

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang kian pesat telah menjadikan kebutuhan akan informasi semakin kompleks dalam berbagai sektor implementasinya. Kebutuhan akan kemudahan dalam mengelola dan mengakses informasi menuntut organisasi untuk melakukan penyesuaian dan perubahan dalam organisasi untuk meningkatkan kinerjanya. Penggunaan sistem informasi diberbagai organisasi baik itu pemerintahan, institusi pendidikan, perbankan ataupun bentuk organisasi lainnya bukan lagi menjadi suatu tren/gaya namun sudah menjadi kebutuhan yang penting untuk menunjang pertumbuhan organisasi.

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, atau biasa disebut Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Kegiatan usaha TelkomGroup bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi dan digitalisasi yang begitu cepat. [1] Hal ini pula yang mendorong Telkom untuk ikut melakukan penyesuaian dan perubahan dengan mengadopsi atau mengimplementasi teknologi sistem informasi dalam organisasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Portal Telkom adalah suatu bentuk implementasi teknologi dan sistem informasi yang didalamnya memuat banyak modul/fungsi dan aplikasi yang digunakan untuk menunjang proses kegiatan organisasi, diantaranya berfungsi sebagai media komunikasi dalam perusahaan, penyebaran informasi yang lebih cepat, dan berfungsi juga sebagai jalur akses ke semua aplikasi dan sistem informasi yang ada dalam perusahaan. Seluruh karyawan dalam perusahaan memperoleh informasi yang lengkap dan akurat mengenai perusahaan baik itu tentang kegiatan, kebijakan, maupun prestasi yang telah dicapai perusahaan melalui Portal Telkom. [2]

Tidak bisa dipungkiri bahwa Portal Telkom telah memberikan kontribusi yang tidak sedikit dalam rangka membantu efisiensi dan efektifitas proses kegiatan organisasi ataupun dalam mengambil keputusan dan menyelesaikan masalah organisasi. Namun disisi lain, peningkatan kinerja tersebut seringkali tidak tercapai,

mengingat manusia merupakan bagian dari sumber daya organisasi yang berinteraksi langsung dengan sistem dan melalui interaksi ini pula dapat menimbulkan masalah berperilaku yang berbentuk penolakan, hal ini yang bisa jadi merupakan sumber potensi kegagalan dalam penerimaan sistem informasi. [3]

Keputusan untuk mengadopsi suatu teknologi sistem informasi dalam organisasi ada di tangan manajer, tetapi keberhasilan penggunaan teknologi sistem informasi tergantung pada penerimaan dan penggunaan setiap individu yang memakainya. [3] Salah satu upaya untuk memahami perilaku pengguna adalah melalui kajian dan penelitian terhadap teori atau model adopsi teknologi sistem informasi. Hal ini pula yang mendorong ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dengan mengukur tingkat penerimaan penggunaan Portal Telkom pada PT Telkom Regional I (Witel Sumut).

Venkatesh et. al (2003) menawarkan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) sebagai sebuah model untuk menjelaskan perilaku penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi. Penggunaan model UTAUT ini dikarenakan UTAUT dianggap merupakan model yang terbaru dan dianggap lebih baik dibandingkan model serupa sebelumnya yaitu TAM. [4] *Unified Theory of Acceptance and Use Technology* (UTAUT) menggabungkan delapan teori dan model yang telah ada antara lain *Theory Reasoned Action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975), *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis et al. (1989), *Motivational Model* (MM) oleh Davis et al. (1992), *Theory of Planned Behavior* (TPB) oleh Ajzen (1991), *Combined TAM and TPB* oleh Taylor dan Todd (1995), *Model of PC Utilization* (MPCU) oleh Thompson et al. (1991), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) oleh Moore dan Benbasat (1991), dan terakhir *Social Cognitive Theory* (SCT) oleh Compeau dan Higgins (1995). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna. [4]

Di dalam model UTAUT menunjukkan bahwa Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh empat variabel bebas, yaitu Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), Pengaruh sosial (*social influence*) dan Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*). Dan dalam pemodelan ini terdapat empat variabel pemoderasi diantaranya: variabel jenis kelamin (*gender*)

memoderasi Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*). Usia (*age*) memoderasi Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*). Pengalaman (*experience*) memoderasi Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*). Kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) memoderasi Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*). [4]

Pada Penelitian Nur Ali Farabi (2016) mendapatkan hasil bahwa Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) dan Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh signifikan terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*) serta Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) dan Minat berperilaku (*behavioral intention*) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*). Variabel moderasi jenis kelamin (*gender*) dan pengalaman (*experience*) berpengaruh signifikan pada hubungan antara Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), Pengaruh sosial (*social influence*), dan Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Perilaku menggunakan (*use behavior*). [5]

Pada penelitian Andre Mentaya, M. J. Dewiyani Sunarto, Sri Hariani Eko Wulandari (2015) mendapatkan hasil bahwa Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), Pengaruh sosial (*social influence*), dan Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Perilaku menggunakan (*use behavior*). Dan dalam hal ini pula didapati bahwa variabel pemoderasi jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) tidak berpengaruh signifikan pada hubungan Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), Pengaruh sosial (*social influence*), dan Kondisi-kondisi pemfasilitasi

(*facilitating conditions*) terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Perilaku menggunakan (*use behavior*). [6]

Roni Yunis, Sudarto, Ayu Tiana, Fitri Astuti (2017) menyatakan bahwa usia (*age*) terbukti memoderasi hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen yaitu hubungan antara Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan Pengaruh sosial (*social influence*), terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*). Serta juga menyatakan Minat berperilaku (*behavioral intention*) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*). Jenis kelamin (*gender*) terbukti memoderasi hubungan antar Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*). Pengalaman (*experience*) terbukti memoderasi hubungan antar Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*). [7]

Hasil penelitian yang dikemukakan Nur Ali Farabi (2016), Andre Mentaya, M. J. Dewiyani Sunarto, Sri Hariani Eko Wulandari (2015), dan Roni Yunis, Sudarto, Ayu Tiana, Fitri Astuti (2017) tentu menimbulkan kontradiksi pada hasil penelitian yang dimoderasi oleh jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*). Adanya ketidaksesuaian antara hasil penelitian tersebut mendorong penelitian ini untuk membuktikan sendiri hasil yang diperoleh bila dimoderasi dengan keempat variabel moderasi pada sistem yang bersifat wajib (*Mandatory*).

Berdasarkan pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNAAN PORTAL TELKOM DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT PADA PT TELKOM REGIONAL I (SUMUT)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
2. Apakah Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
3. Apakah Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
4. Apakah jenis kelamin (*gender*) Pria atau Wanita dan usia (*age*) Tua atau Muda yang lebih kuat mempengaruhi hubungan Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
5. Apakah jenis kelamin (*gender*) Pria atau Wanita, usia (*age*) Tua atau Muda dan pengalaman (*experience*) yang lebih atau terbatas yang lebih kuat mempengaruhi hubungan Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
6. Apakah jenis kelamin (*gender*) Pria atau Wanita, usia (*age*) Tua atau Muda, pengalaman (*experience*) yang lebih atau terbatas, dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) yang wajib atau sukarela yang lebih kuat mempengaruhi hubungan Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
7. Apakah Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*).
8. Apakah usia (*age*) Tua atau Muda dan pengalaman (*experience*) yang lebih atau terbatas yang lebih kuat mempengaruhi hubungan Kondisi - kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*).
9. Apakah Minat berperilaku (*behavior intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*).

### 1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibahas, maka yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use Technology* (UTAUT) dengan Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektansi usaha (*effort expectancy*), Pengaruh sosial (*social influence*) dan Kondisi - kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) merupakan variabel bebas. Keempat variabel bebas tersebut mempengaruhi dua variabel terikat, yaitu Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*), serta dengan variabel pemoderasi, yaitu jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*).
2. Penelitian dilakukan dengan Portal Telkom sebagai objek penelitian dan populasi penelitian adalah Karyawan PT Telkom Witel Sumut yang memiliki hak untuk mengakses Portal Telkom.
3. Teknik penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dengan menggunakan Google Form.
4. Tools yang digunakan untuk mengolah data adalah aplikasi SPSS versi 25.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan yang hendak dicapai dari hasil penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan bukti empiris apakah Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
2. Mendapatkan bukti empiris apakah Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
3. Mendapatkan bukti empiris apakah Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).

4. Mendapatkan bukti empiris apakah jenis kelamin (*gender*) Pria atau Wanita dan usia (*age*) Tua atau Muda yang lebih kuat mempengaruhi hubungan Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
5. Mendapatkan bukti empiris apakah jenis kelamin (*gender*) Pria atau Wanita, usia (*age*) Tua atau Muda dan pengalaman (*experience*) yang lebih atau terbatas yang lebih kuat mempengaruhi hubungan Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
6. Mendapatkan bukti empiris apakah jenis kelamin (*gender*) Pria atau Wanita, usia (*age*) Tua atau Muda, pengalaman (*experience*) yang lebih atau terbatas, dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) yang wajib atau sukarela yang lebih kuat mempengaruhi hubungan Pengaruh sosial (*social influence*) terhadap Minat berperilaku untuk menggunakan sistem (*behavioral intention*).
7. Mendapatkan bukti empiris apakah Kondisi - kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*).
8. Mendapatkan bukti empiris apakah usia (*age*) Tua atau Muda dan pengalaman (*experience*) yang lebih atau terbatas yang lebih kuat mempengaruhi Kondisi - kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*).
9. Mendapatkan bukti empiris apakah Minat berperilaku (*behavioral intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*).

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan bukti empiris tentang model penerimaan dan penggunaan sistem informasi yang diterapkan pada Portal Telkom, sehingga dapat menjadi alternatif baru bagi peneliti selanjutnya atau berbagai pihak lain dalam memahami tentang penerimaan dan penggunaan suatu sistem.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Lembaga terkait dalam memahami penerimaan dan

penggunaan Portal Telkom sehingga kedepannya Lembaga terkait dapat mengambil kebijakan untuk pengembangan sistem.

3. Bagi penulis sendiri, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan daya nalar sebagai bagian dari proses belajar sehingga dapat memahami aplikasi teori-teori yang telah diperoleh dari bangku kuliah dan literatur yang ada dengan praktek yang sesungguhnya.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL