

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada Bab 1 Pendahuluan berisi Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan dan Batasan Masalah serta Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

1.1 Latar Belakang Tugas Akhir

Dalam era digital seperti ini, teknologi internet sangat berperan penting dalam berbagai kegiatan bisnis maupun organisasi, hal ini dikarenakan melalui internet segala informasi yang diinginkan dapat dengan cepat dan mudah diperoleh. Keunggulan inipun dimanfaatkan oleh perusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanannya melalui teknologi internet dengan media berbasis *website*. Secara umum *website* bagi suatu perusahaan merupakan wajah perusahaan tersebut di dunia maya. Tujuan awal pembuatan *website* adalah untuk mengenalkan dan mempromosikan pelayanan perusahaan di dunia maya dengan memberikan informasi mengenai profil, pelayanan yang tersedia dan lainnya. Seiring berjalannya waktu, tujuan pembuatan *website* perusahaan menjadi lebih berkembang, tidak hanya sebagai sarana promosi, namun sebagai sarana pelayanan kepada pengguna untuk menyajikan informasi.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pengguna, peran *system* informasi sangat penting dalam rangka pemberian informasi yang akurat dan jelas kepada pengguna. Dengan demikian pihak perusahaan perlu meningkatkan mutu layanan sehubungan dengan kualitas layanannya [MUL14]. Hal ini berhubungan dengan proses kelancaran perusahaan sehubungan dengan kegiatan – kegiatan yang akan dijalani, sehingga pemanfaatan *system* informasi mutlak diperlukan dalam rangka peningkatan *system* layanan.

Pemanfaatan *system* informasi dan teknologi ini tentunya perlu memperhatikan risiko yang mungkin muncul sehubungan dengan pemanfaatan *system* informasi dan teknologi informasi yang kurang efektif. Hal ini berhubungan dengan pemakai *system* informasi tersebut apakah pengguna *system* informasi tersebut dapat menggunakan aplikasi yang tersedia, penggunaan perangkat teknologi informasi yang *easy to use* dan *user friendly* sehingga pemanfaatan *system* informasi dapat berjalan dengan optimal dan efektif, juga pengguna *system* informasi tersebut dapat menggunakannya dengan baik. Dengan mengetahui perilaku penggunaan *system* informasi, dalam hal ini adalah *system* informasi yang diperuntukan bagi para pengguna maka dapat diketahui sejauh mana efektivitas *system* informasi pelayanan, khususnya Aplikasi *Citi Trans Online Booking*.

CitiTrans Online Booking merupakan sebuah layanan pemesanan tiket travel secara online melalui website www.cititrans.co.id. Layanan Citi Trans Online Booking diciptakan untuk dapat melayani pengguna travel dalam melakukan transaksi dengan mudah dan cepat, serta memberikan kemudahan dalam pembayaran dengan beberapa cara melalui ATM, Internet Banking, maupun layanan perbankan lainnya.

Namun belum dapat diketahui apakah aplikasi citi trans online booking ini sudah efektif dan efisien, apakah lebih baik daripada sebelum menggunakan aplikasi tersebut atau malah memperumit proses pemesanan dan pembayaran. Karena tidak semua calon penumpang menggunakan aplikasi booking online tersebut.

Pengukuran sikap dan perilaku pelanggan selaku pengguna *system* informasi dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana manfaat yang dapat diterima oleh pengguna *system* informasi tersebut. Thomson et al., (1994) menyatakan bahwa pemanfaatan *system* informasi dan teknologi informasi sebagai manfaat yang diharapkan pengguna *system* informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan [THO94].

Tingkat penerimaan pengguna terhadap penerapan penggunaan Aplikasi CitiTrans *Online Booking* dapat diukur dengan pendekatan teori yang dapat menggambarkan tingkat penerimaan penggunaan terhadap suatu teknologi yaitu teori Technology Acceptance Model (TAM), dapat dipahami bahwa reaksi dan persepsi pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi.

1.2 Identifikasi Masalah Tugas Akhir

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, terdapat masalah yang berkaitan dengan permasalahan diatas yaitu:

1. Bagaimana mengetahui penerimaan pengguna Aplikasi CitiTrans *Online Booking*?
2. Bagaimana hubungan antara variabel yang terdapat pada *Technology Acceptance Model* ?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan tugas akhir ini adalah:

1. Mendapatkan gambaran sampai sejauh mana penerimaan para pengguna terhadap Aplikasi CitiTrans *Online Booking*.
2. Didapatkan simpulan tentang tingkat penerimaan pengguna Aplikasi CitiTrans *Online Booking*.

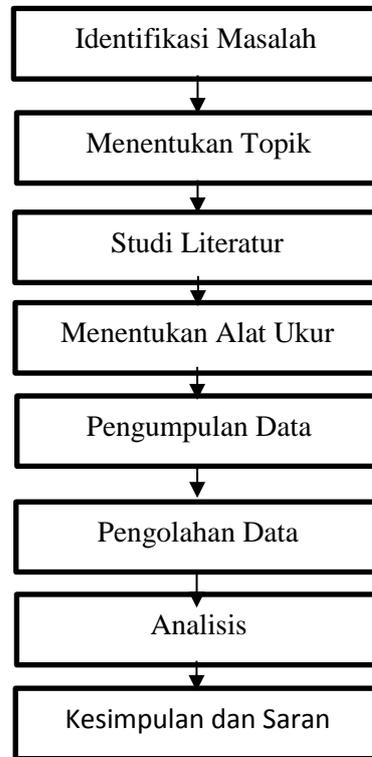
1.4 Ruang Lingkup Tugas Akhir

Dalam hal ini ada beberapa hal yang digunakan sebagai batasan masalah, antara lain :

1. Batasan masalah pada tema tugas akhir ini fokus untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna dalam menggunakan Aplikasi CitiTrans *Online Booking*.
2. Model evaluasi yang digunakan adalah *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Fred Davis (1986) .
3. Responden untuk data yang diambil dari calon penumpang CitiTrans.
4. Sistem informasi yang menjadi topik bahasan adalah <http://www.cititrans.co.id/> .
5. Penelitian ini menggunakan data primer yang merupakan hasil kuesioner.

1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metode penyusunan tugas akhir ini terdiri dari kegiatan mulai dari pengumpulan data sampai kesimpulan. Untuk detail lingkup kegiatan dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metode Tugas Akhir

Penjelasan dari gambar 1.1 adalah sebagai berikut:

1. **Menentukan Topik**
Menentukan topik tugas akhir yang akan dikerjakan.
2. **Studi Literatur**
Mempelajari semua hal yang berhubungan dengan topik, bisa dari jurnal ataupun dari bacaan – bacaan yang berhubungan dengan topik.
3. **Menentukan Alat Ukur**
Menentukan alat ukur yang akan di gunakan sebagai acuan dalam penelitian Tugas Akhir.
4. **Pengumpulan Data**
Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.
5. **Pengolahan Data**
Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah didapatkan.
6. **Kesimpulan dan Saran**
Setelah dilakukan Pengolahan data, maka pada tahap ini akan diambil kesimpulan dari dari hasil pengolahan data, serta memberikan beberapa saran.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas, ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan.

Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, ruang lingkup dan batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang terkait dengan tugas akhir ini.

BAB 3 PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi Analisis berisi penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data. data yang digunakan.

BAB 4 PENGOLAHAN DATA DAN HASIL

Bab ini berisi hasil pengolahan serta akan di bahas pula mengenai hasil analisis terhadap data yang ada.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi daftar pustaka yang menjadi acuan dalam menyusun tugas akhir.