

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komputer seperti sistem informasi dapat memberikan manfaat pada perusahaan untuk meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat dan akurat bagi para pemakai. Sistem informasi juga memberikan manfaat pada organisasi untuk memudahkan mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya, menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka dan menunjang aktivitas mereka serta mampu menghadapi tantangan dunia bisnis untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi. Perusahaan yang memanfaatkan teknologi, terutama sistem informasi dalam mengolah proses bisnisnya dapat memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasi.

PT. Eratel Prima merupakan perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi yang memiliki wilayah distribusi diseluruh Indonesia. PT. Eratel Prima menawarkan kerjasama bisnis dalam melakukan penjualan pulsa dan pembayaran tagihan kepada calon mitra dengan menggunakan dua *interface* yaitu dengan menggunakan *Web Pos* pada PC dan aplikasi *E-Kiosk* pada *smartphone*. Mitra yang sudah bergabung akan diberikan sebuah *Web Pos* dengan *ID master (admin)*. *ID admin* akan membuatkan ID kasir (*username* dan *password*) pada toko. Untuk *login* kedalam *Web Pos*, kasir terlebih dahulu menginput *username* dan *password* supaya dapat melakukan transaksi pengisian pulsa semua *operator* dan pembayaran tagihan seperti Listrik Prabayar, Listrik Pascabayar, PDAM, BPJS, dan TV berlangganan. Umumnya PT. Eratel Prima membuat kerjasama dengan supermarket, swalayan dan bahkan minimarket yang sudah memiliki kasir untuk melakukan transaksi pembayaran melalui PC.

Akan tetapi pengguna *Web Pos* 1 tahun terakhir menurun dikarenakan beberapa pemilik toko beralih menggunakan *E-kiosk* untuk keperluan pribadi bukan untuk bisnis. Tetapi pemilik toko yang tetap memilih menggunakan sistem *Web Pos* untuk melakukan transaksi pembayaran beranggapan bahwa ini akan menambahkan peluang bisnis baru untuk menambah pendapatan di toko. Hal ini juga didukung

karena semakin banyak nya persaingan bisnis dalam pembayaran Online sehingga peneliti ingin menguji ulang apakah kegunaan, kemudahan, kenyamanan dan sikap pengguna terhadap penerimaan Sistem Web Pos dapat diterima atau tidak. Diperhitungkan pengguna Web Pos yang aktif saat ini ada 58 kasir di daerah Sumbagut. Manfaat kerjasama PT. Eratel Prima mendatangkan dan meningkatkan kunjungan konsumen adanya layanan pengisian pulsa di *outlet* mitra, meningkatkan penjualan karena ketertarikan konsumen dengan produk *outlet* mitra, menciptakan *income* tambahan dari penjualan pulsa elektronik multi operator bagi outlet mitra dan *customer promo*, untuk penjualan produk operator Telkomsel dan operator lainnya pada saat awal operasional dan saat momentum khusus sebagai daya tarik konsumen berkunjung ke *outlet* mitra.

Dalam menerapkan suatu sistem, tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya penerapan sistem tersebut. Salah satu model yang dapat digunakan untuk kesuksesan penerimaan sistem adalah model TAM. Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Budi Santoso tahun 2012 dengan metode TAM dan memasukkan variabel tambahan yang diadaptasi dari penelitian yang dilakukan oleh Tangke dan Al-Ghatani menunjukkan hasil persepsi kenyamanan (*Perceived Enjoyment*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*Attitude*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*Attitude*), sikap pengguna (*Attitude*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan (*Acceptance*) [1]. Lalu Amadeus Vincent Reziario Nugrah dan Gede Juliarsa menunjukkan hasil bahwa persepsi kenyamanan (*Perceived Enjoyment*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*Attitude*), sikap pengguna (*Attitude*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan (*Acceptance*) [2]. Medhian Ahmadi Putra, dkk menjelaskan bahwa persepsi kenyamanan (*Perceived Enjoyment*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna (*Attitude*), variabel kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna (*Attitude*), sikap pengguna (*Attitude*) berpengaruh signifikan terhadap penerimaan (*Acceptance*)

[3]. Hasil penelitian Ibnu Saputra, dkk menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan (*Perceived Enjoyment*), persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*Attitude*), sikap pengguna (*Attitude*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan (*Acceptance*) [4]. Selain itu, Budiman menunjukkan hasil bahwa persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*Attitude*), persepsi kenyamanan (*Perceived Enjoyment*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) tidak berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*Attitude*), sikap pengguna (*Attitude*) berpengaruh positif terhadap minat pengguna (*Behavioral Intention to Use*), dan minat pengguna (*Behavioral Intention to Use*) berpengaruh positif terhadap penerimaan (*Actual Use*) [5]. Merujuk pada beberapa hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, dimana pada satu sisi, beberapa penelitian mengkonfirmasi secara keseluruhan hasil penelitian model TAM yang diperluas oleh Al-Ghatani, namun disisi lain ada beberapa penelitian yang tidak mengkonfirmasi secara keseluruhan hasil penelitian. Hal ini yang mendorong peneliti ingin menguji ulang model TAM yang diperluas oleh Al-Ghatani dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN DAN KENYAMANAN TERHADAP SIKAP DAN PENERIMAAN SISTEM WEB POS PADA PT.ERATEL PRIMA DI DAERAH SUMBAGUT”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka pertanyaan yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna dalam penerimaan sistem Web Pos?
- b. Apakah persepsi kemudahan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna dalam penerimaan sistem Web Pos?
- c. Apakah kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna dalam pemanfaatan sistem Web Pos?
- d. Apakah persepsi sikap pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan sistem Web Pos?

- e. Apakah variabel sikap pengguna memediasi hubungan antara kegunaan, kemudahan dan kenyamanan terhadap penerimaan sistem Web Pos?

### 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Model penelitian menggunakan model *Extended TAM* (*Technology Acceptance Model*) sebagai acuan.
2. variabel penelitian :
  - a. Variabel Independen : 1. Persepsi Kegunaan Sistem  
2. Persepsi Kemudahan Sistem  
3. Persepsi Kenyamanan
  - b. Variabel Mediasi : Sikap penggunaan Sistem
  - c. Variabel Dependen : Penerimaan Sistem
3. Objek Penelitian : Web Pos pada PT. ERATEL PRIMA
4. Populasi penelitian ini adalah para pengguna Web Pos mitra PT. ERATEL PRIMA daerah Sumatera bagian Utara.
5. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden.

Tools yang digunakan untuk menganalisis data pada penelitian ini adalah program SPSS 19.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian adalah:

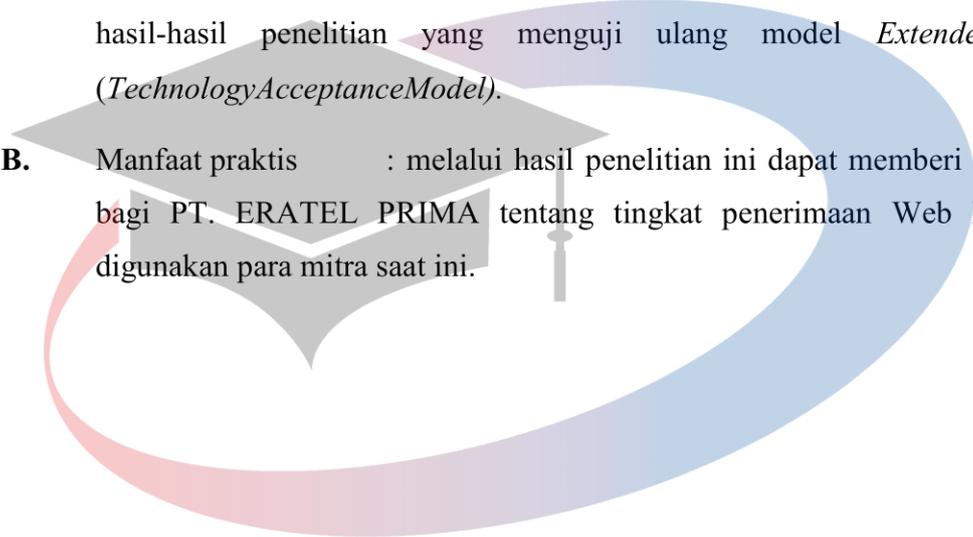
- a. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kegunaan sistem terhadap sikap pengguna dalam penerimaan sistem Web Pos.
- b. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kemudahan sistem terhadap sikap pengguna dalam penerimaan sistem Web Pos.
- c. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kenyamanan pengguna terhadap sikap pengguna dalam penerimaan sistem Web Pos.
- d. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh sikap pengguna terhadap penerimaan dalam penerimaan sistem Web Pos.

- e. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kegunaan, kemudahan, kenyamanan terhadap penerimaan yang dimediasi sikap penggunaan sistem Web Pos.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

- A. Manfaat teoritis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya hasil-hasil penelitian yang menguji ulang model *Extended TAM (Technology Acceptance Model)*.
- B. Manfaat praktis : melalui hasil penelitian ini dapat memberi gambaran bagi PT. ERATEL PRIMA tentang tingkat penerimaan Web Pos yang digunakan para mitra saat ini.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL