

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi pada era Revolusi Industri 4.0 telah menciptakan perubahan besar dalam pola pengelolaan dan penyampaian informasi, khususnya dalam sektor pendidikan tinggi. Perguruan tinggi saat ini tidak hanya berfungsi sebagai penyelenggara pendidikan semata, melainkan juga bertindak sebagai penyedia layanan informasi akademik berbasis digital. Salah satu bentuk layanan tersebut adalah sistem informasi akademik yang memungkinkan mahasiswa untuk mengakses berbagai kebutuhan akademik, seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengumuman nilai, hingga informasi jadwal perkuliahan secara daring, kapan pun dan di mana pun.

Sebagai institusi pendidikan tinggi, Universitas Nasional dituntut untuk menghadirkan layanan akademik berbasis teknologi yang berkualitas serta responsif terhadap kebutuhan pengguna. Namun demikian, dalam proses implementasinya, penggunaan sistem informasi akademik seringkali menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek teknis, kemudahan penggunaan, maupun persepsi manfaat dari mahasiswa sebagai pengguna akhir. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan dan penerimaan mahasiswa terhadap sistem tersebut.

Salah satu pendekatan yang umum digunakan dalam mengevaluasi penerimaan teknologi adalah Technology Acceptance Model (TAM). Model ini menekankan dua konstruk utama, yaitu Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU), yang diyakini memengaruhi sikap, niat, serta perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi informasi. Sejumlah penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa TAM merupakan pendekatan yang efektif dalam menilai penerimaan sistem informasi akademik.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) memainkan peran penting dalam menentukan minat dan perilaku penggunaan sistem informasi akademik. PU terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas desain sistem dan minat penggunaan mahasiswa, sementara PEOU menunjukkan pengaruh yang lebih rendah. Dalam konteks aplikasi e-learning, kedua variabel tersebut juga berpengaruh langsung terhadap niat serta perilaku penggunaan sistem. Selain itu, persepsi kemudahan penggunaan dapat meningkatkan persepsi terhadap manfaat sistem, yang pada akhirnya berdampak pada penggunaan nyata, seperti yang terjadi di lingkungan pondok pesantren. (Primadasa dkk.,2022;Hadita dkk., 2023)

Penelitian terbaru pada Universitas Veteran Bangun Nusantara menyimpulkan bahwa kelima variabel utama dalam Technology Acceptance Model (TAM), yaitu Persepsi Kemudahan Penggunaan (PEOU), Persepsi Kemanfaatann (PU), Sikap terhadap Penggunaan (ATU), Niat Perilaku untuk Menggunakan (BIU), dan Penggunaan Aktual (AU), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku penggunaan sistem informasi akademik. Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi yang dianggap mudah digunakan dan memberikan manfaat cenderung lebih mudah diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh mahasiswa. (Permadi dkk., 2023)

Selanjutnya, penelitian menunjukkan pentingnya evaluasi usability dalam meningkatkan pengalaman pengguna (user experience) terhadap sistem informasi akademik. Melalui pendekatan TAM, ditemukan bahwa persepsi kemanfaatan (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi, sehingga berkontribusi pada peningkatan niat penggunaan sistem oleh mahasiswa. (Jumaryadi & Priambodo, 2023)

Studi menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) memiliki pengaruh sebesar 52,2% terhadap persepsi kemanfaatan (PU), sementara PU memberikan pengaruh sebesar 34,4% terhadap sikap pengguna. Temuan ini memperkuat validitas model Technology Acceptance Model (TAM) dalam menjelaskan proses penerimaan teknologi di kalangan mahasiswa. (Niqotaini, 2021).

Model TAM diperluas dengan menambahkan variabel Computer Self-Efficacy (CSE), yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) sangat berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan (PU) dengan koefisien 0,950, serta terhadap sikap terhadap penggunaan (ATU) sebesar 0,458. Selain itu, Behavioral Intention to Use (BIU) memberikan pengaruh kuat terhadap penggunaan aktual (ASU) dengan koefisien sebesar 0,777. Temuan ini menegaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan dan manfaat tetap menjadi faktor utama dalam proses penerimaan teknologi. (Marhaeni & Atmadja, 2025).

Pendekatan gabungan antara Technology Acceptance Model (TAM) dan Webqual digunakan dalam evaluasi sistem informasi manajemen penerimaan mahasiswa baru (SIM-PMB). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemanfaatan (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna, yang kemudian berdampak pada niat dan perilaku penggunaan system. (Adhirajasa Reswara Sanjaya, 2021)

Penelitian yang menggabungkan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) menunjukkan efektivitas model tersebut dalam menilai kepuasan pengguna aplikasi mobile seperti CamScanner. Dalam temuan tersebut, persepsi kemanfaatan (PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) terbukti memengaruhi sikap terhadap penggunaan, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pengguna. (Sholihah & Dwi, 2022)

Studi mengenai sistem E-Tax menunjukkan bahwa lima konstruk utama dalam Technology Acceptance Model (TAM)—yaitu persepsi kemudahan penggunaan (PEOU), persepsi kemanfaatan (PU), sikap terhadap penggunaan (ATU), niat perilaku untuk menggunakan (BIU), dan penggunaan aktual (AU)—memiliki peran penting dalam membentuk perilaku pengguna. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya penyusunan instrumen pengukuran, seperti kuesioner, untuk secara akurat mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dari perspektif pengguna. (Rahmawati dkk., 2022)

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan akademik Universitas Nasional melalui pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pengembangan sistem informasi akademik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna di era digital saat ini.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan layanan akademik?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan layanan akademik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap kepuasan layanan akademik.
2. Menilai pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan sistem informasi akademik oleh mahasiswa, seperti Perceived Usefulness (PU) dan Perceived Ease of Use (PEOU).

2. Membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam sistem informasi akademik untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Mengevaluasi hasil performa yang dihasilkan oleh metode yaitu Technology Acceptance Model (TAM) dalam melakukan analisis kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik.

1.5 Batasan Masalah

1. Penelitian hanya mencakup mahasiswa Universitas Nasional sebagai objek penelitian.
2. Fokus utama adalah pada layanan akademik yang tersedia di lingkungan kampus Universitas Nasional.
3. Metode yg digunakan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terbatas pada Technology Acceptance Model (TAM) .
4. Data yang digunakan dikumpulkan melalui survei berbasis Google Form.

1.6 Kontribusi Penelitian

1. Penelitian ini dapat membantu memahami bagaimana persepsi mahasiswa mengenai kemudahan penggunaan dan manfaat sistem layanan akademik mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.
2. Rekomendasi Pengembangan Sistem Akademik: Menyediakan saran untuk perbaikan sistem layanan akademik di Universitas Nasional, seperti peningkatan fitur dan kemudahan penggunaan.
3. Berdasarkan hasil penelitian, akan diberikan saran untuk meningkatkan sistem layanan akademik di Universitas Nasional.