

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dapat mengoptimasi proses pengelolaan informasi dari mulai memasukkan informasi, menyimpan, dan memperbaruinya setiap saat sehingga setiap orang bisa mendapatkan informasi terbaru dan melakukan analisis dengan mudah. Perusahaan atau organisasi memanfaatkan teknologi sebagai salah satu kebutuhan yang penting dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi melalui kecepatan pemrosesan, dan keterandalan dalam menangani aktivitas-aktivitasnya. Teknologi informasi bukan saja sebagai pelengkap, tetapi sudah menjadi salah satu penentu atas kesuksesan strategi dan sasaran setiap organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. [1]

Salah satu perusahaan yang menerapkan TI adalah PT Nikmat Halona Reksa. PT Nikmat Halona Reksa merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pabrik kelapa sawit. Aktivitas perusahaan yang semakin berkembang dan juga untuk meningkatkan kepercayaan karyawan membuat PT Nikmat Halona Reksa menerapkan sistem Winsoft dalam setiap proses bisnisnya. WinSoft adalah sebuah aplikasi yang fungsinya untuk mengintegrasikan semua transaksi keuangan dalam satu sistem, peningkatan efisiensi, meningkatkan manajemen kontrol dan menyediakan laporan yang bisa ditindaklanjuti dalam proses operasional. Winsoft dapat digunakan untuk menyimpan seluruh data atau informasi perusahaan dalam jumlah yang tidak terbatas, melacak produk dengan lebih cepat, menampilkan persediaan secara akurat serta kegiatan operasional lainnya. Tetapi winsoft tidak memiliki fitur filter untuk dapat menampilkan hutang atau piutang yang masih belum dilunasi atau dibayar. Ini merupakan salah satu kekurangan dari Winsoft, sehingga untuk mengetahui hal tersebut, dilakukan secara manual.

Dalam menerapkan sebuah sistem di perusahaan, perlu dilakukan evaluasi apakah sistem tersebut diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh penggunanya atau tidak. Sistem WinSoft yang diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna tentu akan menghasilkan dampak yang positif terhadap pengguna tersebut, sebaliknya jika

sistem tersebut tidak diterima dan di manfaatkan dengan baik, maka sistem tersebut tidak berdampak positif bagi penggunanya. Hasil dari sikap penerimaan yang ditunjukkan oleh pengguna sistem tentu akan memberi dampak ke perusahaannya apakah dampak positif atau negatif. Timbulnya minat untuk menggunakan sistem di pengaruhi oleh adanya ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi pada seorang individu [2].

UTAUT adalah salah satu model yang dapat digunakan untuk meneliti penerimaan dan perilaku pengguna terhadap implementasi sistem yang dikembangkan oleh Venkatesh et al (2003). UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance and Use OF Technology*) adalah sebuah model yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana sikap atau perilaku seorang pengguna dalam menanggapi minatnya tersebut. Model UTAUT merupakan perkembangan dari 8 model yang ada, yaitu : TRA (*Theory of Reasoned Action*), TAM (*Technology Accpetance Model*), MM (*Motivational Model*), TPB (*Theory of Planned Behavior*), C-TAM-TPB (*Combined Tam and TPB*), MPCU (*Model of PC Utilization*), IDT (*Innovation Diffusion Theory*), SCT (*Social Cognitive Theory*). UTAUT memiliki 4 variabel utama yaitu : *Performance Expentancy*, *Effort Expentancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, satu variabel terikat yaitu : *Use Behavior*, satu variable mediasi yaitu : *Behavior Intention*, dan 4 variabel moderasi yaitu : *Age*, *Gender*, *Experience*, dan *Voluntariness of Use*. Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan variabel termasuk variabel moderasi *age*, *gender* dan *experience*. Sistem yang akan diteliti merupakan sistem dengan sifat mandatory (wajib), sehingga dalam penelitian ini variabel *Voluntariness of Use* tidak digunakan.

Beberapa penelitian yang terkait dengan UTAUT antara lain : 1) Ika Winda Kusumawardani Evi Dwi Wahyuni dan Wildan Suharso 2018 menunjukkan bahwa *Effort Expentancy* dan *Social Influence* terbukti berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention* sedangkan *Performance Expectancy* tidak terbukti berpengaruh positif terhadap *Behavior Intention*. Dan *Facilitating Conditions* terbukti berpengaruh positif terhadap *Use Behavior*. 2) Erick Andika Djajasukma dan Herry Heryanto 2017 menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social*

Influence dan *Facilitating Conditions* terbukti secara empiris berpengaruh terhadap *Behavior Intention*. *Social Influence* berpengaruh terhadap *Behavior Intention* tidak dimoderasi oleh *gender*. *Effort Expectancy* terbukti secara empiris berpengaruh terhadap *Behavior Intention* dimoderasi oleh *gender*. *Performance Expectancy* terbukti secara empiris berpengaruh terhadap *Behavior Intention* tidak dimoderasi oleh *gender*. 3) Irfan Mahendra 2016 menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention*. Secara parsial hanya *Performance Expectancy* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *Behavior Intention* sementara *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap *Behavior Intention*. 3). Dwi Yuli Prasetyo (2017) menunjukkan bahwa variabel *Performance Expectancy* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *Behavior Intention*, *Effort Expectancy* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *Behavior Intention*, *Social Influence* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *Behavior Intention* dan *Facilitating Conditions* terdapat pengaruh yang signifikan terhadap *Behavior Intention*.

Dari uraian diatas, hal ini yang mendorong peneliti untuk menganalisis kembali minat pemanfaatan dan perilaku pengguna dengan menggunakan model UTAUT dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN DAN PERILAKU PENGGUNA WINSOFTDENGANMENGUNAKAN MODEL UTAUT PADA PT NIKMAT HALONA REKSA”

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini akan menguji minat pemanfaatan dan perilaku pengguna teknologi informasi terhadap pengguna sistem. Penelitian ini mengambil PT Nikmat Halona Reksa dan permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) WinSoft.
2. Apakah Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) WinSoft.
3. Apakah Faktor Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) WinSoft.
4. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) WinSoft.
5. Apakah Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*) WinSoft.
6. Apakah Gender memoderasi pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pria.
7. Apakah Age memoderasi pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavior Intention*) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada karyawan yang lebih muda.
8. Apakah Gender memoderasi pengaruh ekpektansi usaha (*effort expectancy*) dengan minat pemanfaatan (*behavior intention*) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada wanita.
9. Apakah Age memoderasi pengaruh ekpektansi usaha (*effort expectancy*) dengan minat pemanfaatan (*behavior intention*) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang lebih tua.
10. Apakah Experience memoderasi pengaruh ekpektansi usaha (*effort expectancy*) dengan minat pemanfaatan (*behavior intention*) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang sedikit pengalaman.
11. Apakah Gender memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (*social influence*) dengan minat pemanfaatan (*behavior intention*) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada wanita.
12. Apakah Age memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (*social influence*) dengan minat pemanfaatan (*behavior intention*) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang lebih tua.

13. Apakah Experience memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (social influence) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang sedikit pengalaman.
14. Apakah Age memoderasi pengaruh kondisi-kondisi yang pemfasilitasi (facilitating conditions) terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja lebih tua.
15. Apakah Experience memoderasi pengaruh kondisi-kondisi yang pemfasilitasi (facilitating conditions) terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang lebih lama.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini antara lain:

1. Minat pemanfaatan dan perilaku pengguna pada Sistem WinSoft akan dianalisis dengan menggunakan model UTAUT.
2. Variabel Bebas (Independen) : Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Pengaruh Sosial, Kondisi Memfasilitasi.
3. Variabel Moderasi (Moderator) : Age, Gender, Experience.
4. Variabel Terikat (Dependent) : Minat Pemanfaatan dan Perilaku Pengguna.
5. Pengolahan Data digunakan SPSS.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah Ekspektasi Kinerja (Performance Expectancy) berpengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan (Behavioral Intention) teknologi informasi.
2. Untuk menganalisis apakah Ekspektasi Usaha (Effort Expectancy) berpengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan (Behavioral Intention) teknologi informasi.
3. Untuk menganalisis apakah Faktor Sosial (Social Influence) berpengaruh positif terhadap Minat Pemanfaatan (Behavioral Intention) teknologi informasi.

4. Untuk menganalisis apakah Kondisi yang Memfasilitasi (Facilitating Conditions) berpengaruh positif terhadap Perilaku Penggunaan (Use Behavior) teknologi informasi.
5. Untuk menganalisis apakah Minat Pemanfaatan (Behavioral Intention) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Penggunaan (Use Behavior) teknologi informasi.
6. Untuk menganalisis apakah Gender memoderasi pengaruh Ekspektasi Kinerja (Performa Expectancy) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pria.
7. Untuk menganalisis apakah Age memoderasi pengaruh Ekspektasi Kinerja (Performa Expectancy) terhadap Minat Pemanfaatan (Behavior Intention) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada karyawan yang lebih muda
8. Untuk menganalisis apakah Gender memoderasi pengaruh ekpektansi usaha (effort expectancy) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada wanita.
9. Untuk menganalisis apakah Age memoderasi pengaruh ekpektansi usaha (effort expectancy) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang lebih tua.
10. Untuk menganalisis apakah Experience memoderasi pengaruh ekpektansi usaha (effort expectancy) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang sedikit pengalaman.
11. Untuk menganalisis apakah Gender memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (social influence) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada wanita.
12. Untuk menganalisis apakah Age memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (social influence) dengan minat pemanfaatan (behavior intention) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang lebih tua.
13. Untuk menganalisis apakah Experience memoderasi pengaruh Pengaruh Sosial (social influence) dengan minat pemanfaatan (behavior intention)

aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang sedikit pengalaman.

14. Untuk menganalisis apakah Age memoderasi pengaruh kondisi-kondisi yang pemfasilitasi (facilitating conditions) terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja lebih tua.

15. Untuk menganalisis apakah Apakah Experience memoderasi pengaruh kondisi-kondisi yang pemfasilitasi (facilitating conditions) terhadap Perilaku Pengguna (Use Behavior) aplikasi Winsoft dengan efek yang lebih kuat didapati pada pekerja yang lebih lama.

1.4.2 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat dijadikan acuan untuk penelitian dalam analisis selanjutnya yang menggunakan model UTAUT untuk objek yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada Pihak Manajemen PT Nikmat Halona Reksa sebagai penilaian apakah sistem WinSoft sudah diterima dengan baik oleh pengguna. Dan juga untuk memberikan informasi kepada PT Pihak Manajemen Nikmat Halona Reksa untuk melakukan perencanaan, perbaikan dan pengembangan sistem WinSoft. Sehingga dapat menciptakan suatu teknologi yang lebih mudah digunakan, mudah diakses serta dapat memberikan pengetahuan mengenai pemanfaatan dan penggunaan sistem yang tepat.