BAB 1
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

PT POS INDONESIA (Persero) adalah perusahaan jasa yang bergerak di bidang layanan pos dan pengiriman barang. Dalam perkembangan informasi teknologi yang semakin pesat ini, organisasi semakin menyadari manfaat potensial dari teknologi informasi pada lingkungan bisnis dimana tingkat kecepatan, efisiensi dan keakuratan data sangat berpengaruh pada proses bisnis yang berjalan mengingat lingkungan bisnis yang semakin kompetitif dan cepat terjadi perubahan.

Situs posindonesia.co.id merupakan *website* yang dimiliki oleh BUMN PT POS INDONESIA (Persero) yang berfungsi sebagai penyedia informasi kepada pengguna. pada umumnya pengguna sistem ini adalah pengguna yang akan melakukan dan telah melakukan transaksi pengiriman barang maupun jasa menggunakan beberapa fasilitas antara lain profil perusahaan, pengecekan pengiriman, pengecekan kode pos, pengecekan biaya, pencarian alamat kantor pos dan penyampaian komplain. Berdasarkan statistik yang diambil dari situs alexa.com yang merupakan situs untuk mengecek peringkat website, pada 25 Februari 2016 posindonesia.co.id menempati urutan website ke 274 yang paling sering dikunjungi di Indonesia dan jumlah pengunjung *website* hampir menyentuh 1 juta pengunjung tiap bulannya (Sumber : situs www.statshow.com dan www.trafficestimate.com). Bila melihat jumlah kunjungan *website* POS INDONESIA yang begitu besar dan bersamaan dengan berdirinya *website* dari awal tahun 2000 hingga sekarang, maka dapat disimpulkan bahwa *website* PT POS INDONESIA memiliki *traffic* yang tinggi dalam kunjungannya terhadap pengguna. Akan tetapi selama hampir 16 tahun *website* ini berdiri ,PT POS INDONESIA belum mengetahui penerimaan *website*. Untuk itulah Sub Direktorat Teknologi PT POS INDONESIA ingin mengetahui tingkat penerimaan *website*

terhadap pengguna yang nantinya akan digunakan untuk pengembangan *website* selanjutnya.

Didukung hasil kuesioner awal dan wawancara langsung dengan 37 pelanggan POS INDONESIA, menyatakan bahwa pelanggan jasa POS INDONESIA sudah mengetahui bahwa *website* www.posindonesia.co.id merupakan media informasi POS INDONESIA baik untuk pelacak kiriman, pencarian kode pos dan kantor pos, pengecekan tarif dan lain-lain guna menunjang transaksi, tetapi berdasarkan statistik kuesioner awal 73% pelanggan menyatakan masih merasa kesulitan ketika menggunakan *website* dan 55% pengguna menyatakan kurangnya dorongan dari pihak POS INDONESIA, dalam mengenalkan *website*-nya. Selain itu, dengan adanya perbedaan usia dan pengalaman dalam menggunakan *website* juga dapat mempengaruhi penerimaan suatu *website* terhadap penggunanya [**1**].

Suatu Sistem Informasi setidaknya harus dapat diterima dan digunakan oleh para penggunanya sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan memberikan manfaat terhadap perusahaan dan pengguna sistem informasi tersebut. Salah satu model untuk menjelaskan penerimaan pengguna (*user acceptance*) dalam bidang Sistem Informasi dikembangkan oleh Venkatesh, et. al . Model ini diberi nama the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku(*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh persepsi orang terhadap ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi yang membantu (*facilitating conditions*) yang dimoderatori oleh jenis kelamin (*gender*),usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan (*voluntariness*) [**1**].

Berdasarkan gejala tersebut peneliti tergerak untuk meneliti bagaimana tingkat penggunaan atau penerimanaan sistem informasi Pos Indonesia secara nyata oleh para pelaku pengguna *website* posindonesia.co.id PT POS INDONESIA adalah perusahaan jasa pengiriman terbesar di Indonesia dengan landasan penerimaan sistem informasi ini bisa dijadikan acuan oleh PT POS

INDONESIA dalam pengembangan website selanjutnya. Untuk itulah penulis mengangkat judul "Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Situs Posindonesia.co.id Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Studi Kasus PT POS INDONESIA (Persero)"

1.2.Rumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah yang diteliti

1. Sub Direktorat Teknologi PT POS INDONESIA belum mengetahui penerimaan website www.posindonesia.co.id terhadap pengguna
2. Sub Direktorat Teknologi PT POS INDONESIA perlu mengetahui tingkat penerimaan website www.posindonesia.co.id terhadap pengguna guna menunjang pengembangan bisnis dan sistem selanjutnya.

Dari masalah diatas maka dirumuskan, Bagaimana mengetahui penerimaan pengguna *website* posindonesia.co.id dengan menggunakan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

1.3.Maksud dan Tujuan

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisis dan melihat pengaruh sistem informasi posindonesia.co.id terhadap pengguna. Adapun tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk :

1. Untuk Membantu Sub Direktorat Teknologi PT.POS INDONESIA dalam mengetahui tingkat penerimaan website www.posindonesia.co.id terhadap pengguna.
2. Memberikan rekomendasi kepada Sub Direktorat Teknologi PT POS INDONESIA terhadap *website* posindonesia.co.id berupa dokumentasi maupun prototype *website*.

1.4.Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian adalah sebagi berikut :

1. Studi ini dilakukan di PT POS INDONESIA (Persero) dengan *website* posindonesia.co.id

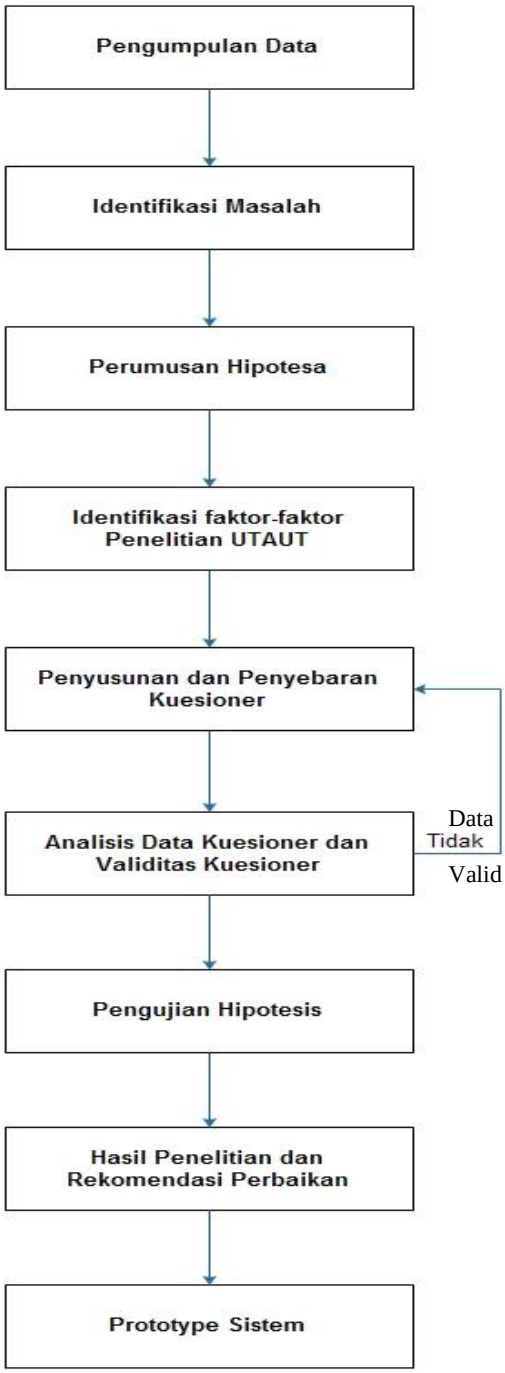
2. Fitur yang akan dianalisis dalam *website* posindonesia.co.id mencakup fitur yang sering digunakan oleh pengguna jasa terkait transaksi PT.POS INDONESIA (Persero) seperti lacak kiriman, pencarian kode pos dan kantor pos, pengecekan tarif dan keluhan pelanggan.
3. Model yang digunakan untuk menganalisa data adalah Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)
4. Subjek penelitian adalah pelanggan PT.POS INDONESIA (Persero)
5. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis data adalah *IBM SPSS Statistic 23 for Windows (Trial)* dan *IBM SPSS AMOS 23 (Trial).*

1.5.Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang dipakai adalah metodologi penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang digunakan [**2**].

1.5.1. Metode Pengukuran Penerimaan Pengguna

Metode pengukuran penerimaan pengguna pada penelitian Sistem Informasi Posindonesia.co.id mengacu pada model pengukuran Pendekatan Metode Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada PT POS INDONESIA (Persero) oleh beberapa faktor antara lain pengaruh ekspektasi usaha (*effort expectacy*), ekspektasi kinerja (*performance expectacy*), pengaruh sosial (*social influence*) kondisi fasilitas (*facilitating condition*) dan minat pemanfaatan (*Intention Behavior).*adapun alur penelitian dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Alur Penelitian

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data
   a. Interview

      Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik yang diambil yaitu dengan mewawancarai pihak yang berwenang terkait website PT POS INDONESIA

   b. Studi Literatur.

      Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur dimana literature yang digunakan berasal dari media online dan dokumen dari PT POS INDONESIA (Persero), adapun sumber literatur didapat dari buku, penelitian terdahulu maupun jurnal.

   c. Kuesioner.

      Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawabnya [**2**]. Jenis data yang akan diperoleh menggunakan kuesioner merupakan data primer yang berupa opini, sikap, motif, keyakinan dan presisi, perilaku fakta dan atribut, dan pengetahuan. Data primer adalah data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi [**3**].

2. Identifikasi Masalah

   Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah berdasarkan latar belakang masalah

3. Perumusan Hipotesa

   Pada tahap ini peneliti merumuskan hipotesa penelitian berdasarkan latar belakang masalah, teori-teori dan penelitian yang pernah ada sebelumnya

4. Identifikasi faktor-faktor penerimaan dangan UTAUT

   Pada tahap ini peneliti menentukan faktor-faktor penelitian berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan dan model dasar dari UTAUT untuk dijadikan sebuah model penerimaan pengguna Sistem Informasi pada Posindonesia.co.id

5. Penyusunan dan penyebaran kuesioner

   Pada tahap ini peneliti menyusun kuesioner berdasarkan hipotesa yang telah dirumuskan. Penyebaran kuesioner dilakukan berdasarkan pengguna sistem informasi posindonesia.co.id.

6. Analisis kuesioner dan validasi kuesioner

   Pada tahap ini peneliti menganalisis dan menguji data kuesioner yang telah valid dan di sesuaikan dengan model yang telah di buat dan mengeluarkan kuesioner yang tidak valid agar tidak masuk ke proses selanjutnya

7. Pengujian hipotesis

   Pada tahap ini peneliti menguji apakah hipotesis yang di ajukan sesuai dengan persepsi pengguna Sistem Informasi Posindonesia.co.id

8. Hasil Penelitian dan rekomendasi Perbaikan

   Pada tahap ini peneliti menarik simpulan dari penelitian yang dilakukan dan rekomendasi yang diberikan kepada pengelola Sistem Informasi Posindonesia.co.id serta saran apa bila penelitian ini akan dilanjutkan

9. Prototype Sistem

   Pada tahapan ini hasil rekomendasi yang telah tercatat akan dijadikan acuan dalam pengembangan sistem berupa prototype system

1.6.Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Secara garis besar, sistematika penulisan dikelompokkan ke dalam 5 bab yang urutannya sebagai berikut

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab I berisi mengenai pendahuluan seperti latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, batasan-batasan masalah yang diambil dalam penelitian, deskripsi umum sistem, review literatur, serta jadwal dan tempat penelitian yang dapat diharapkan dapat diberikan oleh penulis serta tata cara atau sistematika penulisan laporan hasil penelitian atau laporan tesis.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori yang digunakan dalam menganalisis dan memodelkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* serta didukung oleh penjelasan dari beberapa ahli mengenai statistik dalam perhitungan analisis

BAB 3 ANALISIS DAN PENGUJIAN FAKTOR PENERIMAAN PENGGUNA

Pada bab ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna Sistem Informasi Posindonesia.co.id mengacu pada *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* .Pada tahap ini juga peneliti menganalisis hal -hal yang berkaitan dengan penelitian seperti populasi, jumlah sampel, teknik sampling, variabel beserta indikatornya, dan pengujian hipotesis

BAB 4 PERANCANGAN DAN PROTOTYPE WEBSITE

Bab ini berisi tentang pembahasan hasil analisis yang telah diteliti pada BAB 3 sebelumnya dan berisi tentang *prototype* sistem sebagai rekomendasi perkembangan sistem informasi selanjutnya guna memperbaiki kinerja organisasi/perusahaan

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, saran-saran yang diberikan penulis berkaitan dengan penelitian serta keterbatasan-keterbatasan yang dialami penulis selama masa penelitian.