

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era teknologi informasi yang semakin maju dan semakin pesat seperti sekarang ini membuat banyak perusahaan berlomba-lomba untuk memaksimalkan kinerja karyawan mereka dalam bidang apa pun, terutama di bidang teknologi sebuah perusahaan harus bisa memaksimalkan setiap sumber daya yang mereka punya untuk bisa bersaing dalam era teknologi informasi seperti saat ini [1]. Baik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun perusahaan milik swasta harus bisa memaksimalkan sumber daya mereka dikarenakan semakin pesatnya tingkat persaingan serta perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat setiap perusahaan harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan agar dapat bersaing baik secara nasional maupun internasional [2].

Demi mewujudkan sebuah persaingan era globalisasi, salah satu sumber daya yang ada di dalam sebuah perusahaan dan harus dikembangkan adalah sumber daya manusia. Karena, sumber daya manusia menjadi sebuah inti dari semua kegiatan proses bisnis yang ada di dalam perusahaan tersebut [3]. Kualitas sumber daya manusia yang setiap perusahaan punya dapat menciptakan keuntungan serta keunggulan dalam bersaing, terutama pada bidang yang vital dalam perusahaan seperti bagian perencanaan, pengorganisasian, manajemen staf, kepemimpinan, pengendalian dan pengawasan[4].

Salah satu cara umum dalam menciptakan sumber daya manusia yang unggul di dalam sebuah perusahaan adalah dengan membuat pelatihan kepada karyawan mereka. Pelatihan merupakan suatu serangkaian proses yang dilaksanakan untuk membantu karyawan sebagai sarana dalam meningkatkan kemampuan kinerja karyawan perusahaan dalam bidang tertentu demi meningkatkan sisi produktivitas perusahaan[5]. Namun, pada saat pandemi COVID-19 melanda Indonesia, banyak kegiatan proses bisnis perusahaan mengalami perubahan terutama pada kegiatan peningkatan sumber daya manusia seperti pelatihan kepada karyawan dalam bentuk seminar serta *workshop* tatap muka harus dialihkan menjadi pelatihan secara virtual[6].

Pelatihan secara *virtual* merupakan sebuah sistem pelatihan yang dilakukan secara jarak jauh serta memanfaatkan media elektronik seperti komputer atau laptop dan ponsel pintar sebagai alat dalam membantu kegiatan pelatihan[7]. Pelatihan secara *virtual* mulai mengambil perhatian banyak perusahaan dikarenakan sangat mudah dalam melakukan

praktiknya seperti PT. Bank Central Asia yang sudah melakukan pelatihan secara *virtual* mulai dari tahun 2009[8].

Salah satu perusahaan yang terdampak efek dari pandemi Covid-19 seperti terhambatnya produktivitas karyawan, serta terhambatnya jalan bisnis perusahaan adalah dari Perseroan Terbatas United Tractors. PT United Tractors yang beralamat di Jln. Raya Bekasi Km 22, Cakung, Jakarta Timur merupakan perusahaan atau perseroan yang berdiri pada tanggal 13 Oktober tahun 1972 menjadi salah satu distributor alat berat satuan bermerek Komatsu di Indonesia. Selain terkenal sebagai salah satu distributor alat berat tunggal terbesar di Indonesia, PT United Tractors juga aktif bergerak di bidang kontraktor alat berat dengan fokus penjualan untuk wilayah pertambangan seperti tambang emas dan tambang batu bara[9]. Sebelum pandemi Covid-19, PT. United Tractors memberikan pelatihan kepada karyawan mereka secara langsung dalam bentuk seminar serta *workshop* tatap muka dengan mendatangkan karyawan mereka yang berada di cabang selain cabang Jakarta ke kantor pusat PT. United Tractors yang berada di Jakarta. Akibat dari Covid-19 yang melanda dunia terutama Indonesia, membuat PT. United Tractors mengubah pelatihan yang biasa dilakukan secara tatap muka menjadi pelatihan secara *virtual*.

PT. United Tractors melakukan kegiatan pelatihan secara *virtual* menggunakan sebuah aplikasi yang bernama Microsoft Teams karena telah melakukan kerjasama dengan perusahaan yang bernama Microsoft. Microsoft Teams merupakan sebuah platform kolaborasi fitur lengkap yang mendukung banyak aktivitas perkantoran secara daring seperti berbagi dokumen antar sesama karyawan, kegiatan rapat daring, kegiatan rapat besar perusahaan, serta pelatihan secara *virtual*. Selain itu, Microsoft Teams juga terhubung dengan Microsoft 365 sehingga dapat berbagi dokumen lintas perangkat dan keamanan yang ditawarkan aplikasi tersebut mendukung banyak standar internasional, seperti *UE Model Clauses*, ISO 27001, SOC 2, dan HIPA yang membuat pelanggan tidak perlu khawatir dengan kualitas yang ditawarkan salah satu aplikasi dari Microsoft[10].

Sebuah penerapan teknologi informasi pada suatu organisasi atau perusahaan dapat dikatakan baik apabila ditunjang dengan pengelolaan yang baik juga mulai dari perencanaan, implementasi hingga kontrol terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang digunakan[11]. Sementara dalam praktik pelaksanaannya, penulis melihat salah satu kerabat yang merupakan karyawan dari PT. United Tractors mengalami kendala ketika sedang menerima materi pelatihan secara *virtual* seperti kesulitan membagikan berkas, menghidupkan fungsi video conference, dan banyak fitur di aplikasi Microsoft Teams masih awam untuk digunakan. Meskipun mengalami kesulitan, kegiatan pelatihan secara *virtual* tetap dilanjutkan oleh

karyawan PT. United Tractors. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk menganalisis faktor apa saja yang membuat karyawan dari PT. United Tractors untuk tetap menggunakan aplikasi Microsoft Teams walaupun pada saat praktiknya mengalami kendala. Untuk mengetahui tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi di sebuah instansi atau perusahaan serta faktor-faktor apa saja yang membuat pengguna untuk tetap menggunakan sebuah aplikasi, penulis memutuskan untuk menggunakan Model UTAUT.

Model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) merupakan teori yang sebelumnya dikembangkan oleh Venkatesh dkk pada tahun 2003, merupakan model penelitian untuk menguji pengaruh hubungan antar variabel dalam memberikan pengaruh terhadap niat dan perilaku seorang individu untuk menggunakan aplikasi[12]. Menurut Venkatesh, et al [13]. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* merupakan sebuah alat yang digunakan pada sebuah penelitian tentang cara penerimaan teknologi yang dapat membantu untuk menemukan faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi. Penelitian menggunakan model UTAUT juga terdapat empat variabel inti yang nantinya akan digunakan, keempat faktor yang disebutkan adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* untuk mengetahui faktor kebiasaan penggunaan (*use behavior*) serta sikap dalam menggunakan (*behavioral intentions*) untuk menentukan perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi. Untuk penelitian ini, penulis ingin mencari tahu bagaimana hubungan antar variabel *performance expectancy*, variabel *effort expectancy*, variabel *social influence*, dan variabel *facilitating condition* yang ada pada model UTAUT berdampak signifikan terhadap variabel *use behavior* serta variabel *behavioral intentions* karyawan PT. United Tractors dalam menggunakan aplikasi Microsoft Teams. Faktor-faktor yang dijadikan variabel pada penelitian ini adalah variabel ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), variabel ekspektasi usaha (*effort expectancy*), variabel pengaruh lingkungan sosial (*social influence*), variabel kondisi fasilitas yang mendukung (*facilitating condition*), variabel kebiasaan penggunaan (*use behavior*) serta variabel sikap dalam menggunakan (*behavioral intentions*) untuk menggunakan aplikasi Microsoft Teams.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang yang sudah penulis jelaskan. Penulis merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

Dalam praktik pelaksanaan pelatihan secara virtual yang diadakan PT. United Tractors, penulis melihat salah satu karyawan mengalami kendala ketika menggunakan aplikasi Microsoft Teams untuk mendapatkan materi pelatihan secara virtual.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjabaran yang sudah penulis jabarkan di latar belakang serta rumusan masalah pada sub bab sebelumnya, timbul pertanyaan penelitian dari penulis yang sesuai dengan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana penerimaan aplikasi Microsoft Teams untuk karyawan PT. United Tractors?
2. Faktor-faktor apa saja dari model UTAUT yang membuat karyawan PT. United Tractors untuk tetap menggunakan aplikasi Microsoft Teams?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan pengetahuan dari analisis penerimaan teknologi Microsoft Teams menggunakan model UTAUT kepada pengguna atau karyawan dari PT. United Tractors.
2. Untuk dapat mengetahui semua faktor yang memiliki pengaruh penerimaan teknologi Microsoft Teams pada karyawan PT. United Tractors.

1.5. Batasan Masalah

Penulis merumuskan batasan masalah didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya melibatkan karyawan PT. United Tractors yang menggunakan Microsoft Teams ketika pandemi COVID-19.
2. Penelitian ini hanya melibatkan karyawan PT. United Tractors yang menerima pelatihan secara virtual menggunakan aplikasi Microsoft Teams.
3. Perspektif yang digunakan penulis untuk menganalisis penerimaan teknologi berdasarkan metode analisis model UTAUT.

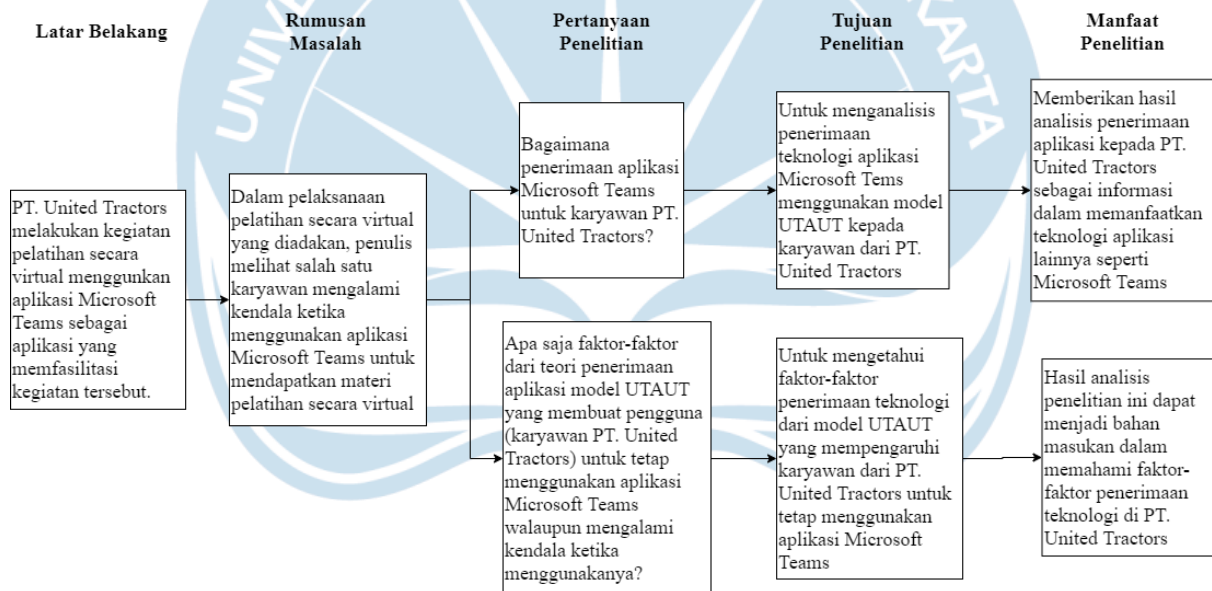
1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan hasil analisis penerimaan teknologi kepada PT. United Tractors sebagai informasi dalam memanfaatkan teknologi seperti aplikasi Microsoft Teams.
2. Hasil analisis dari penelitian dapat menjadi bahan masukan dalam memahami semua faktor yang mempengaruhi penerimaan sebuah sistem di PT. United Tractors

1.7. Bagan Keterkaitan penelitian

Di bawah ini merupakan gambar 1. Bagan dari bagan keterkaitan antara latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang penulis buat di bawah ini:



Gambar 1.1. Bagan Keterkaitan Penelitian