

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini, membuat banyak hal bisa dilakukan. 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 organisasi yang menerapkan SI adalah Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pedesaan (KSP3) Nias. KSP3 Nias merupakan sebuah organisasi yang bergerak dibidang simpanan dan pinjaman. KSP3 Nias dalam proses bisnisnya akan selalu membutuhkan informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu, sehingga KSP3 Nias menerapkan Sistem Informasi pada bagian koperasi organisasi tersebut karena dengan adanya informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu dapat mengawasi kegiatan dibagian koperasi pada KSP3 Nias. Sistem Informasi yang diterapkan oleh KSP3 nias adalah KSP3 Soft. KSP3 Soft adalah sebuah aplikasi koperasi yang fungsinya untuk mengintegrasikan semua transaksi keuangan (simpan pinjam) dalam satu sistem, peningkatan efisiensi, meningkatkan manajemen kontrol dan menyediakan laporan yang bisa ditindaklanjuti dalam proses operasional.

Dalam sistem informasi KSP3 Soft, pemrosesan data dilakukan oleh komputer pada koperasi KSP3 Nias secara terintegrasi. Prosesnya dapat dibagi tiga yaitu input, proses dan output. Keuntungan yang dapat dirasakan organisasi dengan adanya sistem KSP3 Soft selain bisa menghasilkan laporan keuangan yang secara otomatis dan cepat, laporan yang dihasilkan akan lebih transparan dan memiliki tingkat akurasi yang lebih baik. Selama menerapkan sistem informasi KSP3 Soft pada koperasi KSP3 Nias belum mengetahui tingkat penerimaan sistem informasi yang diterapkan. Padahal betapa pentingnya mengetahui tingkat penerimaan sistem informasi yang diterapkan karena

dengan mengetahui tingkat penerimaan tersebut, KSP3 Nias dapat mengukur keberhasilan dari sistem informasi yang diterapkan sudah sesuai dengan harapan.

Berdasarkan hal tersebut diatas, sebuah sistem di organisasi perlu dilakukan evaluasi apakah sistem tersebut diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh penggunanya atau tidak. Sistem KSP3 Soft 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 ekspektasi 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 Expectancy* 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*.

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 KSP3 SOFT PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PENGEMBANGAN PEDESAAN NIAS ”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan model tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat adalah

1. Apakah Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)
2. Apakah Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).
3. Apakah Pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).
4. Apakah Jenis Kelamin dan Umur (*Gender, Age* ) memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).
5. Apakah Jenis Kelamin, Umur dan Pengalaman (*Gender, Age, Experience*) memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).
6. Apakah Jenis Kelamin, Umur dan Pengalaman (*Gender, Age, Experience*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).
7. Apakah Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
8. Apakah Umur dan Pengalaman (*Age, Experience*) memoderasi hubungan Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
9. Apakah Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).

## 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini antara lain:

1. Minat pemanfaatan dan perilaku pengguna pada Sistem KSP3 Soft akan dianalisis dengan menggunakan model UTAUT.

2. Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Sistem KSP3 Soft di Koperasi Simpan Pinjam Pengembangan Pe desaan (KSP3) Nias yang dibagi atas 8 kantor, 6 cabang di Kabupaten Nias dan 2 cabang di kota Madya Nias, dengan periode pengamatan yang dilakukan dalam waktu tiga (3) minggu.
3. Penelitian ini menggunakan konstruk-konstruk dari model UTAUT untuk mencari apakah *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention*, serta *facilitating conditions* dan *behavioral intention* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use behavior*. Dengan variabel moderasi (*age*, *gender* dan *experience*)
4. Pengolahan Data digunakan SPSS.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang ingin dicapai adalah :

1. Menemukan bukti empiris Apakah Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)
2. Menemukan bukti empiris Apakah Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).
3. Menemukan bukti empiris Apakah Pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).
4. Menemukan bukti empiris Apakah Jenis Kelamin dan Umur (*Gender, Age* ) memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).
5. Menemukan bukti empiris Apakah Jenis Kelamin, Umur dan Pengalaman (*Gender, Age, Experience*) memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).

6. Menemukan bukti empiris Apakah Jenis Kelamin, Umur dan Pengalaman (*Gender, Age, Experience*) memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).
7. Menemukan bukti empiris Apakah Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
8. Menemukan bukti empiris Apakah Umur dan Pengalaman (*Age, Experience*) memoderasi hubungan Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).
9. Menemukan bukti empiris Apakah Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pengguna (*Use Behavior*).

#### **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 KSP3 Nias sebagai penilaian apakah sistem KSP3 Soft sudah diterima dengan baik oleh pengguna. Dan juga untuk memberikan informasi kepada pihak KSP3 Nias untuk melakukan perencanaan, perbaikan dan pengembangan sistem KSP3 Soft. Sehingga dapat menciptakan suatu teknologi yang lebih mudah digunakan, mudah diakses serta dapat memberikan pengetahuan mengenai pemanfaatan dan penggunaan sistem yang tepat.