

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di-era digitalisasi saat ini sangat berkembang dengan pesat. Seluruh lapisan masyarakat terbantu dengan adanya teknologi dimasa sekarang ini karena dinilai mampu untuk membantu dari segala aspek kehidupan manusia. Dengan adanya perkembangan tersebut menimbulkan perubahan dari pola kehidupan bahkan sistematisasi terkait dengan aspek kehidupan manusia. Kemajuan dari teknologi dalam sistem mampu untuk menggeser kebiasaan manusia dalam melakukan pendataan akan suatu hal dari lingkup kecil seperti perorangan hingga lingkup perusahaan besar sekalipun. Maka dari itu perkembangan teknologi tidak akan lepas dari proses kehidupan manusia dalam melakukan pekerjaan atau aktifitas sehari-hari.

Sistem informasi merupakan suatu pengembangan dari teknologi yang digunakan untuk mengolah suatu basis data dan menjadikannya sebagai informasi yang dapat diserap atau diterima oleh pengguna secara cepat dan akurat. Dengan adanya sistem informasi bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada setiap pengguna layanan sistem informasi yang disediakan untuk umum. Dari banyaknya sistem informasi yang tersedia untuk masyarakat atau pengguna, terdapat berbagai macam *platform*-nya. Mulai dari sistem informasi berbasis *desktop*, *website*, *android*, dan bahkan *IOS*. Para pengembang aplikasi saling bahu-membahu untuk saling mengembangkan sistem informasi yang dapat digunakan oleh kalangan masyarakat secara bebas dan aman, yang berguna untuk meringankan beban masyarakat dalam melakukan hal yang mereka inginkan. Pengembangan sistem informasi dituntut untuk menerapkan informasi sebaik mungkin dan sedetail mungkin untuk membuat penggunanya merasa nyaman dan aman dalam proses penggunaan aplikasi agar merasa terbantu dengan adanya sistem informasi.

Setiap layanan aplikasi berbasis *desktop*, *website*, *android* dan *IOS*. Memiliki beraneka ragam fitur dan alat yang digunakan. Untuk *desktop* sendiri merupakan sistem informasi yang di peruntukkan untuk perangkat komputer dan tidak dapat digunakan di perangkat lainnya, oleh karena itu penggunaan sistem informasi berbasis *desktop* biasanya memiliki source yang sangat luas dalam pengembangannya. Kemudian untuk sistem informasi berbasis *website* biasanya memerlukan adanya koneksi internet sebagai media layanan informasi yang diberikan, jika tidak ada koneksi atau layanan internet maka kemungkinan besar tidak dapat mengakses sistem informasi berbasis *website*. Lalu untuk *android* dan *IOS* sendiri merupakan basis sistem informasi yang menggunakan perangkat *smartphone* sebagai alat yang digunakan untuk mengakses sistem informasi, banyak dari penyedia layanan sistem informasi yang beralih untuk mengembangkan aplikasi pada *platform android* karna fleksibilitas penggunaan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, tergantung dari sistem informasi tersebut memungkinkan penggunanya tetap terhubung dan dapat menjalankan aplikasi secara *online* ataupun *offline*.

Untuk aplikasi yang bersifat data dan juga transaksional biasanya harus memiliki koneksi internet agar sistem informasi tetap terhubung dan menghasilkan data yang diinginkan, karna letak data yang tidak ada didalam perangkat dan hanya ada didalam sistem yang dimiliki pengembang sistem informasi. Oleh karena itu adanya internet harus selalu jadi prioritas utama para pengguna sistem informasi yang online agar dapat selalu mendapatkan hal-hal baru dari setiap informasi yang dibutuhkan. Internet sendiri sudah ada sejak pada tahun 1969, hingga sekarang ini perkembangan dari internet telah mengalami peningkatan yang sangat signifikan dibandingkan dengan pertama kali internet diperkenalkan, internet merupakan salah satu jaringan komunikasi elektronik yang saling berhubungan antara satu sama lainnya yang sama-sama terhubung. Jaringan internet sendiri tersusun dari beberapa blok yang saling terhubung dengan telepon atau bahkan satelit yang ada di bumi. Pada awalnya internet hanya jaringan yang dibuat untuk mengakses berbagai

macam informasi yang ada dengan menggunakan *Internet Protocol* (IP) dan juga *World Wide Web* (WEB). Semakin berkembangnya *internet* tidak hanya dapat digunakan untuk perangkat komputer yang memiliki jaringan tetapi dapat juga digunakan pada *smartphone*.

Dalam lingkup masyarakat sendiri rata-rata penggunaan *smartphone* sangat meningkat karena semakin bermunculan merk-merk baru yang saling bersaing untuk mendapatkan peminatan produk yang di perjual belikan, untuk kalangan masyarakat menengah rata-rata penggunaan *smartphone* berbasis *android* sangat digemari, karena harga yang masih relevan dengan kebutuhan serta fungsi yang memadai untuk digunakan, pengembang aplikasipun semakin bersemangat untuk membuat produk layanan sistem informasi pada *smartphone android*. Disamping itu juga aplikasi *android* dapat menggunakan layanan *internet* sebagai piranti konektivitas untuk saling terhubung dengan penyedia layanan, konfigurasi *internet* dengan menggunakan *smartphone* pun ada beberapa ragamnya, mulai dari konektivitas dengan menggunakan Wi-Fi (*Wireless Fidelity*) dan juga jaringan ISP (*Internet Service Provider*) lainnya. Biasanya semakin cepat konektivitas yang dimiliki, semakin cepat juga perangkat *smartphone* dapat terhubung untuk mengolah informasi yang diinginkan.

Perkembangan dari perangkat sistem informasi dan juga internet merupakan sebuah inovasi terobosan yang sangat amat baik bagi masyarakat. Dengan adanya perangkat yang mampu mengolah informasi secara baik dan juga penyebaran data dari informasi yang cepat dan akurat memungkinkan masyarakat mampu mengakses segala macam bentuk informasi secara *up to date*. Dari salah satu contoh adanya pengembangan sistem informasi yang bertujuan untuk meringankan beban masyarakat dalam melakukan transaksional dan pendataan yaitu adalah aplikasi *PamPay*. Aplikasi berbasis *platform android* ini bertujuan untuk membantu masyarakat dan juga para PDAM dalam pendataan serta proses transaksi terkait air yang digunakan oleh setiap rumah tangga dalam suatu kawasan. *PamPay* sendiri dikenalkan kepada masyarakat di Desa Kalibagor, Sokaraja, Banyumas pada tanggal 19

April 2022 yang bertujuan untuk memudahkan warga desa Kalibagor dan petugas PDAM di wilayah tersebut dalam pendataan terkait penggunaan air dan proses transaksi pembayaran Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) melalui *platform android*.

Antusiasme masyarakat pada saat pengenalanya kepada masyarakat di wilayah desa Kalibagor awalnya berjalan baik dengan ditunjukkanya antusias para pengguna air PDAM karena dapat meringankan beban masyarakat dalam penggunaan air. Dengan kroscek yang dapat mereka lakukan secara berkala dan melakukan estimasi pembiayaan yang akan dilakukan ketika sudah mendekati jatuh tempo pembayaran air PDAM. Kelebihan *PamPay* sendiri dibandingkan dengan aplikasi lain yaitu pengguna dapat secara langsung (*Real-time*) melakukan kroscek terhadap seberapa sering penggunaan air dari PDAM dan melakukan rekap terkait pembayaran yang akan dibayarkan pada saat jatuh tempo. Serta *PamPay* merupakan salah satu aplikasi yang dibuat oleh pengembang asli daerah Banyumas yang bertujuan untuk membantu proses pendataan serta transaksional yang dilaukan pihak PDAM di desa Kalibagor. Namun setelah beberapa bulan penggunaan dari *PamPay* setelah diperkenalkan kepada masyarakat di bulan April hingga bulan Agustus 2022 semakin mengalami penurunan jumlah pengguna aktif. Para petugas PDAM yang tadinya merasa terbantu dengan adanya sistematisasi pendataan didalam aplikasi *PamPay* sekarang ini merasakan bahwa aplikasi tersebut tidak lagi digunakan secara aktif oleh masyarakat desa Kalibagor. Para warga desa Kalibagor pun semakin berkurang jumlahnya dalam menggunakan apliasi *PamPay*.

Setiap pengembangan sistem informasi yang ditunjukkan untuk para pengguna biasanya akan selalu memiliki proses pembaharuan agar setiap pengguna layanan sistem informasi dapat terus aktif dalam menggunakan sistem informasi. Adapun contoh aplikasi tagihan pembayaran yang sering digunakan di era sekarang yaitu :

### 1. *Mobile Banking*

M-Banking, merupakan transaksi perbankan melalui media handphone baik dalam bentuk aplikasi m-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler. Aplikasi ini Praktis (tidak perlu membawa dan menghitung uang tunai) dan aman (menggunakan PIN/ kode rahasia) dan didalam m-banking terdapat fitur tagihan pembayaran air PDAM dan tagihan listrik.

### 2. *OVO*

OVO adalah aplikasi penyedia jasa sistem pembayaran yang memberikan kemudahan dalam transaksi secara nontunai, serta membuka akses terhadap produk dan layanan keuangan digital lainnya yang dihadirkan melalui kerja sama dengan mitra terpilih dan di dalamnya terdapat fitur tagihan.

### 3. *GoPay*

Dompot digital serba bisa. Mulai dari transaksi cepat untuk semua layanan Gojek dan ratusan Rekan Usaha, hingga mengirim atau menerima uang dengan mudah, semua bebas dilakukan bersama GoPay dan terdapat fitur tagihan harian.

### 4. *Pampay*

*PamPay* adalah aplikasi yang sudah di kembangkan berbasis android/mobile yang bertujuan untuk menghitung tagihan penggunaan air pamsimas warga di desa kalibagor secara otomatis dan memudahkan petugas pam dalam pengecekan tagihan pembayaran

*Technology Acceptance Model (TAM)* pertama kali diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986. Dengan beberapa kriteria penilaian suatu sistem informasi diantaranya yaitu *Perceived Usefulness* yang merupakan persepsi kepercayaan seseorang dalam menggunakan layanan sistem informasi yang diberikan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja atau fleksibilias,

kemudian ada *Perceived Ease of Use* merupakan suatu aspek kepercayaan pengguna dalam proses penggunaan aplikasi tidak memerlukan usaha yang besar, serta yang terakhir adalah *Intention to Use* merupakan kecenderungan untuk ikut dalam penggunaan suatu sistem informasi. Dari beberapa aspek TAM tersebut bertujuan untuk menentukan seberapa besar sebenarnya keinginan setiap pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi yang termasuk kedalam minat pengguna untuk aktif dalam penggunaan aplikasi.

Dengan adanya metode TAM yang dikembangkan untuk melakukan proses analisis terhadap beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi pengguna dalam menggunakan suatu sistem informasi, maka akan diterapkan analisis TAM terhadap aplikasi *PamPay* yang bertujuan untuk membantu pengembang aplikasi dalam menyusun strategi pengembangan aplikasi kedepannya agar dapat kembali digunakan secara aktif oleh masyarakat desa Kalibagor sebagai *platform* untuk pendataan dan transaksi terkait air PDAM. Faktor didalam analisis akan memiliki 20 pertanyaan terkait aplikasi yang digunakan oleh pengguna dan tersebar didalam *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Attitude Toward Using* untuk dapat menemukan seberapa besar sebenarnya peminatan dalam menggunakan aplikasi *PamPay* yang telah dilakukan selama beberapa bulan.

Dengan adanya latar belakang diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan **judul “Analisis Faktor Penerimaan Aplikasi Tagihan Pamsimas (*PamPay*) dengan *Technology Acceptance Model (TAM)*”** yang berada di desa Kalibagor dengan tujuan untuk menilai faktor-faktor apa saja yang ada didalam sistem informasi agar kedepannya dapat dilakukan pengembangan terkait sistem atau bahkan promosi terkait aplikasi tersebut.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan pada latar belakang, permasalahan yang harus diselesaikan pada penulisan ini yaitu

1. Apakah *perceived usefulness* (persepsi manfaat) berpengaruh terhadap minat masyarakat kalibagor dalam menggunakan aplikasi *PamPay* ?
2. Apakah *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) berpengaruh terhadap minat masyarakat kalibagor dalam menggunakan aplikasi *PamPay* ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh pada minat masyarakat kalibagor dalam menggunakan aplikasi *PamPay* ?
4. Apakah resiko berpengaruh terhadap minat masyarakat kalibagor dalam penggunaan aplikasi *PamPay* ?
5. Apakah *Perceived Usefulness (Persepsi Manfaat)*, *Perceived Ease of Use (Persepsi Kemudahan)*, Kepercayaan, dan Resiko, secara bersama berpengaruh terhadap Minat masyarakat kalibagor dalam menggunakan aplikasi *PamPay* ?

#### **C. Batasan Masalah**

1. Sistem informasi *PamPay* hanya dimiliki oleh Desa Kalibagor.
2. Sasaran penelitian adalah pengguna *PamPay* yang sudah pernah menggunakan atau mengikuti sosialisasi penggunaan *PamPay* di Desa Kalibagor.
3. Faktor yang diteliti pada penelitian ini ialah *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, Kepercayaan, dan Resiko pada penggunaan *PamPay*.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Apakah *perceived usefulness* (persepsi manfaat) berpengaruh terhadap minat masyarakat kalibagor dalam menggunakan aplikasi *PamPay* ?
2. Apakah *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) berpengaruh terhadap minat masyarakat kalibagor dalam menggunakan aplikasi *PamPay* ?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh pada minat masyarakat kalibagor dalam menggunakan aplikasi *PamPay* ?
4. Apakah resiko berpengaruh terhadap minat masyarakat kalibagor dalam penggunaan aplikasi *PamPay* ?

5. Apakah *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat), *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan), Kepercayaan, dan Resiko, secara bersama berpengaruh terhadap Minat masyarakat kalibagor dalam menggunakan aplikasi *PamPay* ?

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat berupa :

a. Bagi Pihak Terkait

untuk membantu pihak PamPay mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat masyarakat Desa Kalibagor dalam menggunakan PamPay

b. Bagi Akademis

dapat memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai sistem pembayaran Pamsimas khususnya di aplikasi PamPay, dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya