

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Informasi dan teknologi berkembang pesat khususnya internet (perangkat *mobile*), telah mendorong perubahan besar di berbagai bidang, termasuk pendidikan. Akses yang lebih mudah ke sumber belajar digital menjadi salah satu dampak positifnya (Usman, 2020). Hal ini tercermin dari peningkatan jumlah perangkat *mobile* yang terhubung secara global, yang pada tahun 2023 mencapai 8,46 miliar atau naik 2,2% dari tahun sebelumnya. Sejalan dengan itu, jumlah pengguna internet juga tumbuh 1,9%, menjadi 5,16 miliar pengguna di tahun yang sama (Riyanto, 2023).

Laporan We Are Social dan Hootsuite (Januari 2023) mencatat bahwa 212,9 juta penduduk Indonesia, atau 77% dari total populasi, telah menggunakan internet. Angka ini menunjukkan tingginya adopsi teknologi digital seiring meningkatnya kebutuhan akan konektivitas dan akses informasi daring. Sejalan dengan itu, penggunaan perangkat *mobile* juga melonjak, dengan 353,8 juta perangkat terhubung atau setara 128% dari populasi yang menandakan banyak orang menggunakan lebih dari satu perangkat. Data ini memperkuat bahwa teknologi digital menjadi bagian dari kehidupan yang tak bisa dipisahkan dari masyarakat Indonesia, baik untuk keperluan pribadi maupun profesional (Riyanto, 2023).

Perguruan tinggi perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan akademik. Salah satu strategi yang diterapkan adalah pengembangan aplikasi *mobile* berbasis akademik yang memudahkan mahasiswa mengakses informasi seperti jadwal kuliah, nilai, dan pengisian KRS (M. M. Amin et al., 2017; R. Susanto et al., 2024). Perguruan tinggi yang mampu beradaptasi dengan teknologi akan lebih siap menghadapi tantangan era digital, terutama dalam menyediakan layanan akademik yang efisien dan mudah diakses (Fidela et al., 2023). Telkom University Purwokerto, bagian dari Telkom University yang berbasis di Bandung, merupakan contoh institusi yang serius menerapkan konsep ini (Universitas Telkom Purwokerto, 2025).

Adanya lingkungan akademik yang mendukung pengembangan teknologi informasi dan komunikasi, kampus ini terus berinovasi melalui sistem informasi akademik yang memungkinkan akses *online* terhadap data akademik, jadwal, nilai, dan layanan administratif. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah aplikasi My Tel-U yang dirancang untuk menunjang kebutuhan akademik mahasiswa, seperti jadwal kuliah, absensi, nilai, dan informasi lainnya (Aprianingrum, 2023; Haq et al., 2021). Meski bertujuan mempermudah aktivitas akademik, penerimaan aplikasi ini masih bervariasi. Sekitar 35% mahasiswa tetap menggunakan cara konvensional untuk memperoleh informasi akademik, seperti menanyakan langsung ke dosen atau bagian administrasi, sehingga efektifitasnya sebagai *platform* masih dipertanyakan. Beberapa ringkasan ulasan terbaru dari mahasiswa yang diakses berasal dari dua perangkat, yaitu My Tel-U versi iOS dan My Tel-U versi Android, yang diperoleh langsung melalui platform resmi milik Apple Store dan Android Store pada bulan Januari 2025 (Apple App Store, 2025; Google Play Store, 2025):

Tabel 1. 1 Ringkasan dari Ulasan Aplikasi My Tel-U (Apple App Store, 2025; Google Play Store, 2025)

Nama	Ulasan bintang	Ulasan komentar	Perangkat
gantengkecebadai	1/5	Nilai rata-rata per CLO nya tolong diperlihatkan lagi	IOS
Agiceel	3/5	Dari semuanya udah bagus tapi di bagian tab nilai kenapa loading terus ya, mohon di fix	IOS
Sstttahhh	1/5	Tidak muncul tab nilai	IOS
piyanv	1/5	Lemottttt, terus kadang logout sendiri dari apknya, lemot juga mau liat apk + asen buruk, tolong diperbaiki	IOS
Hermawan Saputra	1/5	Ini kok lama ya pas mau buka halaman nilainya	Android
Lusva Salem	2/5	Mau liat nilai sangat sulit, tolong diperbaiki	Android
Muhammad Rafi	1/5	Tidak bisa melihat nilai, loadingnya sangat lambar padahal jaringan bagus	Android
Kharis Pradana	1/5	Selalu lemot saat dibuka, apalagi untuk melihat nilai loadingnya setahun ga selesai”	Android
HannWeeLah	1/5	Tolong diperbiki lagi aplikasinya, nuka dikit lemot ngeleg ada aja halangannya, jadi susah mau cek info	Android

Berdasarkan sejumlah ulasan pengguna pada Tabel 1.1, banyak keluhan yang disampaikan terkait performa aplikasi My Tel-U, terutama saat mengakses tab

nilai yang sering mengalami *loading* lama, tidak muncul, atau membuat aplikasi menjadi lambat dan tertutup sendiri, baik di iOS maupun Android. Keluhan ini menunjukkan bahwa aspek kecepatan, stabilitas, serta kemudahan akses informasi akademik masih menjadi permasalahan utama sehingga, menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan yang dapat berdampak pada penerimaan teknologi.

Terdapat satu penelitian yang telah dilakukan untuk menilai seberapa puas pengguna dengan aplikasi My Tel-U dan sejauh mana aplikasi ini bermanfaat. *System Usability Scale* (SUS), metode yang digunakan dari salah satu jurnal penelitian untuk mengukur aplikasi My Tel-U mudah digunakan, yang menunjukkan skor 74,5. Hasil skor tersebut tergolong "Baik", namun tetap ada aspek yang perlu diperbaiki (Sigalingging et al., 2022).

Model evaluasi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2012) yang terdiri dari tujuh variabel utama, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi pendukung (*facilitating conditions*), kebiasaan (*habit*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), dan nilai harga (*price value*), yang semuanya dianalisis terhadap nilai berperilaku (*behavior intention*) dan perilaku pengguna (*use behavior*) (Ravangard et al., 2017; Schomakers et al., 2022).

Di samping model UTAUT 2, terdapat pula berbagai pendekatan lain yang lazim digunakan dalam studi terkait penerimaan teknologi secara global. Beberapa di antaranya meliputi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), yang fokus pada persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan sistem; *Theory of Planned Behavior* (TPB) dari Ajzen (1991), yang menekankan pentingnya sikap individu, norma subjektif, serta kontrol perilaku yang dirasakan; dan *Diffusion of Innovation Theory* dari Rogers (2003), yang menggambarkan proses adopsi inovasi melalui interaksi dalam suatu komunitas sosial. Meskipun semua model tersebut telah terbukti relevan dan banyak diaplikasikan, penelitian ini memilih UTAUT 2 karena dianggap lebih menyeluruh, dengan mengintegrasikan elemen-elemen dari model-model terdahulu dan menambahkan variabel tambahan seperti nilai harga, motivasi hedonis, serta kebiasaan (Venkatesh et al., 2012).

Beberapa penelitian telah menerapkan UTAUT 2 di lingkungan pendidikan, seperti oleh (Ardiyani et al., 2023) di Universitas Tadulako yang menemukan bahwa *performance expectation*, lingkungan di sosial, fasilitas, *hedonic motivation*, dan *habit* terhadap niat dalam menggunakan LMS berpengaruh signifikan sedangkan ekspektasi usaha tidak signifikan. Penelitian lain oleh (Haris et al., 2019) pada aplikasi "Ruang Guru" menunjukkan variabel berpengaruh signifikan secara keseluruhan terhadap niat perilaku siswa, dengan motivasi hedonis dan kebiasaan sebagai faktor paling dominan.

Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa model UTAUT 2 efektif untuk mengevaluasi penerimaan teknologi di bidang pendidikan karena model ini menggabungkan konstruk dari berbagai teori sebelumnya dan menambahkan variabel yang lebih relevan dengan konteks pengguna individu, seperti motivasi hedonis, kebiasaan, dan nilai harga, sehingga mampu menjelaskan perilaku penggunaan teknologi secara lebih komprehensif (Venkatesh et al., 2012)

Meskipun telah banyak menggunakan model UTAUT 2 dalam konteks penerimaan teknologi, sebagian besar studi sebelumnya lebih berfokus pada layanan digital secara umum, seperti *e-learning*, *e-banking*, atau aplikasi transportasi daring. Penelitian yang secara spesifik mengevaluasi penerimaan aplikasi akademik internal kampus, seperti My Tel-U, masih sangat terbatas, khususnya di lingkungan Universitas Telkom Purwokerto. Selain itu, beberapa penelitian sebelumnya tidak mempertimbangkan pengalaman nyata pengguna berdasarkan ulasan aplikasi sebagai bagian dari dasar analisis. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) dengan mengintegrasikan pendekatan model UTAUT 2 serta memperhatikan keluhan pengguna aktual dari ulasan aplikasi, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih relevan dan kontekstual.

Penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan studi terkait penerimaan aplikasi My Tel-U di Universitas Telkom Purwokerto, tetapi juga memiliki kelebihan dalam penggunaan model UTAUT 2 dan pendekatan PLS-SEM yang memberikan analisis mendalam dan menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna secara kuantitatif, sehingga hasilnya dapat

dijadikan rekomendasi nyata bagi pengembangan aplikasi dan strategi digital kampus.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan Universitas Telkom Purwokerto, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **”Pengukuran Tingkat Penerimaan Pengguna Aplikasi My Tel-U Di Universitas Telkom Purwokerto Menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2)”**. Hasil dari studi yang dilakukan tidak hanya akan memberikan rekomendasi bagi Universitas Telkom Purwokerto dalam mengoptimalkan aplikasi My Tel-U, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan lainnya dalam mengembangkan strategi adopsi teknologi di lingkungan akademik. Studi ini masih tetap relevan dan penting untuk dilakukan guna memastikan bahwa implementasi teknologi di perguruan tinggi benar-benar efektif dan memberikan manfaat yang optimal bagi mahasiswa serta seluruh civitas akademik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah disampaikan sebelumnya, terdapat permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini, yaitu rendahnya nilai tingkat penerimaan aplikasi dan beberapa komentar buruk dari mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi My Tel-U di Universitas Telkom Purwokerto. Penelitian ini mengkaji pengaruh persepsi mahasiswa terhadap tingkat penerimaan aplikasi My Tel-U di Universitas Telkom Purwokerto, khususnya berdasarkan faktor-faktor dalam model UTAUT 2.

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor dalam model UTAUT 2—seperti ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), persepsi kemudahan penggunaan (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), ketersediaan fasilitas pendukung (*facilitating conditions*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), serta kebiasaan (*habit*)—yang memengaruhi niat berperilaku (behavioral intention) dan perilaku aktual penggunaan (*use behavior*) terhadap aplikasi My Tel-U di kalangan mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto.

1.4. Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari studi penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan untuk khalayak luas yaitu:

1. Hasil studi yang dilakukan diharapkan dapat menambah literatur dan pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan aplikasi teknologi di kalangan mahasiswa, serta memberikan perspektif baru dalam penelitian tentang teknologi pendidikan.
2. Penelitian ini memberikan informasi yang berguna bagi pengembang aplikasi My Tel-U dan pihak universitas dalam merancang fitur-fitur aplikasi yang lebih *user-friendly* dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
3. Penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pihak Universitas Telkom Purwokerto terkait pengembangan dan penerapan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan akademik. Pihak universitas dapat menggunakan hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi yang digunakan oleh mahasiswa, serta mendorong adopsi teknologi lebih lanjut di kalangan civitas akademika.
4. Penelitian yang dilakukan juga dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kesadaran mahasiswa akan pentingnya pemanfaatan teknologi dalam kehidupan akademik. Peningkatan adopsi teknologi melalui aplikasi My Tel-U, mahasiswa diharapkan dapat memanfaatkan berbagai layanan akademik dan non-akademik secara lebih efisien, yang pada gilirannya dapat mendukung kemajuan akademik.

1.5. Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Penelitian ini difokuskan untuk mengukur sejauh mana tingkat penerimaan mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto terhadap aplikasi My Tel-U, dengan menggunakan pendekatan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2). Penelitian ini memiliki beberapa batasan dan asumsi yang bertujuan untuk mempersempit ruang lingkup agar lebih terfokus dan relevan dengan tujuan studi. Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto, yang menggunakan aplikasi My Tel-U dalam kegiatan akademik. Responden dipilih menggunakan metode *cluster random sampling* dengan kriteria mahasiswa aktif pengguna aplikasi My Tel-U.
2. Studi ini mengadopsi kerangka kerja Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2) sebagai model analisis.
3. Penelitian ini memusatkan perhatian pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi tingkat penerimaan terhadap aplikasi My Tel-U dengan menggunakan model UTAUT 2 sebagai dasar. Dalam studi ini, terdapat tujuh variabel independen, dua variabel dependen, serta tiga variabel moderator. Variabel independen (X) mencakup ekspektasi kinerja (*performance expectancy/PE*), ekspektasi usaha (*effort expectancy/EE*), pengaruh sosial (*social influence/SI*), kondisi pendukung (*facilitating conditions/FC*), motivasi hedonis (*hedonic motivation/HM*), nilai harga (*price value/PV*), dan kebiasaan (*habit/H*). Sementara itu, variabel dependen (Y) meliputi niat berperilaku (*behavioral intention/BI*) dan perilaku penggunaan (*use behavior/UB*). Adapun variabel moderator dalam penelitian ini adalah usia (*age*), jenis kelamin (*gender*), dan pengalaman (*experience*).

1.6. Sistematika Laporan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang permasalahan yang mendasari dilaksanakannya penelitian di Universitas Telkom Purwokerto, khususnya terkait penerimaan aplikasi My Tel-U oleh mahasiswa. Selain itu, bagian ini juga merangkum perumusan masalah yang menjadi fokus kajian, tujuan yang hendak dicapai, manfaat dari penelitian, batasan serta cakupan penelitian, dan sistematika penulisan yang disusun untuk memudahkan pembaca dalam memahami keseluruhan isi penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan landasan teori yang relevan dengan studi penerimaan teknologi, khususnya model UTAUT2 yang digunakan sebagai kerangka analisis dalam menilai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi My Tel-U.

Selain itu, teori-teori lain terkait teknologi, aplikasi *mobile* juga akan diuraikan dalam bab landasan teori.

BAB III: METODE PENYELESAIAN MASALAH

Bab III ini menguraikan dan menjelaskan metode yang diterapkan dalam penelitian. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain survei, di mana responden penelitian merupakan mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto yang telah menggunakan aplikasi My Tel-U. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan dengan pendekatan SEM-PLS guna menguji keterkaitan antar variabel dalam kerangka model UTAUT 2. Proses dimulai dari pengumpulan data hingga analisis, dijelaskan dengan rinci.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab berikutnya menyajikan hasil analisis data yang didasarkan pada model UTAUT 2, dengan menyoroti pengaruh masing-masing faktor seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan variabel lainnya terhadap niat serta perilaku penggunaan aplikasi My Tel-U. Temuan ini kemudian dikaji lebih lanjut dengan membandingkannya terhadap teori-teori yang relevan serta hasil penelitian sebelumnya, guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait tingkat penerimaan aplikasi di kalangan mahasiswa.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merangkum kesimpulan dari temuan penelitian yang menjawab rumusan masalah dan pertanyaan penelitian. Berdasarkan hasil analisis, saran diberikan baik untuk pengembangan aplikasi My Tel-U ke depan maupun untuk penelitian selanjutnya yang dapat memperluas atau menyempurnakan penelitian ini. Selain itu, saran praktis disampaikan untuk meningkatkan penerimaan aplikasi My Tel-U di kalangan mahasiswa Universitas Telkom Purwokerto.