

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di Indonesia mempunyai kecenderungan yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, hal tersebut terjadi terutama karena tuntutan masyarakat terhadap informasi dan komunikasi yang semakin tinggi terhadap kemudahan akses dan kecepatan mendapatkan informasi. Perkembangan teknologi saat ini sudah mengglobal karena peran dan manfaat yang dirasakan dalam kehidupan masyarakat dan telah mempengaruhi segala aspek baik dibidang ekonomi, politik, budaya dan sosial. Melalui teknologi yang sangat modern, informasi dapat diperoleh dengan cepat, akurat, dan relevan. agar system informasi dan teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif untuk memberikan kontribusi terhadap pegawai, maka anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik (Eka Kusmayadi, 2014)

Penerimaan pemakai terhadap sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai kemauan yang nampak didalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi tersebut dalam pekerjaannya. Semakin menerima sistem teknologi informasi yang baru, maka semakin besar kemauan pemakai untuk merubah praktek yang sudah ada dalam penggunaan waktu dan usaha untuk memulai secara nyata pada sistem teknologi informasi yang baru (Alusyanti Primawati, 2015)

Komputasi awan (*cloud computing*) adalah gabungan antara suatu pemanfaatan teknologi komputer dengan pengembangan berbasis internet. Komputasi awan adalah perkembangan terkini dari client-server. Beberapa perusahaan besar sudah menerapkan *cloud computing* yaitu seperti Google, Zoho, Yahoo, Amazon, dan lain-lain (Alusyanti Primawati, 2015)

Dalam penggunaan teknologi informasi tidak lepas dari penggunaan *computer* yang dikenal dengan istilah PC (*Personal Computer*). Dimana *computer* digunakan untuk menggunakan suatu jaringan *wireless* dan *Ethernet* berupa jaringan LAN. Jaringan *wireless* adalah jaringan *computer* yang menggunakan gelombang radio sebagai media untuk komunikasi data. Dengan mengetahui cara mengatur dan menggunakan alat bantu yang tepat akan membuat penggunaan jaringan *wireless* lebih optimal, *internet sharing* dapat dilakukan dengan membagi koneksi langganan internet ke beberapa pengguna. *Internet sharing* merupakan cara membagi koneksi internet ke beberapa pengguna, dengan membagi koneksi internet yang dimiliki biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi koneksi internet jadi lebih sedikit. Optimalisasi jaringan berfungsi untuk memaksimalkan sumber daya yang dimiliki agar dapat digunakan dengan maksimal, optimalisasi disini bertujuan untuk menstabilkan koneksi, meningkatkan latensi dan memantau koneksi *wireless*, Aplikasi WLAN Optimezer merupakan alat bantu untuk mengoptimalkan kinerja jaringan *wireless*. Media untuk menghubungkan peralatan computer dan peralatan jaringan adalah salah satu unsur yang harus diperhatikan untuk menghubungkan peralatan computer ke sebuah jaringan atau membuat jaringan computer, beberapa alasan yang menjadikan pengguna computer memilih Ethernet adalah karena terjangkau, memiliki bandwidth lebar, memiliki bitrate cepat dan mudah dikonfigurasi, Ethernet bukanlah satu-satunya media yang digunakan untuk menghubungkan computer ke jaringan LAN/WAN.(miftahul huda, 2019)

Dalam penggunaan jaringan *wireless* dan internet, salah satunya adalah Bank Development Bank of Singapore (DBS) Indonesia atau bisa disebut sebagai Bank DBS Indonesia, dimana Bank tersebut dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan melihat dari kesiapan dan penerimaan teknologi. Teknologi yang dimaksud adalah berupa teknologi informasi dan teknologi komputer. Teknologi Informasi yang dimaksud adalah penggunaan internet yaitu jejaring sosial media berupa aplikasi m-banking.

Sedangkan untuk teknologi komputer yaitu penggunaan Microsoft office (word dan excel) dan Penggunaan Jaringan *wireless* berupa jaringan LAN. Hal

tersebut sangat penting digunakan oleh pegawai Bank DBS Indonesia cabang Bekasi untuk mencapai tujuan perusahaan dan kelancaran administrasi.

Teknologi informasi pada Bank DBS Indonesia terkadang mengalami kendala, yaitu saat nasabah ingin melakukan transaksi penyetoran melalui e-banking dikatakan sulit, karena penyetoran tersebut tidak dapat dilakukan melalui e-banking melainkan harus melalui mesin ATM atau ke Kantor Bank yang akan disetorkan. Hal tersebut menimbulkan suatu kendala bagi pegawai Bank DBS Indonesia cabang Bekasi yaitu timbulnya suatu komplain dari nasabah terhadap pegawai, sehingga membuat pegawai menjadi turun dengan menerima komplain dari nasabah.

Teknologi computer pada bank DBS cabang bekasi masih dikatakan standar, berbeda dengan di kantor pusat Bank DBS Indonesia. Bank DBS Indonesia cabang Bekasi hanya menggunakan dasar *Ms Office* dan tidak ada Jaringan LAN. Dimana pegawai hanya bisa menggunakan jaringan *Ms Office* (Excel, dan Word) dan untuk jaringan LAN hanya dapat digunakan di pusat sedangkan dicabang tidak ada fasilitas jaringan LAN. Hal tersebut membuat pegawai sulit untuk melakukan e-Learning dan membuang waktu, sehingga ketika ingin melakukan E-Learning harus melalui Kantor Pusat Bank DBS yang berada di Jakarta. Juga membuat pegawai hanya memahami standar dari *MS Office* sehingga tidak dapat berkembang dalam pengetahuan dan perkembangan teknologi.

Kesiapan Teknologi terdiri dari Optimisme, Inovasi, Ketidak amanan, dan Ketidak nyamanan dan Penerimaan Teknologi Terdiri dari Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kemudahan Pengguna. Dalam Optimisme pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) sangat terlihat antusias dalam menggunakan sistem teknologi informasi berupa internet banking dalam pelayanan transaksi banking. Dalam hal Inovasi pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) mereka selalu mencari tahu bagaimana mengoperasikan sistem pembayaran berbasis kode QR sehingga nasabah dapat menambah frekuensi dan nilai transaksi digital. Dalam hal ketidak amanan pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) merasa tidak

aman jika data identitas nasabah dapat dilihat oleh teman. Dalam hal ketidaknyamanan pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) merasa tidak nyaman apabila mereka merasa tidak dapat dihargai pada oleh nasabah. Dalam kegunaan persepsi dimana pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) sangat percaya bahwa menggunakan suatu sitem pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal kemudahan penggunaan Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) dapat memahami sistem pelayanan yang ada dan sangat mudah, namun masih ada yang tidak dapat memahami pelayanan tersebut. Dalam hal Actual Use terhadap pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) dimana pegawai dapat menggunakan jaringan Lan sehingga untuk mempermudah serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesiapan Teknologi *Dalam Optimisme, Innovative, Disconfor, Insecurity, Perceived ease of use, Perceived uselfullnes, Behavior Intention* dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dari pemaparan diatas, penulis ingin meneliti “**Kesiapan Teknologi dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai Development Bank Of Singapore (Bank DBS Indonesia) Cabang Bekasi Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut mengacu pada :(Panday, 2015b)

1. Apakah Optimisme berhubungan positif dengan persepsi kegunaan?
2. Apakah Optimisme berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
3. Apakah sifat Inovatif berhubungan positif dengan persepsi kegunaan?
4. Apakah sifat Inovatif berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
5. Apakah ketidakamanan berhubungan negatif dengan persepsi kegunaan?
6. Apakah Ketidakamanan berhubungan negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan?

7. Apakah Ketidaknyamanan tidak secara signifikan berhubungan dengan persepsi kegunaan?
8. Apakah ketidaknyamanan berhubungan negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
9. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan persepsi kegunaan?
10. Apakah persepsi kemanfaatan sistem kegunaan berhubungan positif dengan niat perilaku?
11. Apakah persepsi kemanfaatan sistem kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan niat perilaku?

### **1.3 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui Optimisme berhubungan positif dengan persepsi kegunaan.
2. Untuk mengetahui Optimisme berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
3. Untuk mengetahui sifat inovatif berhubungan positif dengan persepsi kegunaan.
4. Untuk mengetahui sifat inovatif berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
5. Untuk mengetahui ketidakamanan berhubungan negatif dengan persepsi kegunaan.
6. Untuk mengetahui ketidakamanan berhubungan negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
7. Untuk mengetahui ketidaknyamanan tidak secara signifikan berhubungan dengan persepsi kegunaan.
8. Untuk mengetahui ketidaknyamanan berhubungan negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
9. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan persepsi kegunaan.

10. Untuk mengetahui persepsi kemanfaatan sistem kegunaan berhubungan positif dengan niat perilaku.
11. Untuk mengetahui persepsi kemanfaatan sistem kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan niat perilaku.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Dapat membantu mengatasi permasalahan yang terjadi dalam hal kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi untuk dikemudian hari
2. Dapat memberikan wawasan kepada pegawai Bank DBS Indonesia cabang Bekasi akan hasil dari penelitian ini
3. Dapat memberikan suatu perbandingan penelitian tentang kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi terhadap pegawai bank DBS Indonesia Cabang Bekasi
4. Dapat memberikan suatu masukan akan kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi terhadap pegawai bank DBS Indonesia cabang Bekasi

#### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, batasan masalah yang akan diteliti tentang kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi terhadap pegawai Bank DBS Indonesia cabang Bekasi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab, sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang beberapa teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian, pembahasan mengenai pengertian dan faktor yang mendasari dari topik penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang profil perusahaan yaitu: Sejarah Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi serta analisis data dari pembahasannya sehingga dapat diketahui hasil analisa data yang diteliti dan dapat dijabarkan dalam laporan penelitian ini.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan.