

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi informasi dari tahun ke tahun mengalami perkembangan yang sangat pesat. Apalagi untuk saat ini informasi yang ada diseluruh dunia dapat diakses kapanpun dan dimanapun kita berada. Selaras dengan hal tersebut penggunaan teknologi informasi yang mencakup berbagai macam bidang baik di bidang politik, keamanan, sosial dan ekonomi ikut mengalami perkembangan yang sangat pesat. Diantaranya penggunaan komputer yang dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang ada pada perusahaan ataupun sebuah instansi, sehingga dapat menghasilkan sesuatu layanan informasi yang berguna untuk perusahaan atau instansi terkait.

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sudah banyak diterapkan dan dimanfaatkan diberbagai bidang ataupun kegiatan sehari-hari dengan menggunakan teknologi yang sangat beragam diberbagai aktivitas yang berbasis teknologi baik itu sebuah aplikasi ataupun sistem yang dapat membantu dan menyelesaikan suatu masalah agar nantinya dapat digunakan kapanpun dan dimanapun. (Tipton, H.F., & Krause 2007).

PT. Pos Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang pelayanan jasa yang memanfaatkan peranan teknologi informasi dalam proses operasional organisasinya. Kegiatan usaha PT. Pos Indonesia mencakup aktivitas inti, yaitu *collecting*, *processing*, *transporting* dan *delivery* yang berlaku untuk ketiga *core* bisnisnya baik komunikasi, logistik maupun layanan keuangan (Pradana 2014).

Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi untuk rata-rata umur para pegawai dimulai dari umur 22 thn hingga 52 thn. Untuk pendidikan terakhir para pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi dimulai dari SMA hingga S1. Untuk masa training setiap pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi mempunyai masa training berbeda-beda sesuai kebutuhan PT. Pos Indonesia

(Persero) Bekasi dari yang paling cepat 1 minggu hingga yang paling lama 1 bulan. Di PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi dalam tiga tahun terakhir hingga saat ini masih melakukan Pembaharuan teknologi yaitu IT (*Information Technology*).

PT. Pos Indonesia jika dibandingkan dengan perusahaan jasa lain nya yang berada dibidang yang sama maka PT. Pos Indonesia agak terlambat dalam hal menggunakan IT, padahal PT. Pos sendiri merupakan perusahaan yang lebih dahulu muncul dibandingkan perusahaan-perusahaan lain nya. Salah satu perusahaan pesaing PT. Pos Indonesia yaitu JNE yang mempunyai kelebihan yaitu menerima jasa pengiriman barang melalui e-commerce baik dari marketplace, website, media sosial dan lainnya, dan hampir diseluruh e-commerce menggunakan jasa pengiriman JNE. Sedangkan untuk PT. Pos Indonesia jarang sekali ada yang menyediakan jasa pengiriman barang melalui e-commerce. Sehingga dari sini diduga sumber daya manusia di PT. Pos agak terlambat dalam hal menggunakan teknologi.

Penggunaan teknologi sebagian besar dimanfaatkan untuk mendukung aktivitas harian maupun pekerjaan. Pegawai dapat memanfaatkan internet sebagai pengisi waktu luang berkomunikasi *online*. menurut (Basundoro, Purnawan 2011) pegawai yakin (optimisme) bahwa teknologi dapat mempermudah mereka dalam menerima informasi dengan cepat. Dengan adanya kecanggihan teknologi saat ini manusia memiliki pemikiran baru untuk menciptakan berbagai macam fitur untuk layanan sistem informasi, mereka selalu mencari tau bagaimana mengoperasikan sistem informasi dengan mudah (inovasi) (Mayangsari 2013). Kemudahan para pegawai dalam mengakses sistem informasi saat ini tidak akan luput dari kendala yang dialami para pegawai. Banyak kendala yang dialami pegawai dalam penerapan sistem layanan informasi, diantaranya pegawai tidak merasa nyaman dalam mengoperasikan sistem informasi (Pradana 2014), kelemahan server yang mengakibatkan sinkronisasi data tidak *up to date*, sehingga hal tersebut yang membuat pegawai enggan atau tidak nyaman menggunakan teknologi. Jika ada kesalahan dalam input data barang, pegawai memerlukan waktu lama untuk memperbaikinya, data yang sudah tersimpan di sistem informasi juga tidak

terjamin kerahasiaan nya, membuat pegawai merasa data yang disimpan tidak aman (Pradana 2014), karena data yang mereka simpan dapat dilihat oleh siapapun, namun kekhawatiran dan kendala tersebut tidak menjadikan pegawai enggan menggunakan sistem informasi, mereka siap berteknologi dan telah menggunakan sistem informasi kembali.

Untuk dapat mengetahui kesiapan pengguna dalam penerimaan penerapan sistem informasi bisa dilakukan dengan cara pengukuran yang bertujuan untuk mendapatkan hasil dari kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap sebuah teknologi. Menurut (Parasuraman 2000) *Technology Readiness* (TR) didefinisikan sebagai kecenderungan untuk mengukur kesiapan pengguna dalam menggunakan teknologi baru. TRI memakai susunan pernyataan kepercayaan untuk mengukur tingkat kesiapan teknologi dari masing-masing individu. TRI mempunyai 4 dimensi kepribadian yaitu: *optimism, innovativeness, discomfort, and insecurity*. Model ini banyak sekali diadopsi dan digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan penerimaan teknologi informasi. Menurut (Davis 1989) *Technology Acceptance Model* (TAM) bahwa penggunaan sistem dapat dipengaruhi oleh minat perilaku yang berpengaruh pada persepsi pengguna yaitu persepsi kemanfaatan penggunaan (*perceived of usefulness*) dan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*). TAM merupakan jenis teori yang menggunakan teori perilaku (*behavioral theory*), dan banyak digunakan untuk mempelajari proses adopsi teknologi informasi (Fatmawati 2015). *Technology Readiness* memiliki peran dan berpengaruh terhadap model penerimaan teknologi informasi atau TAM (*Technology Acceptance Model*) (Davis 1989). Pengaruh *Technology Readiness* (TR) terhadap model teknologi informasi pada pegawai merupakan suatu fenomena yang menarik untuk dikaji lebih lanjut, mengingat setiap perusahaan menginginkan setiap pegawai dapat menguasai teknologi informasi. Berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *technology acceptance* model dalam memahami penerimaan pengguna atas teknologi informasi masih terbatas. *Tecnology Readiness and acceptance Model* (TRAM) merupakan kombinasi dari konsep kesiapan adopsi *Tecnology Readiness Index* (TR) dan Konsep penerimaan teknologi atau *Tecnology acceptance Model* (TAM) (Lin,

C. H., Shih, H. Y., & Sher 2007). TRAM dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kesiapan pengguna sistem informasi atau teknologi Informasi terhadap penerimaan teknologi informasi atau sistem pada organisasi.

Berdasarkan paparan di atas maka peneliti tertarik mengambil penelitian dengan judul **“Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai PT. Pos Indonesia Bekasi Dalam Menggunakan Layanan Sistem Informasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dan dikaji sebagai berikut: (Panday 2015)

1. Apakah sifat optimis berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan?
2. Apakah sifat optimis berpengaruh positif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
3. Apakah sifat inovasi berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan?
4. Apakah sifat inovasi berpengaruh positif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
5. Apakah ketidakamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kegunaan?
6. Apakah ketidakamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
7. Apakah ketidaknyamanan tidak berpengaruh dengan persepsi kegunaan?
8. Apakah ketidaknyamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
9. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan?
10. Apakah persepsi kegunaan berpengaruh positif dengan niat pelaku
11. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dengan niat perilaku?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji sifat optimis berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan.
2. Menguji sifat optimis berpengaruh positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
3. Menguji sifat inovasi berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan.
4. Menguji sifat inovasi berpengaruh positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
5. Menguji ketidakamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kegunaan.
6. Untuk mengetahui ketidakamanan berpengaruh negative dengan persepsi kemudahan penggunaan.
7. Untuk mengetahui ketidaknyamanan tidak berpengaruh dengan persepsi kegunaan.
8. Untuk mengetahui ketidaknyamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
9. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan.
10. Untuk mengetahui persepsi kegunaan berpengaruh positif dengan niat perilaku.
11. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dengan niat perilaku.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan objek penelitian, diantaranya:

1. Bagi Penulis

Penulis diharapkan dapat memperkaya wawasan pengetahuan yang berhubungan dengan kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi, serta dapat meningkatkan kemampuan menulis dan menganalisis dengan menggunakan teori-teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dan dapat menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.

2. Bagi PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi

Penulis berharap penelitian ini dijadikan bahan masukan dan pertimbangan kepada pihak PT. Pos Indonesia dalam upaya kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi dalam menggunakan layanan sistem informasi kearah yang lebih baik demi meningkatkan layanan publik.

3. Bagi Pihak Yang Berkepentingan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca dalam menambah pengetahuan mengenai kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi pada pegawai PT. Pos Indonesia Bekasi.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis membatasi pokok permasalahan agar informasi yang dihasilkan lebih terarah dan dapat dipahami dengan mudah sekaligus mencegah terjadinya pembahasan yang meluas yang tidak ada kaitannya dengan pokok masalah.

1. Penelitian dilakukan di Jl. Lap. Serbaguna No.7, RT.002/RW.009, Margahayu, Kec. Bekasi Tim., Kota Bks, Jawa Barat 17113
2. Penelitian data diambil dari bulan april 2022 sampai dengan mei 2022.
3. Objek yang diteliti adalah tentang Kesiapan Teknologi dan Penerimaan Teknologi pada Pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Bekasi Dalam Menggunakan layanan Sistem Informasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Penataan penulisan dalam karya tulis ilmiah atau skripsi ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang Tinjauan Pustaka dengan menghimpun teori dan konsep dari berbagai sumber, turunan hasil-hasil penelitian terdahulu, dan informasi lain yang membentuk kerangka teori yang berguna dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang dipilih untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, terdiri dari desain penelitian, tahapan penelitian, jenis data, cara pengambilan sampel, metode analisis data, dan teknik pengolahan data serta analisis yang digunakan.

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.