BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan Teknologi informasi yang begitu pesat, membuat banyak organisasi tidak dapat lepas dari peranan Teknologi Informasi dalam menunjang proses bisnis yang ada. Tentu hal ini bertujuan untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan setiap proses bisnis beserta seluruh kegiatan operasional perusahaan, secara langsung hal ini di mungkinkan dapat berdampak pada keberhasilan pencapaian tujuan dari suatu organisasi. Proses bisnis yang efektif dan efisien tentunya harus di dukung dengan penerapan sistem informasi yang tepat. Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang [1].

Sama halnya dengan PT. Telkom Indonesia, salah satu BUMN yang bergerak di bidang jasa Penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan, yang memiliki proses bisnis yang begitu luas cakupannya, PT. Telkom Indonesia tidak hanya tinggal diam dalam menyikapi kebutuhan akan informasi guna mendukung keberlangsungan bisnis perusahaan. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi PT. Telkom sehingga terpacu untuk terus berinovasi dengan menyediakan sistem yang berfungsi sebagai manajemen *surveilllance* dan *monitoring* dari pelanggan sehingga mempermudah proses pengawasan/ pemantauan yang disebut dengan *NOSS-F* (*New Operation Support System-Fulfillment*).

Sistem *NOSS-F* yang dikembangkan oleh IBM, masih tergolong baru penerapannya, sehingga penting dilakukannya analisis mengenai penerimaan pengguna akhir terhadap sistem *NOSS-F*, mengingat manusia merupakan bagian dari sumber daya organisasi yang berinteraksi langsung dengan sistem dan melalui interaksi ini dapat menimbulkan masalah keperilakuan yang berbentuk penolakan, hal ini yang bisa jadi merupakan sumber potensi kegagalan dalam penerapan [1] .

UTAUT merupakan sebuah model yang dirancang guna menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini dikembangkan berdasarkan teori teori penerimaan yang sudah ada sebelumnya diantaranya : Teori tindakan beralasan (*Theory of reasoned action*), Model penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance*

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Model), Model Motivasional (*Motivational Model*), Teori perilaku rencanaan (*Theory of planned behavior)*, Model gabungan TAM dan TPB (*a model combining the technology acceptance model and the theory of planned behavior*), Model Pemanfaatan PC (*Model of PC utilization*), Teori Difusi Inovasi (*Innovation diffusion theory*), Teori kognitif sosial (*Social cognity theory)* Pada Model UTAUT di peroleh hasil yang menunjukan bahwa Minat keperilakuan (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh Ekspektansi kinerja (*performance expetancy*), Ekspektansi Usaha (*effort expectancy*), Pengaruh sosial (*social influence*) dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh terhadap Perilaku menggunakan (*Use behavior*). Dalam pemodelan ini terdapat 4 (empat) variabel moderasi diantaranya : jenis kelamin (*gender*) memoderasi Ekspektansi kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*), dan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat keperilakuan (*behavioral intention*). Usia (*age*) memoderasi Ekspektansi kierja (*Performance Expectancy*), Ekspekntansi Usaha (*Effort Expectancy*), dan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat keperilakuan (*behavioral intention*) dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*). Pengalaman (*experience*) memoderasi Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*), dan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat keperilakuan (*behavioral intention*) dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*). Kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) memoderasi pengaruh sosial(*Social Influence*) terhadap Minat keperilakuan (*behavioral intention*) [1].

Pada penelitian Kamal Galandari (2012) menyatakan bahwa ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat keperilakuan (*behavioral intention*). Dan moderating *age* dan *gender* dapat memoderasi hubungan ekspektansi kinerja (*performance expetancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*) . Serta *moderating age* dapat memoderasi hubungan kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap perilaku penggunaan (*use behavior*) [2].

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Berbeda halnya dengan hasil penelitian Sevil orhan et, al. (2016) yang mana *gender* tidak dapat memoderasi hubungan antara ekspektansi kinerja dan pengaruh sosial terhadap minat keperilakuan, namun pada moderating *age* dapat memoderasi hubungan ekspektansi kinerja ,ekspektansi usaha terhadap minat keperilakuan dan dapat juga memoderasi hubungan kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap *use behavior*. Tapi dalam hal ini terkecuali pada pengaruh sosial (*social influence*) , moderating *age* tidak dapat memoderasi hubungannya terhadap *behavioral intention*. Dan pada variabel minat keperilakuan (*behavioral intention*) memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) [3].

Penelitian lainnya menemukan adanya persamaan dan perbedaan dengan hasil penelitian yang dilakukan kedua hasil penelitian diatas. Dimana dalam penelitiannya Lu Hsin Ke et, al (2013) menemukan hasil bahwa ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh signifikan terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention)* dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*) berpengaruh signifikan terhadap *use behavior*, tetapi ekspektansi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*) merupakan hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Kamal Galandari (2012), terkecuali pada variabel ekspektansi usaha (*effort expectancy*). Sementara untuk peran variabel *moderating* pada ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention)* jika dimoderasi oleh *gender* dan *age*. Sama halnya dengan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap minat keperilakuan(*behavioral intention)* jika dimoderasi oleh *gender* , *age* dan *experience*. Dan pada kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*) juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *use behavior* jika dimoderasi oleh *age* dan *experience*. Tetapi berbeda hasilnya pada pengaruh sosial (*social influence*) ditemukan berpengaruh signifikan terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention)* jika dimoderasi oleh *gender* , *age,* dan *experience* [2], [4].

Hasil penelitian yang dikemukakan oleh Kamal Galandari (2012) , Sevil orhan et, al. (2016) , dan Lu Hsin Ke et, al (2013) tentu menimbulkan kontradiksi pada ketiga hasil penelitian yang dimoderasi oleh *age ,gender* dan *experience* dan juga beberapa hasil yang tidak mengkonfirmasi model UTAUT . Adanya ketidaksesuaian

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

antara hasil penelitian tersebut, sehingga pada penelitian ini ingin membuktikan hasil yang diperoleh bila dimoderasi oleh *age* , *gender* dan *experience* . Adapun variabel yang akan diteliti adalah apakah ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh social memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention)* dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating condition*) terhadap *use behavior* yang dimoderasi oleh *age* , *gender* dan *experience.* Sedangkan variabel moderasi *Voluntariness* tidak di ikutsertakan dalam penelitian ini karena sistem yang akan diteliti penggunaannya bersifat mandatory [2], [4], [1]. Berdasarkan pemikiran tersebut , maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang : **"Analisis penerimaan pengguna akhir terhadap penerapan sistem *NOSS-F* dengan menggunakan model UTAUT pada PT. Telekomunikasi Indonesia (Witel Sumut Barat)".**

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 Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).
2. Apakah Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).
3. Apakah pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).
4. Apakah variabel Jenis kelamin (*Gender*) Usia (*Age*) memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).
5. Apakah variabel Jenis kelamin (*Gender*) , Usia (*Age*) dan pengalaman (*experience*) memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).
6. Apakah variabel Jenis kelamin (*Gender*) , Usia (*Age*) dan pengalaman (*experience*) memoderasi hubungan Sosial (*Social Influence*) Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*) .

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

7. Apakah kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*)
8. Apakah variabel Usia (*Age*) dan variabel pengalaman (*experience*) memoderasi hubungan kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*facilitating conditions*) Terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*).
9. Apakah Minat Keperilakuan (*behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*.

1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang akan diteliti adalah mengenai bagaimana penerimaan pengguna akhir terhadap penerapan sistem *NOSS-F* di PT.Telekomunikasi witel Sumut Barat seperti berikut :

1. Penerimaan pengguna akhir terhadap sistem *NOSS-F* akan dianalisis dengan model UTAUT.
2. Penelitian ini menggunakan Konstruk – konstruk dari model UTAUT untuk mencari apakah *performance expectancy, effort expectancy, social influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dan *facilitating condition* terhadap *behavioral intention* yang dimoderasi oleh *gender*, *age* dan *experience* . Adapun variabel moderasi *Voluntariness* tidak di ikutsertakan karena sistem yang akan diteliti bersifat *mandatory*.
3. Tools yang digunakan dalam pengolahan data adalah *software* SPSS versi.20.

1.4. Tujuan dan Manfaat

Adapun Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian terkait penerapan sistem *NOSS-F* pada PT. Telekomunikasi Indonesia diantaranya ialah sebagai berikut :

1. Menemukan bukti empiris apakah Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).
2. Menemukan bukti empiris Apakah Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

3. Menemukan bukti empiris apakah Pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).
4. Menemukan bukti empiris apakah variabel jenis kelamin (*Gender*), Usia (*Age*) memoderasi pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).
5. Menemukan bukti empiris apakah variabel jenis kelamin (*Gender*) , Usia (*Age*) dan pengalaman (*experience*) memoderasi pengaruh Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*).
6. Menemukan bukti empiris apakah variabel jenis kelamin (*Gender*) , Usia (*Age*) dan pengalaman (*experience*) memoderasi pengaruh Sosial (*Social Influence*) Terhadap Minat Keperilakuan untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention*) .
7. Menemukan bukti empiris apakah kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan Terhadap perilaku menggunakan (*use behabior*).
8. Menemukan bukti empiris apakah variabel usia (*Age*) dan variabel pengalaman (*experience*) memoderasi pengaruh kondisi-kondisi Pemfasilitasi (*facilitating conditions*) Terhadap perilaku menggunakan (*use behabior*).
9. Menemukan bukti empiris apakah Minat Keperilakuan (*behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Use Behavior*.

Adapun manfaat yang akan dihasilkan melalui analisis ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur bagi penyedia Sistem sehingga dapat meningkatkan kualitas sistem untuk pengembangan sistem berikutnya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana penerimaan sistem *NOSS-F* di PT.Telekomunikasi Indonesia sehingga dapat menjadi tolak ukur bagi perusahaan apakah sistem *NOSS-F* memberikan dampak yang positif bagai kelangsungan kegitan operasional bisnis perusahaan.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan peneliti mengenai sistem *NOSS-F* dan memberikan gambaran yang jelas untuk penelitian selanjutnya.
4. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan literatur dalam bidang model penerimaan sistem/ teknologi yang baru.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.