

**ANALISIS KESIAPAN TEKNOLOGI DAN
PENERIMAAN TEKNOLOGI PADA PEGAWAI PT.
POS INDONESIA (PERSERO) BEKASI DALAM
MENGGUNAKAN LAYANAN SISTEM INFORMASI**

SKRIPSI

Oleh:

HILALIA SALSABILA

201810325008



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kesiapan Teknologi dan Penerimaan
Teknologi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia
(Persero) Bekasi Dalam Menggunakan
Layanan Sistem Informasi

Nama Mahasiswa : Hilalia Salsabila

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325008

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2022



Jakarta, 20 Juli 2022

Menyetujui,
Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Rorim Panday', is written over the bottom part of the watermark logo.

Dr. Ir. Rorim Panday, M.M., M.T

NIDN 0425025801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kesiapan Teknologi dan Penerimaan Teknologi
Pada Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi
Dalam Menggunakan Layanan Sistem Informasi

Nama Mahasiswa : Hilalia Salsabila

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325008

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2020

Jakarta, 20 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Heni Rohaeni, S.Sos, M.Si.

NIDN 0314068202

Penguji I : Dr. Zahara Tussoleha Rony, S.Pd, MM.

NIDN 0304116501

Penguji II : Dr. Ir. Rorim Panday, MM, MT

NIDN 0425025801

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN 0329048302

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Analisa Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi Dalam Menggunakan Layanan Sistem Informasi, ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 20 Juli 2022

Yang membuat Pernyataan,



Hilalia Salsabila

201810325008

ABSTRAK

Hilalia Salsabila, 201810325008. Analisis Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi Dalam Menggunakan Layanan Sistem Informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi Dalam Menggunakan Layanan Sistem Informasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling* jenuh dimana jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Responden dari penelitian ini adalah pegawai dari PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi. Teknik pengambilan data yang digunakan melalui penyebaran kuesioner. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS 26 dan AMOS 21 untuk menguji hipotesis dan analisis statistik yaitu *path analysis*. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam memberikan layanan pegawai PT. Pos Indonesia lebih didukung oleh sifat optimis, inovasi dan ketidakamanan dalam menggunakan teknologi informasi untuk melayani masyarakat. Dengan optimis, inovasi, dan ketidaknyamanan mereka hanya menggunakan keyakinan pada persepsi kemudahan teknologi yang dipakai, sedangkan untuk sifat ketidaknyamanan hanya mendukung persepsi kegunaan. Dengan keyakinan akan kemudahan teknologi yang digunakan, mak dapat menimbulkan niat perilaku untuk memanfaatkan sebaik mungkin dalam melayani masyarakat, tanpa didukung oleh persepsi kegunaan, dimana persepsi kegunaan tanpa didukung oleh optimisme, inovasi yang kuat dan ketidakamanan yang minim.

Kata kunci: Kesiapan Teknologi, Penerimaan Teknologi, Layanan Sistem Informasi

ABSTRACT

Hilalia Salsabila, 201810325008. *Analysis of Technology Readiness and Technology Acceptance on Employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi in Using Information System Services. This study aims to determine and analyze the readiness of technology and acceptance of technology in employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi in Using Information System Services. The type of research used is quantitative research. technique sampling used is saturated sampling where the number of samples in this study were 100 respondents. Respondents from this study were employees of PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi. The data collection technique used was through the distribution of questionnaires. The analytical tool used in this study uses SPSS 26 and AMOS 21 to test hypotheses and statistical analysis, namely path analysis. The results of this study indicate that in providing services to employees of PT. Pos Indonesia is more supported by the nature of optimism, innovation and insecurity in using information technology to serve the community. With optimism, innovation, and discomfort, they only use belief in the perceived ease of use of the technology, while the nature of discomfort only supports the perception of usefulness. With confidence in the ease of use of technology, it can lead to behavioral intentions to make the best use of it in serving the community, without being supported by perceptions of usefulness, where perceptions of usefulness are not supported by optimism, strong innovation and minimal insecurity.*

Keywords: *Technology Readiness, Technology Acceptance, Information System Services*

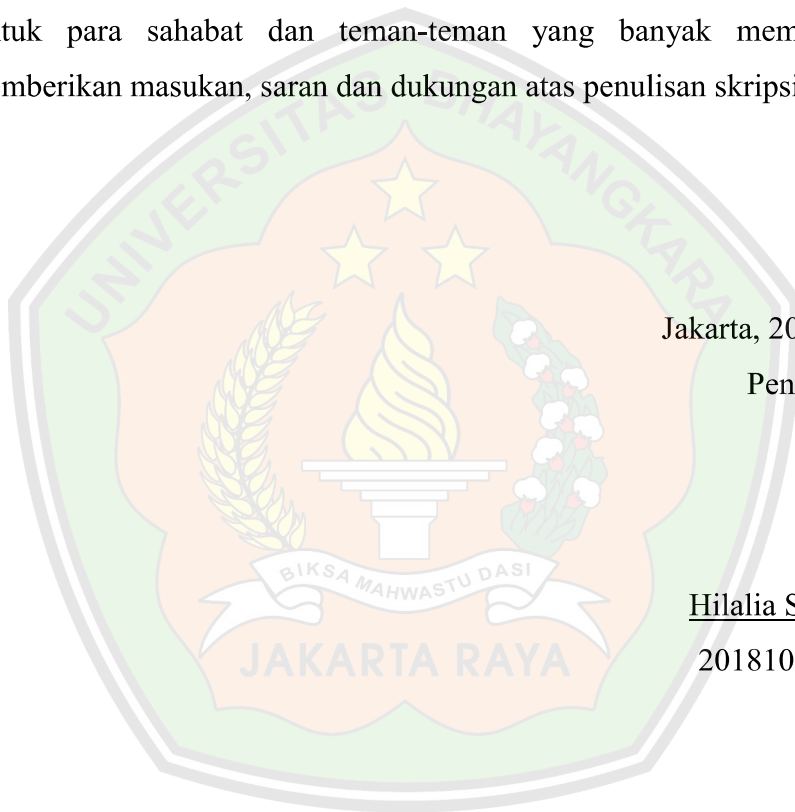
KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas rahmat serta Ridho-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW. Sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan program pendidikan S1 (S1), Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi. Maka dari itu penulis menyusun proposal skripsi ini dengan judul: “Analisis Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi Dalam Menggunakan Layanan Sistem Informasi”.

Tidak lupa juga pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih untuk pihak-pihak yang sudah bersedia membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan dengan penuh kerendahan hati melalui skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala karunianya kepada penulis selama melaksanakan penelitian ini.
2. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
3. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Dekan fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Dr. Zeinyta Azra Haroen, M.M. selaku Dosen Perwakilan Akademik di kelas 8-A1 yang memberikan dukungan dan nasihat baik kepada penulis.
6. Bapak Dr. Rorim Panday, M.M., M.T. selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, ilmu, waktu dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
7. Ayahanda tercinta Rojak yang selalu memberikan motivasi serta doa dan dukungan terbaiknya.
8. Ibunda tercinta Elhuriyah yang selalu memberikan motivasi serta doa dan dukungan terbaiknya.

9. Kedua saudara saya yaitu kakak tercinta Elsa Rahma Putri Kamila dan adik tercinta Muhammad Fauzan Azima yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Untuk Kucing-kucing saya yang bernama Panjul, Ucil, Bocil yang selalu menemani ketika saya sedang mengerjakan skripsi ini.
11. Untuk BTS “Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook” yang selalu memberikan hiburan dan menjadi penyemangat di saat peneliti lelah, serta menjadi inspirasi saat peneliti mengerjakan skripsi ini.
12. Untuk para sahabat dan teman-teman yang banyak membantu dalam memberikan masukan, saran dan dukungan atas penulisan skripsi ini.



Jakarta, 20 Juli 2022

Penulis

Hilalia Salsabila

201810325008

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kesiapan Teknologi	8
2.1.1 Tujuan dan manfaat kesiapan teknologi.....	9
2.1.2 Variabel dalam kesiapan teknologi	10
2.1.3 Prinsip-prinsip kesiapan teknologi.....	10
2.2 Penerimaan teknologi (<i>technology acceptance model</i>).....	10
2.3 Tecnology Readiness Accptance Model (TRAM)	11
2.3.1 Variabel penerimaan teknologi	12
2.4 Pengertian Pelayanan	12
2.4.1 Konsep pelayanan	13
2.4.2 Strategi pelayanan	14
2.4.3 Ciri-ciri pelayanan.....	14
2.5 Pengertian Sistem Informasi	15
2.5.1 Komponen sistem informasi	15
2.6 Layanan Sistem Informasi	16

2.7	Peneliti Terdahulu	16
2.8	Kerangka Berfikir	22
2.9	Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Desain Penelitian	24
3.2	Tahapan Penelitian	24
3.3	Model Konseptual	25
3.4	Jenis dan Sumber Data	26
3.4.1	Jenis data	26
3.4.2	Sumber data	26
3.5	Operasional Variable	27
3.6	Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.6.1	Waktu penelitian	28
3.6.2	Tempat penelitian	28
3.7	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	28
3.7.1	Populasi	28
3.7.2	Sampel	28
3.8	Teknik Pengumpulan Data	29
3.8.1	Kuesioner (Angket)	29
3.9	Metode Analisis Data	29
3.9.1	Uji Validitas	29
3.9.2	Uji Reliabilitas	30
3.9.3	Uji Normalitas	30
3.10	Pengujian Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran Umum PT. Pos Indonesia (Persero)	32
4.1.1	Visi PT. Pos Indonesia	34
4.1.2	Misi PT. Pos Indonesia	34
4.1.3	Tujuan PT. Pos Indonesia	34
4.1.4	Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia	35
4.2	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	35
4.2.1	Identitas Responden	36
4.3	Uji instrumen Penelitian	39
4.3.1	Uji validitas	39

4.3.2	Uji Reabilitas	43
4.4	Uji Normalitas.....	44
4.5	<i>Path Analysis</i> (Analisis Jalur).....	45
4.4.1	Uji Hipotesis	47
4.4.2	Uji Pengaruh Langsung Antar variabel.....	52
4.6	Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUP		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Implikasi Manajerial	61
5.3	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	27
Tabel 3. 2 Karakteristik Penilaian Skala Likert	28
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Pengumpulan kuesioner	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lasa Bekerja	37
Tabel 4. 5 Responden berdasarkan peralatan IT, Hardwere, Software yang digunakan	38
Tabel 4. 6 Uji Validitas Optimis (X1).....	39
Tabel 4. 7 Uji Inovasi (X2)	40
Tabel 4. 8 Uji Validitas ketidakamanan (X3)	40
Tabel 4. 9 Uji Validasi Ketidaknyamanan (X4).....	41
Tabel 4. 10 Uji validasi Persepsi Kegunaan (Y1)	42
Tabel 4. 11 Uji Validasi Persepsi Kemudahan Penggunaan (Y2)	42
Tabel 4. 12 Uji Validitas Niat Perilaku (Z).....	43
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 14 Squared Multiple Correlations	44
Tabel 4. 15 Hubungan Antar Variabel	46
Tabel 4. 16 Hasil Regression Weight.....	47
Tabel 4. 17 Squared Multiple Correlations	52
Tabel 4. 18 Standardized Direct Effects	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tecnology Readiness Accptance Model (TRAM)	12
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 3. 1 Model Konseptual	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4. 2 Path Diagram.....	45
Gambar 4. 3 Model hasil Akhir TRAM.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Ijin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 3 : Buku Bimbingan
- Lampiran 4 : Uji Plagiarisme
- Lampiran 5 : Uji Referensi
- Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 : Hasil Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 : Hasil Output SPSS 26
- Lampiran 9 : Hasil Output AMOS 21
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup

