

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) semakin hari semakin maju. Banyak informasi yang didapatkan dengan mudah dengan berbagai media yang saat ini sudah merajai kehidupan sosial manusia. Berbagai macam pengetahuan di berbagai bidang seperti pengetahuan alam, sosial, teknologi sudah dapat dirasakan oleh masyarakat luas.

Ilmu pengetahuan adalah cara kita menjalin berbagai fakta atau pengetahuan menjadi satu sehingga membentuk sesuatu yang berbeda dari apa yang ada sebelum proses tersebut dilakukan (M. Khozim : 2009).

Pengetahuan terbanyak didapatkan dari pendidikan. Sistem pendidikan pendidikan yang ada di Indonesia bukan semata mata meliputi persekolahan (pendidikan formal) tetapi juga pendidikan nonformal seperti kursus – kursus, pendidikan masyarakat dan pendidikan di tempat kerja, bahkan pendidikan informal seperti pendidikan di lingkungan keluarga atau belajar secara mandiri (Suryadi : 2014).

Pengetahuan mengenai sesuatu hal merupakan salah satu bentuk perkembangan kualitas manusia. Perkembangan (*development*) adalah serangkaian perubahan yang bergerak maju dalam pola yang teratur sebagai hasil interaksi antara faktor biologis dan lingkungan (M. Khozim : 2009).

Aplikasi merupakan salah satu bentuk pengetahuan yang saat ini sangat berpengaruh pada kehidupan manusia di era digital ini. Banyak aplikasi yang sudah bermunculan yang berfungsi untuk mempermudah pekerjaan. Globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin maju membuat aplikasi menjadi salah satu faktor penentu agar teknologi bisa berjalan sesuai dengan harapan.

Perkembangan aplikasi yang ada di dunia semakin tidak terkontrol dan semakin banyak inovasi yang bermunculan. Banyak perusahaan yang berlomba – lomba dalam menciptakan aplikasi untuk mempermudah kehidupan manusia. Contohnya ada aplikasi Gojek, Alibaba, dan banyak aplikasi lain yang bermunculan. Berbagai bidang diciptakan seperti jual beli, aplikasi media sosial, serta aplikasi bidang kesehatan.

Pemanfaatan aplikasi merupakan penunjang atau pendorong dalam mencapai tujuan organisasi. Pemanfaatan aplikasi dapat dilakukan secara efektif jika anggota dalam organisasi memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kemampuan dan keahlian didapatkan dari penerimaan (*acceptance*) penggunaan teknologi komputer, diantaranya yang tercatat dalam berbagai literatur dan referensi hasil riset di bidang perilaku akuntansi, psikologi, dan teknologi informasi adalah seperti *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan *Technology Acceptance Model* (TAM) (Mhd.Jantan.et.al, 2001).

Model TAM yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian karena model ini

lebih sederhana dan mudah diterapkan (Igarria, 1994). TAM dikembangkan untuk menjelaskan perilaku penggunaan komputer. Model ini menempatkan faktor sikap dan tiap-tiap perilaku pemakai dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

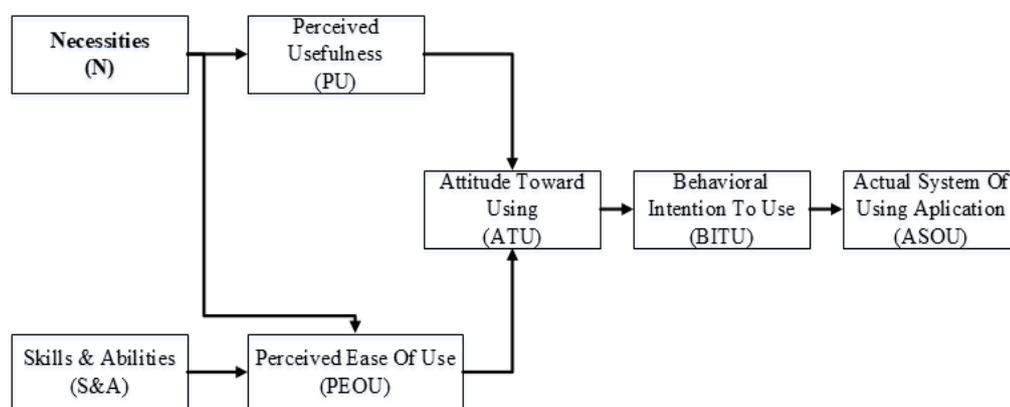
Berdasarkan survei yang dilakukan di PT Telkom Akses, banyak aplikasi yang digunakan di perusahaan ini untuk menunjang pekerjaan yang dilakukan di setiap unitnya. Baik itu aplikasi berbasis web maupun aplikasi dengan *gadget* yang digunakan karyawan di lapangan. Aplikasi yang digunakan oleh koordinator teknisi di PT Telkom Akses meliputi *National Operations Support Systems Assurance* atau disingkat NOSSA dan Telkom Akses – *Critical Tools Intervention Control for Assurance & Fullfilment* atau disingkat Tactical. Setiap aplikasi yang diluncurkan oleh perusahaan harus disosialisasikan oleh pembuat aplikasi kepada koordinator. Sosialisasi dilakukan dengan cara pemberian buku panduan dan diberikan pelatihan secara khusus.

Dalam penelitian ini, akan dikaji tentang penerimaan Aplikasi NOSSA dan Tactical dengan menggunakan TAM dimana peneliti akan mengusulkan kebutuhan (*Necessities*), kemampuan dan keahlian (*Skills & Abilities*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), sikap ke arah penggunaan (*Attitude Toward Using*), dan niat untuk menggunakan (*Behavioral Intention To Use*) sebagai variabel independen sedangkan variabel dependen meliputi persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), sikap ke arah penggunaan (*Attitude Toward Using*), niat untuk menggunakan (*Behavioral*

Intention To Use), dan penggunaan terhadap Aplikasi NOSSA dan Tactical (*Actual System Of Using Application*).

Necessities merupakan sebuah kebutuhan aplikasi dalam melakukan pekerjaan di PT Telkom Akses. Aplikasi merupakan sarana terpenting untuk pencatatan jumlah pekerjaan sebagai data dasar PT Telkom Akses untuk melakukan penagihan pekerjaan. Suksesnya teknologi aplikasi tergantung pada kemampuan dan keahlian koordinator dalam menggunakan Aplikasi NOSSA dan Tactical, oleh karena itu *user skills & abilities* juga mempengaruhi pada penerimaan teknologi aplikasi.

Guna memudahkan pembaca dalam memahami alur penelitian, peneliti memberikan peta konsep dasar TAM yang digunakan sebagai berikut.



Gambar 1.1 Peta Konsep Dasar TAM

Sumber : Dikembangkan dari *Technology Acceptance Model* (Mulyani et al : 2015)

Berdasarkan data bulan Agustus dan September 2018, koordinator belum melakukan penjadwalan teknis di Aplikasi NOSSA. Penjadwalan teknis berfungsi untuk perhitungan produktivitas dan pembagian order pekerjaan. Jika

tidak dijadwalkan, maka teknisi yang libur akan diberikan *order* yang menyebabkan *order* tersebut akan terbengkalai karena tidak dikerjakan.

Menurut data di Aplikasi Tactical, koordinator teknisi belum melakukan penjadwalan disebabkan karena belum memahami cara penggunaan dan pengoperasian Aplikasi NOSSA dan Tactical. Berdasarkan kondisi di atas maka perlu diadakan survei untuk mengetahui Tingkat Kemampuan dan Keahlian Koordinator Dalam Penggunaan Aplikasi NOSSA dan Tactical di PT Telkom Akses dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

1.2 Batasan Masalah

- 1.2.1. Karyawan yang menjadi objek penelitian adalah karyawan dengan level koordinator penanganan gangguan yang bekerja di PT Telkom Akses. Jabatan yang dipilih adalah *site manager* dan *team leader* sebab keduanya membawahi teknisi di dalam struktur organisasi perusahaan di PT Telkom Akses. Koordinator dipilih karena paling sering menggunakan Aplikasi NOSSA dan Tactical untuk menyelesaikan pekerjaan serta memantau kinerja teknisi dengan menggunakan dua aplikasi tersebut.
- 1.2.2. Ruang lingkup penerimaan teknologi meliputi penerimaan teknologi Aplikasi NOSSA dan Tactical yang digunakan oleh koordinator di PT Telkom Akses.
- 1.2.3. Kemampuan dan keahlian yang diukur yaitu tingkat kemampuan dan keahlian koordinator dalam penggunaan Aplikasi NOSSA dan Tactical.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1.3.1. Apakah Kebutuhan berpengaruh terhadap Persepsi Kegunaan ?
- 1.3.2. Apakah Kebutuhan berpengaruh terhadap Persepsi Kemudahan penggunaan?
- 1.3.3. Apakah Kemampuan dan Keahlian berpengaruh terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan?
- 1.3.4. Apakah Kebutuhan, Kemampuan dan Keahlian berpengaruh terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan?
- 1.3.5. Apakah Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Sikap ke Arah Penggunaan?
- 1.3.6. Apakah persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap ke Arah Penggunaan?
- 1.3.7. Apakah Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Sikap ke Arah Penggunaan?
- 1.3.8. Apakah Sikap Ke Arah Penggunaan berpengaruh terhadap Niat Untuk Menggunakan?
- 1.3.9. Apakah Niat Untuk Menggunakan berpengaruh terhadap Penggunaan Aplikasi NOSSA dan Tactical?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

- 1.4.1. Untuk mengetahui pengaruh Kebutuhan terhadap Persepsi Kegunaan.

- 1.4.2. Untuk mengetahui pengaruh Kebutuhan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan.
- 1.4.3. Untuk mengetahui pengaruh Kemampuan dan Keahlian terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan.
- 1.4.4. Mendeskripsikan pengaruh Kebutuhan dan Kemampuan dan Keahlian terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan.
- 1.4.5. Untuk mengetahui pengaruh Kegunaan terhadap Sikap ke Arah Penggunaan.
- 1.4.6. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap ke Arah Penggunaan.
- 1.4.7. Mendeskripsikan Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Sikap ke Arah Penggunaan.
- 1.4.8. Mendeskripsikan Pengaruh Sikap ke Arah Penggunaan terhadap Niat Untuk Menggunakan.
- 1.4.9. Mendeskripsikan Pengaruh Niat Untuk Menggunakan terhadap Penggunaan Aplikasi NOSSA dan Tactical.

1.5 Manfaat Penelitian

Secara umum, penelitian ini bermanfaat untuk :

- 1.5.1. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan motivasi dan masukan kepada PT Telkom Akses mengenai tingkat kemampuan dan keahlian koordinator dalam penggunaan Aplikasi NOSSA dan Tactical sehingga dapat menyusun strategi perbaikan dan peningkatan kinerja untuk mencapai hasil yang lebih baik.

- 1.5.2. Hasil penelitian diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dan dapat menjadi bahan pembelajaran sehingga berguna untuk pengembangan ilmu, khususnya bidang manajemen sumber daya manusia.
- 1.5.3. Memberikan manfaat untuk peneliti sebagai wahana melatih untuk berfikir secara ilmiah pada bidang manajemen sumber daya manusia yang khususnya berkaitan dengan model penerimaan teknologi berupa aplikasi.

1.6 Kerangka Penulisan Penelitian

Kerangka penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.6.1. Bab I : Pendahuluan

Pendahuluan membahas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

1.6.2. Bab II : Kajian Pustaka

Bab ini membahas tentang dasar dasar teori dari berbagai sumber yang digunakan untuk mengkaji berbagai hal dalam penelitian ini. Bab ini juga dituliskan hasil penelitian sebelumnya, kerangka pikir pada penelitian, dan hipotesis penelitian.

1.6.3. Bab III : Metode Penelitian

Metode penelitian berisi uraian tentang lokasi penelitian, populasi penelitian, metode dan teknik pengambilan sample, variabel penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan alat analisis data.

1.6.4. Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas hasil penelitian dan pembahasan rumusan masalah.

1.6.5. Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan penelitian dan saran untuk pembaca.