

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk memperoleh bahan perbandingan dan acuan. Adapun penelitian yang berkaitan dengan analisa penerimaan aplikasi yang sudah terlebih dahulu diteliti oleh peneliti terdahulu yaitu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Puja Hanifah, Machrija Wahyuni Siregar (2021), yang berjudul "*Penerapan Metode SUMI Pada Pengujian Usability Aplikasi E-Learning Berbasis Website*". Penelitian ini menjelaskan bahwa Dampak pandemi COVID-19 telah mengubah cara hidup masyarakat secara keseluruhan. Salah satu tindakan yang diambil untuk menangani penyebarannya adalah penerapan *lockdown* atau PPKM, yang memengaruhi aktivitas sehari-hari masyarakat. Salah satu sektor yang terdampak adalah pendidikan. Kegiatan belajar mengajar pun beralih ke ranah daring, dengan memanfaatkan *e-learning*. Contohnya, SMAIT Al-Fityan School Medan telah melaksanakan proses belajar mengajar secara *daring*. Untuk mengevaluasi kualitas penggunaan perangkat lunak, salah satu metode yang digunakan adalah SUMI. Metode ini mengukur kualitas penggunaan perangkat lunak berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan perangkat lunak tersebut. Dari hasil pengujian, ditemukan bahwa penggunaan *e-learning* sangat efisien dan membantu dalam proses belajar mengajar antara guru dan siswa. Efisiensi dan kegunaan ini tercermin dari nilai skala *efficiency* dan *helpfulness* yang tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Indira Hana Putri, Danang Dwijo Kangko, Wardiyono3 Aya Yahya Maulana (2022), yang berjudul "*Analisis Usability Slims 9 Bulian Menggunakan Metode Software Usability Measurement Inventory*". Penelitian ini menganalisa Perkembangan

Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki dampak langsung pada ketersediaan informasi di perpustakaan. Selain memperhatikan aspek perangkat keras, perpustakaan juga memerlukan pengembangan perangkat lunak untuk memperluas layanan mereka sejalan dengan kemajuan TIK. Salah satu jenis perangkat lunak dasar yang penting bagi semua perpustakaan adalah Sistem Perpustakaan Terintegrasi (*Integrated Library System/ILS*). Meskipun demikian, masih sedikit penelitian yang mengkaji penggunaan Metode SUMI dalam konteks sistem perpustakaan terintegrasi. Hingga saat ini, penelitian yang menganalisis kualitas aplikasi sistem perpustakaan terintegrasi, terutama dengan menggunakan metode SUMI, masih terbatas. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) dari aplikasi sistem perpustakaan terintegrasi SLiMS 9 Bulian.

Penelitian yang dilakukan oleh Wasis Haryono (2019), yang berjudul "*Usability Engineering and Evaluation of Usability In District Tourism And Culture Information Systems*". Penelitian ini menjelaskan bahwa Manajemen sumber daya alam masih belum optimal dilakukan oleh pemerintah atau masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan objek wisata yang cermat baik oleh pengunjung maupun oleh pengembang. Masyarakat membutuhkan akses informasi yang dapat diakses secara *mobile* dari manapun. Teknologi memainkan peran penting dalam menyediakan informasi tersebut sehingga aplikasi yang memfasilitasi akses informasi lokasi atau alamat menjadi penting bagi para wisatawan. Pentingnya kegunaan aplikasi menjadi faktor utama, yang dapat diukur dengan metode seperti SUMI (*Software Usability Measurement Inventory*). Penelitian ini mengadopsi metode dari siklus rekayasa kegunaan (*usability engineering lifecycle*) dan menghasilkan penilaian berdasarkan beberapa kriteria, yang memastikan bahwa aplikasi tersebut dapat digunakan dengan baik.



Penelitian yang dilakukan oleh Nur Annisa , Dharmasurya Pradana, Wildan Suharso (2020), yang berjudul " *Evaluasi Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek Usability*". Tujuan penelitian ini untuk meningkatkan layanan kepada peserta Jaminan Kesehatan Nasional, aplikasi *mobile* JKN adalah bagian dari transformasi digital model bisnis BPJS Kesehatan. Sebelumnya, kegiatan administratif terkait JKN dilakukan di kantor cabang atau fasilitas kesehatan, tetapi sekarang telah dipindahkan ke dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses oleh peserta di mana pun dan kapan pun tanpa batasan waktu. Kemudahan akses ini dipengaruhi oleh tingkat *usability* aplikasi tersebut. Tingkat *usability* mencerminkan seberapa efektif aplikasi dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan mereka dan seberapa mudah antarmukanya dapat dinavigasi. Studi ini mengevaluasi aplikasi seluler JKN karena kekurangan yang ada dalam sistem, seperti fitur yang tidak berfungsi, yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna. Evaluasi dimulai dengan pengujian kegunaan (*usability testing*) untuk menilai tingkat kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi. Pengujian ini menggunakan alat penilaian *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), yang meliputi efisiensi, afeksi, kegunaan, kontrol, dan kemudahan pembelajaran. Data dari pengujian dianalisis menggunakan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima variabel yang dievaluasi, tiga di antaranya memiliki nilai rendah, yaitu efisiensi, kontrol, dan kemudahan pembelajaran, menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi ini masih kurang dan belum memenuhi kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh Thooyibah T (2019), yang berjudul " *Evaluasi Usability Pada Aplikasi E-Learning Di Jurusan Teknik Informatika Universitas Pamulang*". Penelitian ini menjelaskan bahwa Universitas Pamulang telah mengimplementasikan sistem pembelajaran daring, yang disebut *e-learning*. Meskipun *e-learning* memberikan fleksibilitas dalam hal waktu dan lokasi, beberapa mahasiswa

tidak aktif dalam sistem ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *e-learning* dengan fokus pada peningkatan *usability*. Metode penelitian meliputi tinjauan literatur, penelitian lapangan, dan penggunaan kuesioner SUMI (*Software Usability Measurement Inventory*). Sebanyak 20 responden, termasuk 10 mahasiswa dan 10 dosen teknik informatika, mengisi kuesioner yang terdiri dari 3 kategori: efektivitas, efisiensi, dan kepuasan, dengan total 60 pertanyaan dan 3 skala penilaian. Hasil dari kuesioner SUMI menunjukkan nilai 92.5; 87.5; 75; 90; 90; 75 untuk *e-learning* teknik informatika.

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul, Nama, Tahun	Metode	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	Penerapan Metode SUMI Pada Pengujian <i>Usability</i> Aplikasi E-	Metode SUMI	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan metode SUMI • Menggunakan kuesioner Menggunakan 	<ul style="list-style-type: none"> • Meneliti penguji <i>E-Learning</i> • Terdapat 47 responden • Dalam penelitian 	Dari kesimpulan penelitian, Analisis kebutuhan yang diperoleh dari
	<i>Learning</i> Berbasis <i>Website</i> (Puja Hanifah & Machrija Wahyuni		<ul style="list-style-type: none"> • skala likert 	<ul style="list-style-type: none"> • penelitian ini menggunakan responden Siswa, 	penyebaran kuesioner pra riset kepada pengguna

No	Judul, Nama, Tahun	Metode	Persamaan	Perbedaan	Hasil
	Siregar, 2021)		skala likert	Siswa, Guru dan admin. Sedangkan penelitian saya terdiri dari 34 responden (pendidik dan tenaga kependidikan)	menghasilkan beberapa fitur dalam sistem, yaitu diperoleh 13 fitur pada siswa, 14 fitur pada guru setelah dilakukan dan 9 fitur pada admin
2.	Analisis <i>Usability Slims</i> 9 Bulian Menggunakan Metode <i>Software Usability Measurement Inventory</i> (Indira Hana Putri, Danang Dwijo Kangko, Wardiyon, Aya Yahya	SUMI	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan Metode SUMI • Menggunakan metode kuantitatif • Menggunakan Kuisoneer Pengolahan data menggunakan SPSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Dalam penelitian ini menggunakan responden staf perpustakaan sedangkan penelitian saya menggunakan responden pendidik dan tenaga 	SLiMS dinilai efisien dalam membantu pekerjaan, terdapat aspek-aspek tertentu seperti penggunaan, kendali, dan pembelajaran yang masih perlu

No	Judul, Nama, Tahun	Metode	Persamaan	Perbedaan	Hasil
	Maulana, 2022)			kependidikan.	ditingkatkan agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik.
3.	<i>Usability Engineering Evaluation of Usability in District Tourism and Culture Information Systems</i> (Wasis Haryono, 2019)	<i>usability engineering lifecycle</i> (UEL) dan SUMI	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan Kuesioner SUMI • Pengolahan data menggunakan SPSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan 10 responden • Pengujian perangkat lunak 	Hasil pengujian menunjukkan kegunaan sistem penting, dengan nilai efek 87,5, efisiensi 75, dan kepuasan 90. Sistem dinilai baik berdasarkan aspek-aspek penggunaan kepuasan perhitungan <i>usability</i> karena median di atas rata-rata, meskipun beberapa fitur belum

No	Judul, Nama, Tahun	Metode	Persamaan	Perbedaan	Hasil
					tersedia seperti <i>Masthead</i> , <i>Footer</i> , Kotak Pesan dan <i>Pop-up Windows</i> , unduhan, dan forum.
4.	Evaluasi Aplikasi <i>Mobile</i> Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Kota Malang Ditinjau Dari Aspek <i>Usability</i> (Nur Annisa, Dharma Surya Pradana, Wildan Suharso, 2020)	SUMI	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan Metode SUMi • Menggunakan pendekatan kuantitatif • Menggunakan Kuisioner • Pengelolaan data menggunakan SPSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Beda tujuan yang diteliti • Beda aplikasinya yang diteliti 	Dari hasil penelitian ini, terdapat tiga aspek yang mendapatkan nilai rendah, yaitu <i>efficiency</i> , <i>learnability</i> , dan <i>control</i> . Hal ini disebabkan oleh kurangnya terhadap dari ketiga variabel tersebut yang telah disediakan oleh perangkat

No	Judul, Nama, Tahun	Metode	Persamaan	Perbedaan	Hasil
					lunak.
5.	Evaluasi <i>Usability</i> Pada Aplikasi <i>E-Learning</i> Di Jurusan Teknik Informatika Universitas Pamulang (Thoyyibah T, 2019)	<i>Usability</i> Testing dan SUMI	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian bertujuan mengukur kepuasan pengguna • Menggunakan skala likert • Menggunakan kuisiner SUMI 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengolahan data menggunakan <i>SmartPLS</i> • Menggunakan metode <i>Usability testing</i> 	Evaluasi <i>Usability Engineering</i> pada <i>E-Learning</i> UNPAM telah sukses dilakukan menggunakan kuisiner SUMI Responden terdiri dari 20 orang, dengan. Hasil dari perhitungan kuisiner SUMI menunjukkan nilai 92.5; 87.5; 75; 90; 90 dan 75. Dengan hasil <i>usability</i> di atas rata-rata, menandakan bahwa

No	Judul, Nama, Tahun	Metode	Persamaan	Perbedaan	Hasil
					usability sistem <i>E-learning</i> UNPAM telah mencapai tingkat yang baik

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Pengertian Simpatika

Simpatika adalah sejenis aplikasi yang berupa pendataan yang dipakai oleh Kemenag (Kementerian Agama) dan masih berhubungan dengan pendataan guru dan kepala madrasah. Sejak 17 Agustus 2015, Kemenag mengembangkan secara mandiri layanan SIM PTK *Online* Berbasis SIAP Padamu Negri yang bekerja sama dengan PT. Telkom Indonesia.(kementrian agama, n.d)

Aplikasi layanan simpatika berbasis teknologi internet(*web*) yaitu salah satu jenis layanan *online e-government* di Indonesia. Setiap pendidik dan tenaga kependidikan diberi akun perindividu untuk bertransaksi melalui aplikasi SIMPATIKA. Setiap transaksi yang mereka lakukan akan diverifikasi dan divalidasi oleh pegawai kementerian agama secara online. Interaksi antara guru dan karyawan yang menjabat sebagai validator dan verifikasi dilakukan secara online tanpa bertatap muka.

Melalui layanan SIM PTK *online* ini, meliputi berbagai program kerja yaitu: bantuan/beasiswa PTK, tunjangan PTK, diklat PTK, sertifikasi PTK, digitalisasi

portofolio PTK, Pemetaan mutu PTK, dan beragam program lainnya.

Adapun manfaat simpatika antara Lain:

1. *Real Time Online Transaction Proses*: Data langsung *update* sesaat setelah transaksi berlangsung.
2. *Distributed System & Database Based On Cloud Technology*: Sistem dan database dapat terdistribusi di beberapa lokasi data *center* yang disediakan oleh pengguna setiap sistem sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
3. Aturan oleh Sistem: Sistem memastikan bahwa setiap proses transaksi sesuai dengan prosedur atau aturan yang telah ditetapkan dan direkam melalui riwayat transaksi (*log transaksi*).
4. Teknologi Layanan Mandiri dan Tanpa Kertas: Pengguna (PTK) diberi akses untuk mengelola pembaruan data secara mandiri melalui layanan digital, termasuk evaluasi diri (*self analysis & evaluation*).

Adapun Kelemahan SIMPATIKA (Temuan Irjen) Antara Lain:

1. Dokumen pengusulan Tunjangan Profesi Guru (TPG) tidak sesuai (tidak dilakukan pembuktian berkas pengusulan).
2. Tidak ada Pengendalian serta Penanggung jawab pembuktian Data
3. Penggunaan Akun tidak sesuai dengan BAS (Badan akun Standar).
4. Tidak ada verifikasi dan validasi data sebagai dasar Pembuatan SKMT (surat keterangan melaksanakan tugas), SKBK (surat keterangan beban kerja) dan SK (surat keputusan) kementerian agama.
5. Absensi guru penerima tunjangan masih dilakukan secara manual
6. Terdapat guru yang mengajar yang tidak sesuai dengan latar belakang Penndidikannya.



7. Terdapat kasus cuti namun masih menerima tunjangan

2.2.2 Analisis

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, analisis adalah proses memecah suatu pokok menjadi bagian-bagiannya, serta menelaah bagian-bagian tersebut beserta hubungannya untuk memperoleh pemahaman yang akurat tentang makna keseluruhan. (Arifin, 2004:1).

Analisis sistem mengacu pada fase awal dalam keseluruhan proses pengembangan sistem. Analisis sistem melibatkan teknik pemecahan masalah yang memeriksa masing-masing komponen untuk memahami seberapa baik komponen tersebut berfungsi dan berinteraksi untuk mencapai tujuannya. Analisis sistem merupakan tahap penting dalam pengembangan sistem, yang berfungsi sebagai dasar untuk menentukan keberhasilan sistem informasi yang akan dibangun. (Al Fatta. 2007:44).

Analisis melibatkan pengelompokan, pengurutan, manipulasi, dan penyederhanaan data agar menjadi lebih mudah dipahami dan dibaca. (Nazir, 2013:358).

Kesimpulan dari referensi tentang definisi analisis adalah merangkum koneksi antara setiap data dalam kelompok atau kategori untuk mencapai pemahaman yang jelas dan akurat, membuatnya mudah dipahami.

2.2.3 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan pengguna yang muncul akibat perbandingan antara harapan mereka terhadap suatu produk dan hasil aktual yang mereka alami dari penggunaan produk tersebut. Jika kinerja produk memenuhi harapan pengguna,



tingkat kepuasannya tinggi. Sebaliknya, jika kinerja produk tidak memenuhi harapan, tingkat kepuasannya rendah. Jika hasilnya melebihi harapan, pengguna akan merasa sangat puas. Kotler (2002)

2.2.4 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah integrasi manusia, data, perangkat, dan prosedur yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian, sistem informasi terdiri dari unsur-unsur orang, data, perangkat, dan prosedur atau metode. (Nugroho, 2010:17)

Sistem informasi merupakan kombinasi empat komponen utama yaitu perangkat lunak, perangkat keras, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang terlatih. (Pratama, 2014:9).

Berdasarkan referensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi melibatkan berbagai elemen seperti perangkat lunak, perangkat keras, infrastruktur, dan sumber daya manusia (SDM) yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

2.2.5 Metode yang berkaitan dengan Penerimaan atau Kepuasan Pengguna

A. *Metode Service Quality (Servqual)*.

Metode *Service Quality* dikembangkan oleh *Zeithaml* menggunakan pendekatan *user-based approach* yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dan mengandung dimensi-dimensi 17 kualitas jasa yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dimensi-dimensi yang terkandung dalam *service quality* ini diantaranya, performa (*performance*), keistimewaan (*features*),

keandalan (*reliability*), konformasi (*conformance*), Daya Tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*aesthetics*), dan kualitas yang persepsikan (*perceived quality*).

B. Technology Acceptance Model atau TAM

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan di gunakan oleh pemakai. TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action Model* (TRA) yang secara khusus telah disesuaikan dengan model penerimaan sistem informasi oleh pengguna/user (Davis et al,1989). Adapun tujuan utama TAM yaitu untuk memberikan penjelasan faktor yang menentukan penerimaan Teknologi Informasi secara umum, dan mampu menjelaskan sikap user dalam jangkauan yang sangat luas mencakup populasi dari end user terhadap teknologi komputerisasi dan manfaatnya. TAM menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*) adalah pengaruh utama untuk perilaku penerimaan teknologi.

C. Metode Software Usability Measurement Inventory (SUMI)

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode SUMI (*Software Usability Measurement Inventory*) adalah sebuah kuesioner yang dikembangkan oleh *Universitas College Cor.* Kuesioner ini digunakan untuk menilai kualitas penggunaan perangkat lunak berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna saat menggunakan perangkat lunak tersebut. Pengujian SUMI digunakan untuk memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan sistem yang dibangun.



Menurut Pratomo dan Mantala menjelaskan bahwa *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI) adalah metode yang teruji dan terbukti secara ketat untuk mengukur kualitas perangkat lunak dari sudut pandang pengguna akhir. Metode SUMI merupakan instrumen survei yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna tentang kegunaan perangkat lunak. (Damayanti, 2021)

Kuesioner *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI) digunakan untuk mengevaluasi kualitas penggunaan perangkat lunak berdasarkan pengalaman pengguna selama menggunakan perangkat lunak tersebut (Bevan dan McLeod 1994). Kuesioner SUMI terdiri dari 50 pernyataan yang dibagi ke dalam lima kategori yang mencerminkan berbagai aspek pertimbangan pengguna terhadap kegunaan perangkat lunak. Kategori-kategori ini membantu dalam menggambarkan dimensi-dimensi penting yang dipertimbangkan oleh pengguna saat mengevaluasi kegunaan perangkat lunak. (Damayanti, 2021) Lima kategori tersebut adalah :

1. *Efficiency* : Ukuran kepuasan pengguna terhadap ketersediaan informasi dan kecepatan dalam penggunaan perangkat lunak dapat diukur melalui beberapa pernyataan, seperti:
 - Respons perangkat lunak terhadap input pengguna sangat lambat.
 - Informasi yang ditampilkan tidak mencukupi saat saya membutuhkannya.
 - Dll.
2. *Affect* : Kepuasan pengguna terhadap kenyamanan dalam menggunakan perangkat lunak dapat diukur dengan berbagai pernyataan, contohnya:
 - Penggunaan perangkat lunak ini memberikan rasa nyaman bagi saya.

- Saya kurang tertarik untuk menggunakan perangkat lunak ini secara teratur.
- Dll.

3. *Helpfulness* : Ukuran kepuasan pengguna terhadap kemampuan perangkat lunak dalam membantu pengguna dalam memecahkan masalah melalui pembacaan informasi atau navigasi dapat dinilai melalui berbagai pernyataan, seperti:

- Panduan dan petunjuk pada perangkat lunak ini sangat membantu saya.
- Pesan untuk mencegah kesalahan pada perangkat lunak ini kurang memadai.
- Dll.

4. *Control* : Ukuran kepuasan pengguna di mana pengguna merasa mudah menjelajahi perangkat lunak dapat diukur melalui berbagai pernyataan, contohnya:

- Saya cenderung menggunakan fitur yang sudah saya kenal dengan baik.
- Kualitas dan jumlah informasi bantuan bervariasi di setiap bagian situs web.
- Dll.

5. *Learnability* adalah mengacu pada ukuran kepuasan pengguna terkait kemudahan menguasai perangkat lunak atau seberapa mudah fitur-fitur baru dalam perangkat lunak dapat dipelajari. Contoh pernyataan yang mencerminkan hal ini adalah:

- Saya sering merasa perlu mencari bantuan saat menggunakan situs web ini.
- Memerlukan waktu yang terlalu lama untuk mempelajari perintah-perintah dalam situs web ini.
- Dll.

Setiap indikator dalam kuesioner SUMI mencakup pernyataan yang menggambarkan aspek-aspek yang dipertimbangkan oleh pengguna saat



menilai kegunaan perangkat lunak. Untuk melakukan penelitian dengan metode SUMI, diperlukan setidaknya 20 sampel *online* yang anonim atau 12 sampel yang dipilih atau diambil secara terkontrol. Kuesioner yang digunakan dalam metode SUMI terdiri dari 50 pernyataan dengan tiga opsi jawaban: "setuju", "ragu-ragu", dan "tidak setuju".

Setelah menyelesaikan perhitungan kuesioner SUMI, ada skor standar minimum menurut perangkat lunak SUMISCO, yang merupakan alat resmi untuk kuesioner SUMI, yang ditetapkan sebesar 50. Jika salah satu dari lima kategori dalam kuesioner SUMI memperoleh skor di atas 50, kategori tersebut dianggap terpenuhi; jika tidak, maka kategori tersebut tidak terpenuhi. Selain itu, ada skor global, yang merupakan skor rata-rata gabungan dari lima kategori kuesioner SUMI. (SUMI, n.d).

PERBANDINGAN		
Metode SUMI	Metode <i>Servqual</i>	Metode TAM
Metode untuk menilai kualitas penggunaan perangkat lunak berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna saat menggunakan perangkat lunak tersebut.	Metode <i>Servqual</i> biasa digunakan perusahaan untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan pelanggan serta membantu mereka memahami dan memenuhi harapan pelanggan .	Metode TAM digunakan untuk menjelaskan perilaku pengguna sistem informasi atau teknologi
Konstruk utama : 1. <i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Konstruk utama : 1. <i>Tangibles</i> (Keberwujudan)	Konstruk utama : 1. Kemudahan penggunaan

2. <i>Affect</i> (Pengaruh)	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	persepsian (<i>perceived ease of use</i>)
3. <i>Helpfulness</i> (Kebantuan)	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	2. Persepsi kegunaan (<i>perceived usefulness</i>)
4. <i>Control</i> (Kontrol)	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	3. Sikap terhadap penggunaan (<i>Attitude toward using</i>)
5. <i>Learnability</i> (Kemudahan Pembelajaran)	5. <i>Empathy</i> (Empati)	4. Minat untuk menggunakan (<i>Behavioral intention to use</i>)
		5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (<i>actual technology use</i>),

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah istilah yang mengacu pada semua subjek atau objek penelitian yang mencakup manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sumber data dalam suatu penelitian.

Sampel merupakan bagian kecil dari keseluruhan populasi yang dipilih melalui teknik sampling. Penggunaan sampel dalam penelitian bertujuan untuk memastikan akurasi hasil penelitian. Penting bahwa sampel memiliki karakteristik yang mirip dengan populasi agar data yang dihasilkan dapat diterapkan secara lebih umum pada kesimpulan penelitian. Dalam penelitian ini, sampel jenuh digunakan, yang melibatkan seluruh anggota populasi yang ada dalam studi kasus tersebut.



2.4 PROFIL MTS NEGERI 8 JOMBANG

2.4.1 Sejarah Singkat

Madrasah Tsanawiyah adalah sebuah lembaga pendidikan formal. Seperti halnya Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Jombang yang lokasinya berada di Desa Carangrejo, Kecamatan Kesamben, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. MTsN Bakalan Rayung Filial Carangrejo yang terletak di Jalan Raya Carangrejo No. 47, Kesamben, Jombang, berdiri pada tahun 1982/1983. Pendiriannya diprakarsai oleh tokoh masyarakat terkemuka antara lain Drs. H.Abd. Majid (almarhum), kepala MTsN Bakalan Rayung; Bapak Kamali (almarhum), Kepala PPAI Kecamatan Kesamben; Pak Mas'ud, ketua MI Muftadiul Ulum Carangrejo; dan H. Muclis Mujib, anggota pengurus Yayasan Muftadiul Ulum Carangrejo. Mereka sepakat untuk mendirikan MTsN Bakalan Rayung Filial Carangrejo karena saat itu belum ada MTs di wilayah Kesamben. Di bawah pimpinan Bapak H. Djufri Syafii, S.Ag., pada tahun 1982 sampai dengan tahun 1996, lembaga ini mengalami perkembangan yang pesat, antara lain peningkatan jumlah mahasiswa dan perluasan sarana prasarana. Perkembangan ini meliputi pembangunan empat ruang kelas, satu kantor untuk kepala MTs, satu ruang administrasi, dan satu ruang guru, yang semuanya didanai melalui sumbangan masyarakat (orang tua siswa kelas 1, 2, dan 3). Bangunan-bangunan ini didirikan di atas tanah milik Yayasan Muftadiul Ulum Carangrejo.

2.4.2 Visi dan Misi

VISI

***“Bertaqwa, Berkarakter, Berprestasi, Berbudaya
Lingkungan dan Ramah Anak”***

Dengan indikator visi sebagai berikut:

1. Prestasi dalam beriman dan bertaqwa
2. Prestasi dalam berkarakter
3. Prestasi dalam akademik dan non akademik
4. Berprestasi dalam berbudaya lingkungan
5. Terwujudnya pendidikan ramah anak

MISI

Berdasarkan visi dan indikator visi, misi MTs Negeri 8 Jombang di Carangrejo Kesamben Jombang adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan keterlaksanaan iman dan taqwa
2. Meningkatkan keterlaksanaan pendidikan karakter
3. Meningkatkan keterlaksanaan pendidikan yang unggul dan bermutu
4. Meningkatkan keterlaksanaan Pendidikan Lingkungan Hidup (PLH)
5. Meningkatkan keterlaksanaan program pendidikan ramah anak.

