tersebut berguna dan efektif?. Variabel ketiga adalah *Attitude Towards Using Technology*, yang berarti sikap terhadap penggunaan sistem. sikap tersebut dapat berbentuk penerimaan ataupun penolakan. Yang ke-empat yakni variabel *Behavioral Intention to Use*. Variabel tersebut digunakan untuk mengukur kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan teknologi. Dan yang terakhir variabel *Actual Technology Use*, yaitu penggunaan sistem dengan kondisi yang sebenarnya. Seperti seberapa sering sistem ini digunakan, dan durasi penggunaan sistem. Data - data kuesioner tersebut kemudian dianalisis dan diteliti hubungan antara variabelnya untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasannya.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka didapat suatu rumusan permasalahan, yaitu:

- Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan My UMN sebagai *Academic Management System* yang dianalisis menggunakan metode *Technology Acceptance Model*.
- Bagaimana pendapat mahasiswa mengenai kinerja My UMN.

1.3. Batasan Masalah

Supaya penulisan ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pembahasan, maka penelitian ini dibatasi hanya pada *Academic Management System* UMN saja (my.umn.ac.id) dengan meneliti kepuasan mahasiswa yang diukur menggunakan metode *Technology Acceptance Model*. TAM sendiri memiliki 5 variabel yaitu *Perceived Usefulness*, *Attitude Toward Using Technology*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual Technology Use* yang dipakai untuk mengukur indikator pengukuran. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan responden dari UMN yaitu mahasiswa aktif yang terbagi dalam 7 program studi.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik kualitas my.umn.ac.id menurut pendapat mahasiswa.

- Melakukan penelitian mengenai persepsi dan mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap my.umn.ac.id.

Penelitian ini bermanfaat bagi UMN dalam beberapa hal sebagai berikut:

- Melihat kelemahan – kelemahan pada my.umn.ac.id.
- Memberikan rekomendasi untuk UMN berdasarkan informasi yang didapat mengenai kinerja my.umn.ac.id.
- Hasil penelitian dapat dijadikan salah satu referensi dalam pengembangan sistem.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, dan tiap bab terdiri dari beberapa sub bab yang digunakan untuk mempermudah pembahasan masalah. Sistem penulisan skripsi ini dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini membahas tentang latar belakang dilakukannya penelitian analisis TAM, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI. Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori dan hasil studi literatur tentang *Technology Acceptance Model*, rumus – rumus statistika, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN. Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang akan dipakai serta langkah – langkah dalam membuat model menggunakan SPSS AMOS untuk menjawab permasalahan pada penelitian ini.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN. Bab ini berisikan uraian hasil penelitian, hasil model dan kuesioner yang telah dilakukan beserta data statistik.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN. Bab ini membahas kesimpulan dari data – data hasil penelitian berdasarkan tujuan yang telah diuraikan sebelumnya.