

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Technology acceptance model* (selanjutnya disebut TAM), diperkenalkan oleh Davis (1989), merupakan upaya untuk lebih memahami proses penerimaan teknologi dalam organisasi. TAM saat ini menjadi model yang umum digunakan dalam menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi (Marangunic and Granic, 2015). TAM mengusulkan bahwa persepsi individu tentang kegunaan dan kemudahan penggunaan adalah dua faktor yang menentukan penerimaan teknologi. Davis, Bagozzi, & Warshaw (1989) mengungkapkan bahwa sikap pengguna dalam penggunaan teknologi bergantung pada manfaat dan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna, sikap akan mempengaruhi motivasi perilaku, yang selanjutnya akan menentukan perilaku penggunaan yang sesungguhnya.

TAM merupakan model yang penting untuk memprediksi perilaku dan loyalitas pengguna terhadap penggunaan teknologi. Perilaku pengguna dapat dijelaskan melalui keyakinan pengguna terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan (Zhao, Chen and Wang, 2016). Ketika pengguna disajikan dengan teknologi baru, dua faktor persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan mereka akan menggunakannya. TAM telah dipelajari dengan berbagai populasi dan teknologi

dan telah terbukti menjadi salah satu teori yang paling efektif dalam memprediksi atau menjelaskan penerimaan teknologi (Willis, 2008).

Teknologi saat ini berkembang dengan pesat, tidak terkecuali situs jejaring sosial (*social network sites*). Popularitas jejaring sosial kian meningkat tidak hanya di lingkungan media, tetapi juga sebagai penunjang kegiatan sehari-hari manusia modern. Statistik menunjukkan bahwa di tahun 2016 lebih dari 79 juta orang di Indonesia atau sekitar 89% dari pengguna internet aktif, menggunakan jejaring sosial. Facebook memiliki hampir 12 juta pengguna aktif, Google+ memiliki 9 juta pengguna aktif, dan setiap harinya lebih dari 170 menit dihabiskan di jejaring sosial (Kemp, 2016). Hal tersebut tidak terlepas dari kemudahan dan kelebihan yang ditawarkan. Situs jejaring sosial dapat memberikan akses cepat ke audien yang sangat besar dan hampir tanpa biaya (Karampelas, 2013), selain itu jejaring sosial juga menyediakan cara yang luas untuk berkomunikasi dengan siapa saja dan dimana saja dengan tidak ada batasan geografis atau numerik.

Banyak organisasi mulai menerapkan teknologi jejaring sosial untuk keperluan strategi bisnis. Untuk dapat merasakan manfaat dan kesuksesan dari jejaring sosial organisasi perlu untuk memahami sifat dari teknologi jejaring sosial dan bagaimana mereka digunakan (Willis, 2008). TAM seringkali digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi baru dalam organisasi. Beberapa peneliti menggunakan TAM untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerapan teknologi jejaring sosial ((Willis, 2008);(Constantinides, Lorenzo-Romero and Alarcón-del-Amo, 2013);(Yeh, Gossman and Tao, 2015)). Salah satu penerapan teknologi jejaring sosial adalah sebagai saluran pengaduan

keluhan, seperti disebutkan Garding and Bruns (2015c) bahwa situs jejaring sosial dianggap memiliki potensi untuk digunakan organisasi sebagai saluran pengaduan baru untuk menampung setiap keluhan yang disuarakan oleh pelanggan.

Saluran pengaduan merupakan media komunikasi bagi pelanggan untuk menyuarakan keluhan terhadap produk atau layanan organisasi. Keluhan pelanggan memberikan kesempatan kepada organisasi untuk mempelajari masalah yang ada dan mengambil keputusan korektif yang tepat untuk memastikan bahwa kesalahan tidak terulang kembali (Namkung, Jang and Choi, 2011). Ketersediaan saluran pengaduan merupakan langkah awal untuk mewujudkan manajemen keluhan yang berhasil (Garding and Bruns, 2015d). Namun perlu diperhatikan bahwa tidak semua saluran pengaduan sesuai dari perspektif pelanggan, maka dari itu organisasi sebaiknya berhati-hati dalam memilih media komunikasi sebagai saluran pengaduan. Perusahaan perlu untuk melakukan evaluasi dan pertimbangan dalam menerapkan teknologi jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan.

Sebelumnya, Mattila and Wirtz (2004) menganalisis kemungkinan pilihan saluran komunikasi bagi pelanggan untuk menyuarakan keluhan. Mereka menyediakan kemungkinan pilihan saluran komunikasi tradisional seperti tatap muka, telepon, surat, dan e-mail sebagai saluran pengaduan keluhan. Saluran komunikasi tradisional dinilai cocok untuk menyuarakan keluhan (Garding and Bruns, 2015a). Lebih lanjut, Mattila and Wirtz (2004) mengungkapkan pilihan saluran pengaduan bergantung pada motivasi pelanggan dalam menyuarakan keluhan. Namun tidak semua kelompok pelanggan mau menyuarakan keluhan mereka. Ketika kelompok pelanggan “*young non-complainers*” memutuskan

untuk mengeluh, mereka akan memilih situs jejaring sosial untuk menyuarakan keluhan mereka ke perusahaan (Garding and Bruns, 2015b). Situs jejaring sosial mungkin memiliki potensi sebagai saluran pengaduan keluhan baru untuk memotivasi generasi muda sebagai target perusahaan untuk menyuarakan keluhan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penelitian ini mengidentifikasi penerimaan teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan baru. Dengan menggunakan pendekatan TAM, diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan. Willis (2008) dan Constantinides et al. (2013) membuktikan bahwa TAM layak digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi jejaring sosial. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan konstruksi dasar TAM (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) untuk menjelaskan penerimaan teknologi jejaring sosial dengan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*), sikap (*Attitude*), dan niat untuk menggunakan (*Intention to Use*) sebagai konstruksi utama model penelitian.

#### *Hubungan Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan, dan Sikap*

Davis et al (1989) mengungkapkan bahwa motivasi pengguna dapat dijelaskan oleh tiga faktor, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, dan sikap. Sikap pengguna dipengaruhi oleh dua keyakinan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan, dengan persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh langsung pada persepsi kegunaan. Dalam konteks situs jejaring sosial,

kekuatan model tersebut dikonfirmasi oleh Constantinides et al. (2013), yang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan menentukan persepsi pengguna dan sikap terhadap teknologi jejaring sosial. Berdasarkan hal tersebut penelitian ini mengusulkan hipotesis:

H1. Persepsi kegunaan tentang penggunaan teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan secara positif dan signifikan mempengaruhi sikap individu untuk menggunakannya.

H2. Persepsi kemudahan tentang penggunaan teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan secara positif dan signifikan mempengaruhi sikap individu untuk menggunakannya.

H3. Persepsi kemudahan tentang penggunaan teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan secara positif dan signifikan mempengaruhi persepsi kegunaan.

#### *Hubungan Sikap dan Niat untuk menggunakan*

Hubungan antara sikap dan niat untuk menggunakan teknologi adalah hal yang umum dan penting dalam banyak model perilaku. Sikap terhadap teknologi tertentu memiliki efek positif terhadap niat untuk menggunakan teknologi (Constantinides, Lorenzo-Romero and Alarcón-del-Amo, 2013). Gagasan tersebut didukung oleh beberapa penelitian yang mengungkapkan hubungan yang kuat antara sikap pengguna dan niat untuk menggunakan (Kwon, Park and Kim, 2014).

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini mengusulkan hipotesis:

H4. Sikap individu tentang penggunaan teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan secara positif dan signifikan mempengaruhi niat individu untuk menggunakannya.

*Hubungan Persepsi kegunaan, dan Niat untuk menggunakan*

Temuan penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa persepsi kegunaan adalah faktor utama yang mempengaruhi niat untuk menggunakan teknologi (Marangunic and Granic, 2015). Willis (2008) menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara persepsi kegunaan dan niat untuk menggunakan teknologi, khususnya situs jejaring sosial. Temuan lainnya menunjukkan persepsi kegunaan secara langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan (Constantinides, Lorenzo-Romero and Alarcón-del-Amo, 2013). Berdasarkan hal tersebut penelitian ini mengusulkan hipotesis:

H5. Persepsi kegunaan tentang penggunaan teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan secara positif dan signifikan mempengaruhi niat individu untuk menggunakannya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Mengevaluasi model penerimaan teknologi yang sesuai untuk penerimaan teknologi situs jejaring sosial.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan penerimaan pengguna terhadap penggunaan teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan.

- c. Menguji hipotesis model penelitian yang diusulkan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Ruang lingkup penelitian terbatas pada area geografis Daerah Istimewa Yogyakarta dan sekitarnya.
- b. Populasi target penelitian cenderung mengarah kepada kelompok pengguna tertentu umur 18-30 tahun, sehingga generalisasi temuan terbatas pada pengguna kategori muda.

### **1.4. Keaslian Penelitian**

Keaslian penelitian dengan judul "ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP SITUS JEJARING SOSIAL SEBAGAI SALURAN PENGADUAN KELUHAN" adalah benar adanya. Keaslian ini dapat dibuktikan dengan belum ditemukannya buku, artikel, maupun jurnal ilmiah yang ditulis oleh penulis lain, meskipun pada beberapa bagian pada penelitian ini mengutip pada penelitian serupa yang pernah dilakukan. Tata cara pengutipan yang dilakukan telah mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pengujian apakah *technology acceptance model* (TAM) dapat menjelaskan penerimaan teknologi situs jejaring sosial dalam konteks saluran pengaduan keluhan.

- b. Mengetahui faktor-faktor penentu kesuksesan penerapan teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dari analisis penerimaan pengguna terhadap teknologi situs jejaring sosial sebagai saluran pengaduan keluhan di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini digunakan sebagai tugas akhir atau tesis untuk memenuhi syarat kelulusan Magister Teknik Informatika, Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- b. Bagi organisasi, penelitian ini dapat membantu dalam merancang dan mengembangkan sistem penanganan keluhan yang baik. Dengan menyediakan saluran pengaduan yang tepat diharapkan dapat mewujudkan manajemen keluhan yang berhasil.
- c. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya di bidang technology acceptance model, situs jejaring sosial, saluran pengaduan keluhan, dan bidang terkait lainnya.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun secara sistematis berdasarkan tata cara penulisan yang telah ditetapkan oleh pihak Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan penyajian sebagai berikut:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bagian ini memuat pembahasan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, manfaat penelitian, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini memuat uraian sistematis tentang hasil penelitian terdahulu tentang penerapan model TAM dan situs jejaring sosial, serta pembahasan lainnya mengenai saluran pengaduan keluhan.

## **BAB III: LANDASAN TEORI**

Berisi penjabaran lebih lanjut tentang tinjauan pustaka dan berisi teori yang digunakan sebagai tuntunan dalam memecahkan masalah dalam penelitian.

## **BAB IV: METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian metodologi penelitian berisi tentang uraian terinci tentang langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian, meliputi tahap persiapan terdiri dari studi literatur dan ruang lingkup, tahap selanjutnya penentuan jumlah partisipan, instrumen penelitian, pengumpulan data, dan analisis data.

## **BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini memuat uraian hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh.

## **BAB VI: PENUTUP**

Berisi kesimpulan yang berisi uraian singkat dari hasil dan pembahasan. Selain itu terdapat saran yang ditujukan untuk penelitian selanjutnya.