



## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi telah menjadi kebutuhan mendesak bagi masyarakat, termasuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Tanpa disadari, perkembangan teknologi gosip serta kebutuhan akan sistem informasi sudah menjadi asal daya terpenting bagi para pelaku UMKM. Penerapan teknologi ini berdampak di setiap aspek kehidupan, termasuk bisnis, yang ketika ini terlihat asal maraknya perdagangan online atau e-commerce. Perubahan sikap konsumen yang mengutamakan ketenangan dan kecepatan bertransaksi membuahkan e-commerce menjadi pilihan primer buat memenuhi kebutuhannya. Perubahan tersebut tidak hanya berdampak pada sikap konsumen, namun juga menyampaikan peluang besar bagi (UMKM) buat mengadopsi teknologi pada operasionalnya.. (Atika Shima Firdausi1 , I Kadek Dwi Nuryana2, 2023)

PT Jembatan Akar Teknologi artinya perusahaan startup yang didirikan di tahun 2020 pada Jakarta, perusahaan ini bertujuan buat membantu UMKM dengan menyediakan distribusi, persediaan dan permodalan. PT Jembatan Akar Teknologi buat menyuksekkan bisnisnya, perusahaan ini menggunakan perangkat lunak ULA. Aplikasi ULA merupakan *e-commerce B2B multikategori* yang memadukan teknologi, kemampuan, dan perlengkapan ritel terkini dengan struktur porto rendah berasal UMKM. Tujuan dari Aplikasi ULA merupakan buat menyampaikan pilihan produk serta harga yang lebih terjangkau, dan kapital perjuangan pada pemilik UMKM untuk menaikkan pendapatannya. Aplikasi ULA ialah startup yang bergerak di bidang pemenuhan barang dagangan buat warung serta toko kelontong.

Terdapat beberapa contoh yg tersedia buat menilai adopsi teknologi. Namun diantara sekian banyak contoh evaluasi, peneliti penelitian ini lebih memilih UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) karena contoh ini lebih cocok buat menganalisis tingkat kepuasan terhadap teknologi. Contoh UTAUT memiliki empat variabel utama yang menghipnotis niat berperilaku waktu memakai teknologi: “*Performance Expetancy*”, “*Effort Expetancy*”, “*Social Influence*”, serta “*Facilitating Conditions*”. Selain keempat variabel tersebut, ada empat variabel mediasi lain yang berperan memediasi dan memperkuat akibat keempat variabel utama terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi. Empat variabel mediasi ialah jenis kelamin, usia, pengalaman dan kesukarelaan. Suatu teknologi belum tentu diklaim berhasil jika diterima oleh masyarakat, begitu juga kebalikannya. dalam penelitiannya peneliti menggunakan contoh yaitu model UTAUT. Pengertian UTAUT ialah salah satu model penerimaan teknologi terbaru yang dikemukakan oleh Venkatesh dkk. dikembangkan. Pengertian UTAUT merupakan keliru satu model penerimaan teknologi terbaru yang dikemukakan oleh Venkatesh dkk. dikembangkan. (Fachrul Bayhaqi<sup>1</sup>, I Kadek Dwi Nuryana<sup>2</sup>, 2022).

Berdasarkan uraian di atas, alasan peneliti meneliti penerapan ULA artinya karena penerapan ULA pernah diteliti di Surabaya, namun peneliti ingin melakukan penelitian di Jombang. Penelitian ini peneliti mencoba menggunakan metode UTAUT untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi ULA pada Jombang. Hal ini memungkinkan aplikasi ULA menyediakan layanan yang sempurna pada pengguna, termasuk warung pinggir jalan dan toko kelontong. Akibat penelitian ini dibutuhkan supaya bisa menjadi acuan buat mengevaluasi penerimaan teknis sistem serta keberhasilan penelitian selanjutnya.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti merumuskan beberapa problem yang ada menjadi berikut ;

- 1) Bagaimana mengukur serta menganalisis kepuasan pengguna *software* ULA menggunakan metode UTAUT?

## 1.3 Batasan Masalah

Keterbatasan pertanyaan penelitian ini artinya :

- 1) Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi ULA dengan menggunakan metode UTAUT.
- 2) Pengumpulan data dilakukan menggunakan mengembangkan informasi lapangan pada 80 responden menggunakan aplikasi ULA Jombang.
- 3) Analisis yang dipergunakan merupakan analisis regresi sederhana dan analisis moderasi dengan memakai *software* SPSS.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan problem yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah ;

- 1) Buat mengetahui kepuasan pengguna aplikasi ULA memakai metode UTAUT
- 2) Supaya bisa menyampaikan rekomendasi kepada Perusahaan PT Jembatan Akar Teknologi dalam mengoptimalkan kepuasan pengguna perangkat lunak ULA..

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian diantaranya sebagai berikut ;





## 1) Manfaat Teoritis

- a. Menjadi acuan buat penelitian selanjutnya mengenai analisis kepuasan pengguna perangkat lunak ULA dengan metode UTAUT.
- b. Sumber informasi bagi peneliti serupa di masa depan.

## 2) Manfaat Praktis

Pada penelitian ini dibutuhkan bisa menyampaikan manfaat :

### a. Perusahaan PT.Jembatan Akar Teknologi

Bagi PT.Jembatan Akar Teknologi penelitian ini bisa digunakan untuk mengetahui penerapan maupun kenyataan kinerja sistem yang menunjang kualitas pelayanan kepada pelanggan sebagai acuan untuk menilai kepuasan pelanggan dalam penggunaan aplikasi ULA.

### b. Peneliti

Penelitian ini bisa dijadikan menjadi bahan perbandingan penelitian serta menyampaikan wawasan baru khususnya pada penggunaan aplikasi ULA.

### c. Pembaca

Bagi pembaca agar mudah mempelajari dalam bidang analisis penerapan sistem aplikasi ULA yang menunjang kualitas informasi terhadap pengguna

## 1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Adapun metode yang digunakan dalam tiap-tiap tahapan antara lain:

## 1) Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan dalam pengumpulan data, diantaranya sebagai berikut :

### a. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu melakukan pencarian materi-materi pendukung pada menyelesaikan permasalahan yang ada melalui buku-kitab , jurnal-jurnal dan media informasi lainnya yang berhubungan dengan duduk perkara yang dibahas.

### b. Kuisoner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana responden diberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis buat dijawab.

## 2) Metode Analisis Data

Data yang akan terjadi pengisian kuesioner kemudian diolah menggunakan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yg meliputi empat variabel yaitu “Ekspektasi Kinerja”, “Ekspektasi usaha”, “Pengaruh Sosial”, dan “Kondisi Memfasilitasi”). terdapat empat perantara: “jenis kelamin”, “usia”, “pengalaman”, dan “kesukarelaan”.

## 1.7 Sistematika Penulisan

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang pentingnya melakukan “penelitian”, “identifikasi”, “batasan”, dan “rumusan masalah” “penelitian”, maksud dan “tujuan penelitian”, “tujuan penggunaan penelitian”, dan latar belakang permasalahan dalam sistematika penulisan.



## BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan teori yang mendeskripsikan pengertian penelitian terdahulu, kajian pustaka yang berisi (pengertian analisis, pengertian aplikasi ula, pengertian sistem informasi, pengertian metode yang berkaitan dengan penerimaan atau kepuasan Pengguna, pengertian metode utaut, pengertian *Statistical Product and Servicer Solutions* (SPSS), pengertian populasi dan sampel, pengertian kepuasan pengguna, metode penelitian kuantitatif, dan metode pengumpulan data).

## BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian, didalamnya berisi tentang (jenis penelitian, populasi dan sampel, penyusunan kuesoner, pengumpulan data, gracitification sought dan gracitacion obtainet, uji instrumen uji T , dan hipotensis penelitian).

## BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan yang berisi tentang (hasil analisi demografi, uji validasi, uji reabilitas, perbandingan nilai *Gratification Sought*(GS) dan nilai gratification obtained (GO) , dan uji T, penjelasan google from tiap variabel.

## BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.

