

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam cara memperoleh layanan dan melakukan transaksi. Berdasarkan hasil survei (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2024), penggunaan internet di Indonesia terus mengalami peningkatan sehingga mendorong pemanfaatan berbagai layanan digital dalam aktivitas sehari-hari, termasuk transaksi pembayaran digital dan layanan berbasis *web*. Kondisi tersebut mendorong berbagai industri, termasuk perguruan tinggi, untuk melakukan transformasi digital guna meningkatkan efektivitas, efisiensi serta kualitas pelayanan kepada pengguna. Berdasarkan meta analisis yang dilakukan (Blut & Wang, 2020) penerapan teknologi digital pada sektor mampu meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna apabila didukung oleh kesiapan pengguna dalam menerima dan memanfaatkan teknologi.

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai salah satu perguruan tinggi negeri terus berupaya mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung berbagai layanan akademik maupun administrasi. Pemanfaatan teknologi tersebut terlihat melalui penerapan berbagai sistem informasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan bagi civitas akademika. Selain layanan akademik, fasilitas pendukung di lingkungan kampus juga memiliki potensi untuk memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna.

Penulis melakukan pengamatan Tenant di Kantin Blok M pada Kamis, 2 Juli 2026 Pukul 11.00 – 13.00 WIB. Hasil pengamatan data tersebut dilampirkan pada Lampiran 2. Dari data tersebut terdapat 54 tenant yang sedang beroperasi, dimana 42 tenant yang ramai dikunjungi. Perkiraan jumlah pengunjung selama pengamatan adalah 100 sampai dengan 500 pelanggan. Cara pelanggan melakukan pemesanan adalah datang ke tenant dan langsung memesan. Cara penjual mencatat pesanan secara manual atau berinteraksi langsung dengan pelanggan, dengan metode pembayaran yang digunakan ialah tunai dan *Quisc Response code indonesian standard* (QRIS). Cara penjual memberi pesanan kepada pelanggan ialah

memanggil pelanggan untuk mengambil ke tenant atau memberi langsung pesanan ke pelanggan.

Kondisi antrean di Kantin Blok M ramai dikunjungi pelanggan pada Pukul 11.00-13.00 WIB. Jumlah antrean pelanggan terpanjang ialah 10 sampai 20 orang dengan rata-rata pesanan sekitar 20 sampai 30 porsi. Diperkirakan waktu tunggu pelanggan untuk pesannya ialah 5 sampai 15 menit. Diperkirakan waktu pelayanan penjual ke satu pelanggan ialah 5 sampai 20 menit.

Penulis juga melakukan pengamatan Tenant di Kantin Blok M pada Jumat, 3 Juli 2026 Pukul 13.00 – 15.00 WIB. Hasil pengamatan data tersebut dilampirkan pada Lampiran 3. Dari data tersebut terdapat 54 tenant yang sedang beroperasi, dimana 42 tenant yang ramai dikunjungi. Perkiraan jumlah pengunjung selama pengamatan adalah 100 sampai dengan 200 pelanggan. Cara pelanggan melakukan pemesanan adalah datang ke tenant dan langsung memesan. Cara penjual mencatat pesanan secara manual atau berinteraksi langsung dengan pelanggan, ada pesanan ditulis dibuku dan ada yang pesanan langsung dibuat. Metode pembayaran yang digunakan ialah tunai dan *Quisc Response code indonesian standard* (QRIS). Cara penjual memberi pesanan kepada pelanggan ialah memanggil pelanggan untuk mengambil ke tenant atau memberi langsung pesanan ke pelanggan, dan ada juga yang diantar ke meja pelanggan.

Kondisi antrean di Kantin Blok M ramai dikunjungi pelanggan pada Pukul 12.00-14.00 WIB. Jumlah antrean pelanggan terpanjang ialah 10 sampai 30 orang dengan rata-rata pesanan sekitar 20 sampai 30 porsi. Diperkirakan waktu tunggu pelanggan untuk pesannya ialah 5 sampai 15 menit. Diperkirakan waktu pelayanan penjual ke satu pelanggan ialah 5 sampai 20 menit.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap 4 narasumber yaitu satu Badan Pengurus Usaha (BPU), dua penjual, dan satu pembeli di Kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BPU, kantin beroperasi setiap hari mulai pukul 06.00 hingga 20.00 WIB dengan perkiraan jumlah pengunjung mencapai sekitar 800 orang per hari. Menurut BPU, pelayanan masih menghadapi beberapa kendala pada jam-jam ramai, seperti antrean yang cukup panjang pada beberapa *tenant*. Selain itu, BPU menyampaikan bahwa digitalisasi layanan melalui aplikasi berbasis *web* dinilai penting untuk mendukung

pelayanan yang lebih tertata, mempercepat proses transaksi dan meningkatkan kualitas layanan kepada pengunjung.

Hasil wawancara dengan penjual menunjukkan bahwa setiap *tenant* dapat melayani sekitar 100 hingga 120 transaksi perhari dengan antrean sekitar 10 hingga 15 pembeli pada jam sibuk. Penjual juga mengungkapkan masih sering terjadi kesalahan dalam mencatat pesanan maupun pembayaran hingga transaksi perlu diperiksa kembali sebelum proses pembayaran yang dilakukan. Sementara itu, hasil wawancara dengan pembeli menunjukkan bahwa waktu tunggu pesanan dapat mencapai sekitar 20 menit ketika kondisi kantin ramai. Pembeli juga menyampaikan bahwa belum adanya nomor meja sering menyulitkan penjual dalam mengantarkan pesanan sehingga pelayanan menjadi kurang efisien. Baik pihak BPU, penjual, maupun pembeli berpendapat bahwa penerapan aplikasi berbasis *web* dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan apabila dilengkapi dengan fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, diketahui bahwa pelayanan di kantin Blok M masih menghadapi beberapa kendala. Seperti antrean pada jam sibuk, kesalahan dalam pencatatan pesanan dan pembayaran, serta belum optimalnya penyampaian informasi kepada pembeli selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi berbasis *web* berpotensi mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Namun, keberhasilan penerapan teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pengguna dalam menerima dan menggunakannya (Parasuraman & Colby, 2015). Oleh karena itu, pengukuran tingkat kesiapan pengguna perlu dilakukan sebelum aplikasi diimplementasikan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa TRI 2.0 telah digunakan untuk mengukur kesiapan pengguna dalam mengadopsi berbagai teknologi digital. Penelitian oleh (Pires *et al.*, 2024) menggunakan TRI 2.0 untuk menganalisis kesiapan mahasiswa dalam memanfaatkan jejaring sosial digital, sedangkan (Dzulkifli *et al.*, 2020) menerapkan metode ini untuk mengukur kesiapan pengguna terhadap aplikasi pembelajaran berbasis *web* (*Lective*). Hasil kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengukuran kesiapan pengguna dapat membantu mengidentifikasi faktor – faktor yang mendukung maupun menghambat

penerapan aplikasi berbasis *web* pada layanan kantin dilingkungan perguruan tinggi masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti ingin menganalisis kesiapan pengguna terhadap penerapan aplikasi berbasis *web* pada kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta menggunakan *Technology Readiness Index* (TRI) 2.0. Hasil Penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola dalam mempersiapkan implementasi aplikasi yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi mengenai penerapan TRI 2.0 pada layanan kantin di lingkungan perguruan tinggi. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kesiapan Pengguna Aplikasi Berbasis *Web* pada Kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta Menggunakan *Technology Readiness Index* (TRI) 2.0.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesiapan calon pengguna terhadap penerapan aplikasi berbasis *web* di kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta berdasarkan *Technology Readiness Index* (TRI) 2.0?
2. Bagaimana tingkat kesiapan calon pengguna pada setiap dimensi *Technology Readiness Index* (TRI) 2.0, yaitu *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, dan *insecurity*, terhadap penerapan aplikasi berbasis *web* di Kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta?
3. Bagaimana perbedaan tingkat kesiapan teknologi antar kelompok pengguna yaitu Badan pengelola usaha (BPU), Penjual (Tenant), dan Pembeli, dalam penerapan aplikasi berbasis *web* di Kantin Blom M Universitas Negeri Jakarta?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan fokus pada tujuan yang ingin dicapai, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada lingkungan kantin blok M Universitas Jakarta
2. Penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kesiapan pengguna terhadap aplikasi berbasis *web* kantin Blok M UNJ menggunakan TRI 2.0
3. Pengukuran kesiapan pengguna dilakukan berdasarkan empat dimensi TRI 2.0, yaitu *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, dan *insecurity*.
4. Responden penelitian terdiri dari atas pembeli, *tenant*, serta pengelola sistem yang terdiri dari BPU atau Admin pada kantin Blok M UNJ.
5. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kesiapan pada calon pengguna terhadap aplikasi berbasis *web* dan tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem maupun evaluasi kualitas aplikasi.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kesiapan calon pengguna terhadap penerapan aplikasi berbasis *web* di Kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta berdasarkan *Technology Readiness Index (TRI) 2.0*.
2. Mengetahui tingkat kesiapan calon pengguna pada setiap dimensi *Technology Readiness Index (TRI) 2.0*, yaitu *optimism*, *innovativeness*, *discomfort*, dan *insecurity*, terhadap penerapan aplikasi berbasis *web* di Kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta.
3. Mengetahui perbedaan tingkat kesiapan antar kelompok pengguna, yaitu Badan Pengelola Usaha (BPU), penjual (*tenant*), dan pembeli, terhadap penerapan aplikasi berbasis *web* di Kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, berikut manfaat adanya penelitian ini adalah:

1. Memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada program studi ilmu komputer universitas negeri jakarta.
2. Menambah pemahaman penulis mengenai pengguna *Technology Readiness Index (TRI) 2.0* sebagai metode untuk mengukur tingkat kesiapan calon pengguna dalam mengadopsi teknologi.
3. Memberikan informasi kepada pengelola kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta mengenai tingkat kesiapan calon pengguna terhadap penerapan aplikasi berbasis *web* berdasarkan hasil pengukuran *Technology Readiness Index (TRI) 2.0*
4. Memberikan rekomendasi bagi pengelola kantin Blok M Universitas Negeri Jakarta dalam menyusun strategi implementasi, sosialisasi, dan pendampingan penggunaan aplikasi berbasis *web* sesuai dengan tingkat kesiapan calon pengguna, sehingga proses penerapan teknologi dapat berjalan lebih efektif.
5. Menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji kesiapan pengguna terhadap penerapan teknologi menggunakan *Technology Readiness Index (TRI) 2.0*, khususnya pada konteks layanan digital di lingkungan perguruan tinggi.