

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini merupakan bagian awal dari penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan, serta manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Dengan menyajikan kerangka awal ini, diharapkan pembaca dapat memahami konteks, alur, serta fokus utama dari penelitian yang dilakukan.

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang pesat tentunya memiliki pengaruh yang besar pada tiap lingkungannya. Segala hal yang tradisional telah tergantikan oleh kecanggihan teknologi yang ada karena manfaat yang dirasa sangat baik. Hal ini dikarenakan segala hal yang digunakan dengan memanfaatkan teknologi terasa praktis dan efisien sehingga tak heran masyarakat telah menggantikan semua yang tradisional dengan teknologi yang canggih (Fauzan, 2022). Selain itu, dengan memanfaatkan adanya teknologi informasi, masyarakat dapat mengakses dan berbagi informasi dengan mudah dan jangkauannya lebih luas. Beberapa tahun terakhir pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu aspek penting dalam beberapa lingkup seperti kesehatan, bisnis, hingga pendidikan (Delia Maharani & Latifah Meynawati, 2023). Pemanfaatan teknologi informasi dapat diartikan sebagai bagaimana perilaku penggunaan teknologi untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Hal tersebut dapat dinilai berdasarkan tingkat intensitas penggunaan, frekuensi penggunaan, serta jumlah perangkat lunak yang dimanfaatkan dalam kegiatan operasional. Penggunaan teknologi yang sesuai dan dapat menunjang keahlian personel pengguna berpotensi meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kinerja organisasi maupun kinerja individu secara keseluruhan. (Kusnadi, 2020). Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi maka akan ada proses digitalisasi pada beberapa bidang dalam sektor pendidikan.

Digitalisasi dalam lingkungan sekolah dapat diartikan sebagai penerapan teknologi digital untuk menunjang berbagai aktivitas Pendidikan. Transformasi ini tidak hanya mengubah cara mengajar menjadi lebih modern dan berbasis teknologi, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap pengelolaan Pendidikan dan

peningkatan mutu pembelajaran di sekolah (Sutarsih et al., 2024). Pada lingkungan sekolah, hal yang akan berproses ke digitalisasi tidak hanya pada sarana dan prasarana pendidikan saja tetapi juga pada manajemen bisnis dalam sekolah tersebut. Administrasi sekolah membutuhkan banyak waktu dan sumber daya manusia untuk dikelola karena data yang dikelola belum terintegrasi dan beresiko terjadinya inkonsistensi data dan duplikasi data sehingga mengakibatkan penurunan efisiensi dan kualitas pelayanan. Implementasi inovasi seperti pengembangan sistem administrasi sekolah mampu meningkatkan kualitas dan efisiensi dalam proses administrasi sekolah. Hal ini juga meminimalisir resiko terjadinya kehilangan data dan peningkatan biaya.

Selain administrasi sekolah, contoh lainnya adalah layanan bisnis seperti kantin juga ikut berproses digitalisasi. Kantin merupakan fasilitas penyedia makanan dan minuman dalam skala terbatas yang umumnya berlokasi di lingkungan institusi seperti sekolah, perguruan tinggi, perkantoran, atau tempat kerja lainnya. Kantin menjadi tempat yang mendukung kebutuhan konsumsi sehari – hari bagi penghuni dan pengunjung institusi tersebut dengan menawarkan berbagai pilihan makanan dan minuman yang disesuaikan dengan preferensi serta daya beli pengguna (Cahyani et al., 2023). Pada lingkungan sekolah, layanan kantin menjadi peran penting bagi siswa, guru, dan karyawan sekolah karena selain menyediakan pangan yang bergizi untuk meningkatkan energi dan performa siswa dan guru, kantin juga dapat menunjang ekonomi sekolah dengan strategi kewirausahaan dalam layanan kantin (Fathurrahman et al., 2024). Alternatif dalam segi pembayaran menjadi peran pendukung dalam proses digitalisasi layanan kantin contohnya dompet digital yang menjadi alat pembayaran yang praktis untuk transaksi sehari - hari.

Muncul juga inovasi untuk menciptakan layanan kantin yang terintegrasi dengan sistem atau biasa dikenal sebagai *e-canteen* (Mufidah & Trihantoyo, 2020). Layaknya sistem pemesanan makanan secara daring (*online*) seperti aplikasi Gofood, Grab, dan Shopeefood, sistem *e-canteen* memungkinkan pengguna memesan makanan atau minuman secara daring melalui website yang disediakan atau berbentuk aplikasi. Contoh lain dari *e-canteen* ialah seperti *Self Ordering Kiosk* yang terdapat di beberapa penyedia makanan cepat saji seperti McDonald's. Dalam

konsep *Self Ordering Kiosk*, pelanggan dapat memesan pesanan secara mandiri melalui mesin layar sentuh. Pelanggan juga dapat membayar secara langsung melalui mesin layar sentuh dengan metode pembayaran non-tunai. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan pemanfaatan teknologi informasi saja, tetapi juga menunjukkan proses adopsi teknologi dalam merespon tuntutan efisiensi dan pengalaman pelanggan. Adopsi teknologi di kantin sekolah bukan hanya tentang modernisasi dan digitalisasi, tetapi juga menciptakan ekosistem yang efisien, sehat, dan edukatif. Dengan perencanaan dan pengembangan teknologi dan sistem yang baik, kantin bisa menjadi bagian dari transformasi digital sekolah.

Salah satu sekolah yang telah mengadopsi teknologi dan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses bisnisnya ialah SMA Nahdlatul Ulama (NU) 1 Kota Gresik. SMA NU 1 Gresik merupakan Sekolah Menengah Atas Islam yang terletak di kota Gresik dan telah berdiri sejak tahun 1968. Sekolah swasta yang memiliki akreditasi A ini telah lama mengadopsi beberapa teknologi dan memanfaatkan teknologi tersebut sebagai salah satu strategi mereka. Salah satu teknologi yang digunakan di antara lain adalah melakukan absensi siswa menggunakan mesin *scan ID card*. Teknologi lain yang digunakan pada sekolah ini adalah *Self Ordering Kiosk*. Pada kantin SMA NU 1 Gresik, pihak tidak lagi menerima pesanan dengan cara tradisional melainkan kini telah memanfaatkan teknologi dengan sistem pesan sendiri. Sistem pesan mandiri pada SMA NU 1 Gresik menggunakan layar monitor sentuh dan *card reader* untuk membaca *ID card* siswa sebagai metode pembayarannya.

Mekanisme pembelian produk melalui *Self Ordering Kiosk* di SMA NU 1 Gresik dimulai dengan pembeli memilih menu yang ingin dibeli dan setelah memilih pesanan selanjutnya adalah pembayaran dengan cara menggesek *ID card* pribadi pembeli, apabila saldo mencukupi total pesanan maka nota atau *receipt* pesanan akan diprint, dan apabila saldo tidak mencukupi total pesanan maka akan muncul notif bahwa saldo tidak cukup. Nota pesanan yang telah diprint harus diberikan kepada penjual pesanan yang dipesan agar penjual dapat mengkonfirmasi pesanan dan memberikan pesanan kepada pembeli. Ketika saldo *ID card* tidak cukup, maka siswa atau guru harus menuju ke layanan deposit untuk menambah saldo *ID card* dengan cara men-deposit uang tunai ke saldo. Dengan berjalannya

waktu, terdapat masalah pada proses bisnisnya di antaranya adalah waktu antri pada kios pesan mandiri. SMA NU 1 Gresik menyediakan 4 kios yang mana 2 kios berada di sebelah layanan deposit, dan 2 kios berada di daerah kantin. Berdasarkan pengalaman pribadi penulis, dari seluruh kios yang tersedia terkadang hanya 2 kios saja yang berfungsi. Alasan dari masalah tersebut adalah adanya *error* pada mesin pesan mandiri, antara itu dari layar monitor yang tidak dapat digerakkan ataupun *card reader* yang tidak dapat membaca ID *card* pembeli. Sehingga dari masalah tersebut perlu dilakukan perbaikan atau inovasi untuk memperbaiki pengalaman pembeli.

Pada akhir tahun 2023, SMA NU 1 Gresik memutuskan untuk mengembangkan aplikasi *e-canteen* berbasis website bernama Nusafood sebagai solusi dari permasalahan sebelumnya. Pada awal tahun 2024, aplikasi Nusafood mulai digunakan oleh seluruh siswa, guru, dan tenaga pendidik yang ada. Aplikasi ini dapat diakses melalui tautan <https://nusafood.id/> dan hanya dapat digunakan bagi mereka yang memiliki data username dan password yang telah terdaftar dalam database pengguna. Aplikasi dapat diakses melalui *device* seperti HP ataupun Laptop. Kondisi ideal dari aplikasi Nusafood ini adalah pembelian dapat dilakukan apabila saldo deposit mencukupi, nominal yang tertera pada menu makanan sesuai dengan stok yang ada, dan pengisian saldo deposit yang dilakukan dengan mudah dan cepat. Dengan adanya aplikasi Nusafood, maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui kualitas dari aplikasi tersebut. Salah satu faktor terpenting untuk meningkatkan kualitas pada aplikasi Nusafood adalah dengan mengukur kepuasan pengguna. Menurut Sardani et al., (2021) dalam penelitian (Abdullah et al., 2024), kepuasan pengguna mencerminkan penilaian pengguna atas layanan yang dirasakan.

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai analisis kepuasan pengguna di antaranya adalah penelitian milik (Maula et al., 2024) pada website PT. Tunas Ridean Tbk menggunakan metode TAM. Dalam penelitian disebutkan bahwa tujuan dilakukannya penelitian adalah guna mendapatkan informasi dan data yang valid mengenai pemahaman terhadap layanan untuk pengguna. Variabel metode TAM yang digunakan dalam penelitian tersebut yakni *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Enjoyment*,

*Attitude Toward Using*, dan *Behavioral Intention to Use*. Hasil dari penelitiannya menunjukkan 3 dari 4 hipotesis dikatakan berpengaruh. Penelitian milik (Musdalifah & Hadisaputro, 2022) juga pernah membahas analisis kepuasan pengguna. Spesifiknya beliau menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Dana menggunakan TAM bagi karyawan Telkom Penajam. Variabel metode TAM yang digunakan ialah *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Actual Usage*. Hasil dari penelitian ini adalah PU menghasilkan nilai 82,66%, PEU menghasilkan nilai 80%, ATU menghasilkan nilai 80,53%, BIU menghasilkan nilai 80%, dan AU menghasilkan nilai 82,4%. Dapat disimpulkan bahwa karyawan kantor Telkom Penajam sangat puas menggunakan aplikasi Dana. Selain metode TAM, ada juga penelitian yang membahas analisis pengguna dengan metode lainnya seperti dalam penelitian (Azzumar, 2022) terhadap aplikasi *mobile* Tiket.com menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan. Variabel metode EUCS yang digunakan dalam penelitian ini ialah *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness* serta variabel tambahan *Perceived Usefulness*, dan *Service*. Penelitian lainnya yang membahas analisis kepuasan pengguna dilakukan oleh (Bayhaqi & Nuryana, 2022) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Kepuasan pengguna layanan Aplikasi Bima+ dengan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Variabel metode UTAUT yang digunakan adalah *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Conditions* (FC).

Ada sejumlah metode yang berbeda yang dapat digunakan untuk mengevaluasi fenomena yang sedang diteliti. Metode-metode tersebut sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya dan relevansi dengan konteks penelitian, dan pada kesempatan ini penulis akan menggunakan metode TAM. Alasan dipilihnya metode TAM untuk penelitian ini adalah karena TAM dinilai relevan pada penelitian ini karena fokus pada 2 variabel utama yakni *Perceived Usefulness* (bermanfaat) dan *Perceived Ease of Use* (kemudahan) yang mana secara langsung memengaruhi sikap dan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Nusafod. Meskipun TAM memiliki struktur model yang sederhana, namun kuat dan

memudahkan peneliti untuk memahami faktor dasar yang mendorong kepuasan penggunaan aplikasi Nusafood.

Berdasarkan pemaparan kondisi dan fenomena yang telah diuraikan maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi Nusafood pada SMA NU 1 Gresik menggunakan Metode *Technology Acceptance Model (TAM)*”** yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna terhadap aplikasi Nusafood dengan menggunakan metode TAM dengan menggunakan variabel – variabel utama dalam TAM. Luaran dari penelitian ini adalah diperolehnya temuan terkait faktor – faktor utama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Nusafood. Selain itu, dari temuan tersebut juga akan diberikan rekomendasi strategis kepada pihak SMA NU 1 Gresik, baik dalam hal perbaikan sistem yang sudah ada maupun pengembangan fitur – fitur baru pada aplikasi, guna mengoptimalkan kualitas layanan yang ditawarkan serta meningkatkan efisiensi dalam proses penggunaannya di lingkungan sekolah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana variabel *Perceived Usefulness* (PU) memengaruhi *Attitude Toward Using* (ATU) pada penggunaan aplikasi Nusafood?
2. Bagaimana variabel *Perceived Usefulness* (PU) memengaruhi *Behavioral Intention to Use* (BIU) pada penggunaan aplikasi Nusafood?
3. Bagaimana variabel *Perceived Ease of Use* (PEU) memengaruhi *Perceived Usefulness* (PU) pada penggunaan aplikasi Nusafood?
4. Bagaimana variabel *Perceived Ease of Use* (PEU) memengaruhi *Attitude Toward Usage* (ATU) pada penggunaan aplikasi Nusafood?
5. Bagaimana variabel *Attitude Toward Usage* (ATU) memengaruhi *Behavioral Intention to Use* (BIU) pada penggunaan aplikasi Nusafood?
6. Bagaimana variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) memengaruhi *Actual Usage* (AU) pada penggunaan aplikasi Nusafood?

7. Dari keenam variabel yang telah didefinisikan, manakah yang memiliki tingkat pengaruh paling besar dalam memengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi Nusafood?

### 1.3 Batasan Masalah

Untuk mencegah tinjauan yang terlalu luas, maka penting untuk membatasi permasalahan saat menganalisis teknologi informasi. Berikut adalah Batasan – Batasan pada penelitian ini :

1. Area penelitian ini adalah pengguna aplikasi Nusafood milik SMA NU 1 Gresik
2. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji secara mendalam mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan penerimaan terhadap penggunaan aplikasi Nusafood menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM)
3. Pengambilan responden memanfaatkan penyebaran kuesioner dengan media Google Form
4. Pengolahan dan perhitungan data yang didapat menggunakan *tools* SmartPLS versi 4

### 1.4 Tujuan

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Guna mengetahui pengaruh dari variabel *Perceived Usefulness* (PU) terhadap variabel *Attitude Toward Using* (ATU) pada penggunaan aplikasi Nusafood.
2. Guna mengetahui pengaruh dari variabel *Perceived Usefulness* (PU) terhadap variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) pada penggunaan aplikasi Nusafood.
3. Guna mengetahui pengaruh dari variabel *Perceived Ease of Use* (PEU) terhadap variabel *Perceived Usefulness* (PU) pada penggunaan aplikasi Nusafood.

4. Guna mengetahui pengaruh dari variabel *Perceived Ease of Use* (PEU) terhadap variabel *Attitude Toward Usage* (ATU) pada penggunaan aplikasi Nusafood.
5. Guna mengetahui pengaruh dari variabel *Attitude Toward Usage* (ATU) terhadap variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) pada penggunaan aplikasi Nusafood.
6. Guna mengetahui pengaruh dari variabel *Behavioral Intention to Use* (BIU) terhadap variabel *Actual Usage* (AU) pada penggunaan aplikasi Nusafood.
7. Guna mengetahui hubungan variabel manakah yang memiliki tingkat pengaruh yang besar dalam model struktural.

## **1.5 Manfaat**

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan sebelumnya, harapannya penelitian ini dapat memberikan manfaat, antara lain :

### **1. Bagi Instansi**

Penelitian ini bermanfaat sebagai masukan dan solusi dalam memperbaiki atau mengembangkan aplikasi Nusafood sehingga lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi.

### **2. Bagi Universitas**

Penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, utamanya dalam bidang studi Sistem Informasi dan Teknologi dengan bertambahnya wawasan tentang penerapan TAM dalam konteks layanan bisnis di sekolah. Hasil penelitian ini dapat meningkatkan reputasi dan nama baik universitas sebagai Lembaga Pendidikan yang berkualitas dan aktif. Penelitian ini digunakan sebagai referensi akademis untuk penelitian - penelitian selanjutnya.

### **3. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat dalam menambah wawasan terkait implementasi teknologi informasi dan sistem informasi dengan memahami dan menerapkan model TAM untuk mengukur kepuasan

pengguna aplikasi. Peneliti juga mengasah ilmu tentang bagaimana mengolah data, dan menganalisis hasil olah data hingga valid.

