

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat saat ini telah menyentuh hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk sektor pendidikan. Teknologi informasi tidak hanya digunakan oleh individu, tetapi juga dimanfaatkan oleh berbagai organisasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan daya saing mereka (Nasir, 2013). Dalam konteks perguruan tinggi, pemanfaatan teknologi informasi menjadi hal yang krusial untuk menunjang proses layanan akademik yang modern dan responsif terhadap perkembangan zaman. Salah satu wujud konkret dari pemanfaatan teknologi tersebut adalah penerapan Sistem Informasi akademik yang dirancang khusus pada suatu perguruan tinggi untuk kepentingan akademik. Sistem Informasi akademik di lingkungan kampus memungkinkan pengelolaan data akademik secara efisien, akurat, dan transparan, serta memudahkan proses belajar mengajar secara digital. Dengan demikian, teknologi informasi memegang peranan penting dalam mewujudkan layanan pendidikan yang lebih berkualitas, terintegrasi, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa maupun lembaga pendidikan itu sendiri (Andini & Hariyanti, 2021). Kemajuan teknologi informasi yang telah diimplementasikan dalam dunia pendidikan saat ini tidak cukup hanya dilihat dari sisi keberadaannya, melainkan perlu dianalisis sejauh mana teknologi tersebut benar-benar diterima dan dirasakan manfaatnya oleh penggunanya. Sistem Informasi akademik yang dikembangkan harus mampu memenuhi kebutuhan

pengguna secara fungsional, mudah digunakan,serta memberikan pengalaman yang memuaskan.

Beberapa penelitian sebelumnya dalam konteks perguruan tinggi di Indonesia, termasuk di wilayah Bali bagian utara umumnya hanya berfokus pada analisis kepuasan pengguna di beberapa perguruan tinggi yang ada di wilayah Bali bagian utara seperti penelitian yang dilakukan oleh (Indrawan et al., 2023) menganalisis kepuasan pengguna pada sistem e-learning Universitas Pendidikan Ganesha dan (Raka & Putra, 2022) pada layanan akademik mahasiswa STAHN Mpu Kuturan. Meskipun penting, fokus pada kepuasan saja belum cukup untuk memahami apakah teknologi benar-benar diterima dan diadopsi oleh penggunanya. Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus melakukan penelitian terkait dengan analisis penerimaan pada Sistem Informasi akademik di perguruan tinggi khususnya di STIE Satya Dharma Singaraja. Selain itu, menurut (Davis, 1989) penerimaan pengguna merupakan tahap awal dan kunci dalam penggunaan teknologi secara berkelanjutan, karena penerimaan akan menentukan niat dan perilaku penggunaan teknologi tersebut. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk melakukan analisis terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap Sistem Informasi yang dimiliki oleh STIE Satya Dharma Singaraja yang bernama SADARI (*Satya Dharma Integrated*). Mengingat sejak pertama kali dikembangkan hingga saat ini, belum adanya penelitian yang secara khusus membahas dan mengkaji Sistem Informasi akademik SADARI di STIE Satya Dharma Singaraja. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran sejauh mana sistem SADARI telah diterima dan dimanfaatkan oleh mahasiswa dan dosen, sekaligus menjadi dasar evaluasi dan

pengembangan Sistem Informasi SADARI. Beberapa penelitian sebelumnya juga turut melakukan analisis penerimaan pada Sistem Informasi akademik di sebuah perguruan tinggi seperti yang dilakukan oleh (Trisnadi et al., 2025) di Universitas Brawijaya serta (Rahmadhan et al., 2022) di Universitas Muhammadiyah Jember menggunakan model UTAUT, namun penelitian tersebut belum menggunakan variabel moderator seperti usia, jenis kelamin, pengalaman serta kesukarelaan pengguna.

STIE Satya Dharma Singaraja telah mengembangkan Sistem Informasi bernama SADARI atau dikenal dengan *Satya Dharma Integrated* yang dikembangkan pada tahun 2021 untuk mendukung berbagai kegiatan akademik kampus secara digital yang dapat diakses melalui <https://SADARI.stie-satyadharma.ac.id/>. Sistem ini dikelola langsung oleh tim Teknologi Informasi (IT) internal kampus, yang bertanggung jawab atas pengembangan, pemeliharaan, serta dukungan teknis terhadap pengguna sistem. Sistem Informasi ini dirancang untuk digunakan oleh dua kelompok utama pengguna, yaitu dosen dan mahasiswa. Secara umum, sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi akademik dan meningkatkan efisiensi layanan pendidikan di lingkungan STIE Satya Dharma. Namun, dalam implementasi sehari-hari sistem SADARI masih menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan oleh civitas akademika kampus. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan beberapa pengguna aktif, termasuk dosen dan mahasiswa, ditemukan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem sering mengalami gangguan teknis, terutama saat periode sibuk seperti pengisian KRS, input nilai, dan proses absensi. Beberapa dosen mengeluhkan sistem error yang mengharuskan mereka mengulang

proses pengisian nilai, sementara mahasiswa mengungkapkan ketidaknyamanan saat melakukan absensi online karena sistem sering tidak merespons atau tidak mencatat kehadiran mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun Sistem Informasi SADARI bersifat wajib, tingkat penerimaan sistem belum sepenuhnya optimal. Permasalahan-permasalahan tersebut apabila tidak segera ditangani maka akan berpengaruh terhadap penerimaan sistem SADARI di masa yang akan mendatang. Penerapan teknologi informasi tentunya selalu berkaitan erat dengan sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut. Tingkat pemahaman dan penerimaan pengguna menjadi suatu faktor penting untuk menentukan keberhasilan implementasi teknologi (Nasir, 2013). Untuk mengetahui seberapa baik penerimaan pengguna terhadap SADARI sebagai layanan akademik di STIE Satya Dharma Singaraja, peneliti disini memandang bahwasanya perlu adanya analisis penerimaan Sistem Informasi SADARI di STIE Satya Dharma Singaraja.

Latar belakang dilakukannya penelitian ini terletak pada kebutuhan STIE Satya Dharma Singaraja untuk memastikan bahwa Sistem Informasi akademik SADARI, yang bersifat wajib dan menjadi tulang punggung layanan akademik sejak tahun 2021, benar-benar diterima dan digunakan secara optimal oleh dosen dan mahasiswa. Berbagai kendala teknis yang masih terjadi menunjukkan bahwa keberadaan sistem belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat penerimaan pengguna yang baik, sehingga berpotensi mengganggu efektivitas layanan akademik apabila tidak segera dievaluasi secara sistematis. Hingga saat ini belum tersedia kajian empiris yang menganalisis faktor-faktor penerimaan pengguna terhadap sistem SADARI di STIE Satya Dharma Singaraja, sehingga pengembangan sistem

berisiko dilakukan tanpa dasar ilmiah yang kuat. Oleh karena itu, analisis penerimaan pengguna menjadi penting untuk memberikan dasar evaluasi berbasis data dalam meningkatkan kualitas, keberlanjutan, dan optimalisasi penggunaan Sistem Informasi SADARI di lingkungan STIE Satya Dharma Singaraja. Tujuan dari dilakukannya analisis penerimaan pengguna terhadap sistem SADARI adalah untuk mengetahui sudah sejauh mana teknologi tersebut diterima dan digunakan oleh penggunanya.

Pada penelitian kali ini peneliti akan menggunakan sebuah metode yang bernama UTAUT. UTAUT merupakan singkatan dari *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* yang dikembangkan oleh Vankatesh, dkk. pada tahun 2003. UTAUT merupakan hasil dari penggabungan dari delapan teori utama dalam studi penerimaan teknologi, yang kemudian disatukan menjadi satu model teoritis yang komprehensif. Kedelapan teori tersebut adalah *theory of reasoned action (TRA)*, *technology acceptance model (TAM)*, *motivational model (MM)*, *theory of planned behaviour (TPB)*, *combined TAM and TPB*, *model of PC utilization (MPTU)*, *innovation diffusion theory (IDT)* dan *social cognativetheory (SCT)* (Taqwatika et al., 2019). Model UTAUT menjelaskan bahwa terdapat empat konstruk utama yang memengaruhi niat penggunaan (*behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*use behavior*) teknologi informasi, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Selain itu, model ini juga mencakup variabel moderator seperti jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), serta tingkat kesukarelaan dalam penggunaan (*voluntariness of use*) yang dapat memengaruhi kekuatan hubungan antar konstruk

utama tersebut (Venkatesh et al., 2003). Selanjutnya, metode analisis data untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Structural Equation Model* (SEM) yang berbasis *Partial Least Square* (PLS).

Pemilihan empat variabel bebas, dua variabel terikat, dan satu variabel moderator dalam penelitian ini didasarkan pada kerangka teoritis *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Empat variabel bebas yang digunakan, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, merupakan konstruk utama dalam model UTAUT yang secara langsung memengaruhi penerimaan teknologi. *Performance expectancy* digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna meyakini bahwa sistem SADARI mampu meningkatkan kinerja akademik mereka, sementara *effort expectancy* merepresentasikan tingkat kemudahan penggunaan sistem. Selanjutnya, *social influence* menggambarkan pengaruh lingkungan sosial, seperti rekan dosen, mahasiswa, maupun kebijakan institusi, terhadap keputusan pengguna dalam memanfaatkan sistem. Adapun *facilitating conditions* digunakan untuk menilai sejauh mana dukungan infrastruktur, sumber daya, dan bantuan teknis yang tersedia mampu menunjang penggunaan sistem SADARI secara optimal. Dalam penelitian ini digunakan dua variabel terikat, yaitu *behavioral intention* dan *use behavior*. *Behavioral intention* mencerminkan niat pengguna untuk menggunakan sistem SADARI, yang dalam teori UTAUT dipandang sebagai indikator awal penerimaan teknologi. Sementara itu, *use behavior* menggambarkan perilaku penggunaan sistem secara aktual oleh pengguna. Penggunaan kedua variabel terikat ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai

penerimaan teknologi, tidak hanya dari sisi niat, tetapi juga dari sisi penggunaan nyata sistem dalam aktivitas akademik sehari-hari. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan variabel moderator, yaitu pengalaman. Pemilihan variabel moderator ini didasarkan pada pertimbangan bahwa karakteristik demografis pengguna sistem SADARI, baik dosen maupun mahasiswa, cukup beragam dan berpotensi memengaruhi kekuatan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel moderator lain dalam model UTAUT seperti usia, kesukarelaan penggunaan, tidak digunakan karena sistem SADARI bersifat wajib bagi seluruh civitas akademika. Dengan demikian, penggunaan variabel moderator dianggap telah mewakili perbedaan karakteristik pengguna secara signifikan tanpa membuat model penelitian menjadi terlalu kompleks.

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang diatas, maka peneliti akan melakukan analisis penerimaan pengguna terhadap Sistem Informasi SADARI pada perguruan tinggi STIE Satya Dharma Singaraja dengan judul **“ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM INFORMASI SADARI (SATYA DHARMA INTEGRATED) MENGGUNAKAN MODEL UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun identifikasi masalah sesuai latar belakang dalam penelitian ini yaitu :

1. Masih rendahnya pemanfaatan Sistem Informasi SADARI oleh civitas akademika di STIE Satya Dharma Singaraja.
2. Sistem lambat ketika diakses secara bersamaan oleh pengguna.
3. Sistem sering mengalami error saat absensi maupun input nilai.

Pertanyaan yang terbentuk berdasarkan identifikasi masalah yaitu :

1. Bagaimana pengaruh antara ekspektasi kinerja terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI?
2. Bagaimana pengaruh antara ekspektasi usaha terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI?
3. Bagaimana pengaruh antara pengaruh sosial terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI?
4. Bagaimana pengaruh antara kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan Sistem Informasi SADARI?
5. Bagaimana pengaruh antara niat penggunaan terhadap perilaku penggunaan Sistem Informasi SADARI?
6. Bagaimana efek moderasi pengalaman antara kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku pengguna Sistem Informasi SADARI?
7. Bagaimana efek moderasi pengalaman antara ekspektasi usaha terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI?
8. Bagaimana efek moderasi pengalaman antara pengaruh sosial terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI?
9. Apa saja rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan sistem SADARI?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh antara ekspektasi kinerja terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI

2. Untuk mengetahui pengaruh antara ekspektasi usaha terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI
3. Untuk mengetahui pengaruh antara pengaruh sosial terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI
4. Untuk mengetahui pengaruh antara kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku penggunaan Sistem Informasi SADARI
5. Untuk mengetahui pengaruh antara niat penggunaan terhadap perilaku penggunaan Sistem Informasi SADARI
6. Untuk mengetahui efek moderasi pengalaman antara kondisi yang memfasilitasi terhadap perilaku pengguna Sistem Informasi SADARI
7. Untuk mengetahui efek moderasi pengalaman antara ekspektasi usaha terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI
8. Untuk mengetahui efek moderasi pengalaman antara pengaruh sosial terhadap niat penggunaan Sistem Informasi SADARI
9. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan sistem SADARI

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk membatasi cakupan penelitian dan memastikan fokus pada objek penelitian, terdapat beberapa ruang lingkup yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian akan dilakukan pada sistem SADARI (*Satya Dharma Integrated*) pada perguruan tinggi STIE Satya Dharma Singaraja.
2. Penelitian ini mengacu pada model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)* yang terdiri atas empat variabel bebas, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort*

expectancy), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*). Selain itu, terdapat dua variabel terikat dalam model ini, yaitu niat penggunaan (*behavioral intention*) dan perilaku penggunaan (*use behavior*). Penelitian ini juga mempertimbangkan menggunakan variabel moderator, yaitu pengalaman (*experience*), yang dapat memengaruhi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam model tersebut.

3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa S1 dan D3 serta dosen STIE Satya Dharma Singaraja.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini berpotensi menjadi dokumen referensi yang dapat digunakan dalam studi-studi sejenis. Selain itu, penelitian ini memberikan alternatif pendekatan bagi peneliti berikutnya dalam menganalisis penerimaan pengguna, terutama dengan mengacu pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
2. Secara praktis, asil penelitian ini berpotensi menjadi acuan dalam proses pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan, khususnya untuk mendukung pengembangan sistem SADARI agar lebih optimal oleh STIE Satya Dharma Singaraja.