

ABSTRAK

KEMAMPUAN DAN KEAHLIAN KOORDINATOR PENANGANAN GANGGUAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI NOSSA DAN TACTICAL DI PT TELKOM AKSES DENGAN MENGGUNAKAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)*

Janice Kalyca

Email : janicekalyca@gmail.com

Dr. Asep Rochyadi PS, S.E.,M.Si.

Email : Asep.rokhyadi@gmail.com

Perkembangan teknologi dan globalisasi tidak dapat dihindari bagi manusia. Dalam kehidupan sehari – hari, berbagai fasilitas baik kehidupan pribadi atau pekerjaan selalu melibatkan teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris terkait penerimaan teknologi Aplikasi NOSSA dan Tactical menggunakan kerangka model TAM dengan variabel eksternal Kebutuhan, Kemampuan dan Keahlian. Peneliti menggunakan populasi seluruh Koordinator Penanganan Gangguan PT Telkom Akses dan seluruhnya menjadi responden sebanyak 17 orang. Untuk pengujian hipotesis, peneliti menggunakan program SPSS versi 16.0 dengan menggunakan metode analisis regresi linier. Hasil pengujian membuktikan bahwa adanya pengaruh Kebutuhan terhadap Persepsi Kegunaan, adanya pengaruh Kebutuhan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kemampuan dan keahlian tidak berpengaruh terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kebutuhan serta Kemampuan dan Keahlian berpengaruh terhadap persepsi kemudahan, Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Sikap Ke Arah Penggunaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap Ke Arah Penggunaan, Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap Ke Arah Penggunaan, Sikap Ke Arah Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Niat Untuk Menggunakan, dan Niat Untuk Menggunakan tidak berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi NOSSA dan Tactical.

Kata Kunci : *Technology Acceptance Model (TAM)*, Koordinator Penanganan Gangguan

ABSTRACT

SKILLS AND ABILITY OF COORDINATOR OF HANDLING ASSURANCE IN USING NOSSA AND TACTICAL APPLICATIONS IN PT TELKOM ACCESS USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)

Janice Kalyca

Email : janicekalyca@gmail.com

Dr. Asep Rokhyadi PS, S.E.,M.Si.

Email : Asep.rokhyadi@gmail.com

Technology development and globalization cannot be avoided for humans. In everyday life, various facilities, both personal and work, always involve technology. This study aims to obtain empirical evidence related to the acceptance of NOSSA and Tactical Application using the TAM model framework with Necessities, Skills & Abilities. For this purpose, the researcher used the entire population of PT Telkom Akses Disorders Handling Coordination and all of them were 17 respondents. For testing hypotheses, researchers used the SPSS version 16.0 program using the linear regression analysis method. The test results prove that there is influence of Necessities (N) on Perception of Use (PU), the influence of Necessities (N) on Perception of Ease of Use (PEOU), Skills and Abilities (S & A) does not affect Perception of Ease of Use (PEOU), Necessities (N) and Skills and Abilities (S & A) influence the perception of ease (PEOU), Perception of Use (PU) influences Attitude Toward Usage (ATU), Perception of Ease of Use (PEOU) influences Attitudes Toward Usage (ATU), Perception of Use (PU) and Perception of Ease of Use (PEOU) affect the Attitude to Use (ATU), Attitude toward Use (ATU) does not affect the Intention to Use (BITU), and Intention to Use (BITU) does not affect the use of the NOSSA Application and Tactical (ASOUA).

Keywords : Technology Acceptance Model (TAM),. Coordinator Of Handling Assurance