

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di era digital membuat setiap orang dapat mengakses informasi dengan sangat cepat dan dengan penyebaran yang luas. Pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam era globalisasi dimana perusahaan diuntut untuk berinovasi dan dapat bersaing dengan para pesaingnya. Oleh karena itu menjadi penting untuk memacu tingkat pemanfaatan teknologi di perusahaan. Penggunaan sistem informasi mencakup sampai ke tingkat operasional untuk meningkatkan kualitas produk serta produktivitas operasi. Sebuah sistem harus dapat diterima dan digunakan oleh seluruh karyawan dalam organisasi, sehingga investasi yang besar untuk pengadaan sistem informasi akan diimbangi pula dengan produktivitas yang besar pula (Auliya & others, 2018).

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai fungsi pelayanan publik yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) atau lebih sering disebut kantor pos. Sejarah mencatat kantorpos pertama didirikan dengan tujuan agar surat-surat penduduk lebih terjamin. Sejak saat itulah, pelayanan kantorpos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik dan seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, PT. Pos Indonesia (Persero) meluncurkan beberapa aplikasi *mobile*, salah satunya yaitu Pos Giro *Mobile* (Putriana et al., 2015). Posgiro *Mobile* adalah sebuah *platform digital* buatan Pos Indonesia yang melayani di bagian keuangan *legacy* selain weselpos yang di miliki oleh Pos Indonesia. Layanan transaksi keuangan berbasis akun/rekening yang dapat melakukan penyetoran, penarikan, pemindah-bukuan, penyimpanan dan proses

pembayaran yang terintegrasi dengan sistem bisnis jasa keuangan lainnya. Layanan Giro Pos ini kemudian di digitalisasi dan di revitalisasi dengan menghadirkan teknologi yang setara dengan layanan perbankan. Hadirnya *Posgiro Mobile* ditujukan untuk memudahkan dalam bertransaksi. Pelanggan kantor pos diberikan kemudahan dalam penggunaan fasilitas layanan yang bersifat *online*, dapat di akses dimana saja dan kapan saja atau bisa disebut kantorpos dalam genggaman, segala hal yang biasa dilakukan di kantor pos sudah bisa juga di lakukan hanya dengan melalui sebuah aplikasi yaitu *Posgiro Mobile*.

Di tinjau dari uraian di atas, terdapat berbagai keuntungan melalui pemanfaatan aplikasi *Posgiro Mobile*. Namun fenomena yang terjadi ialah masih terdapat kendala pada sistem aplikasi *Posgiro Mobile*, sekalipun jumlah pengguna aplikasi tersebut sudah terbilang cukup banyak. Masalah yang kerap di keluhkan oleh pengguna adalah jaringan atau sinyal yang diperlukan untuk membuka aplikasi harus besar dan cepat. Jika tidak, proses masuk ke dalam menu di aplikasi tersebut akan menjadi lama (hanya muncul layar putih saja). Kurangnya sosialisasi mengenai penanganan masalah oleh pihak PT. Pos Indonesia terkait kendala-kendala yang terdapat pada aplikasi, juga bisa menjadi penyebab berkurangnya minat dan perilaku penggunaan *Posgiro Mobile*.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT) merupakan hasil pengembangan UTAUT oleh Venkatesh, et al. (2003). Venkatesh menyatakan model ini terbukti berhasil 70% untuk mengetahui faktor yang mendorong seseorang menggunakan suatu sistem. UTAUT telah menyaring faktor-faktor penting dan kemungkinan yang berkaitan dengan prediksi niat perilaku untuk menggunakan teknologi dan penggunaan teknologi terutama di konteks organisasi. Penemuan model UTAUT dalam penelitian Venkatesh, et al. (2003) mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian mengenai minat dan perilaku penggunaan aplikasi *Posgiro Mobile*.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis akan membahas tentang faktor yang mendorong minat dan perilaku penggunaan Posgiro *Mobile* dengan menerapkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 2* dengan judul penelitian **“PENERAPAN MODEL UTAUT 2 TERHADAP MINAT DAN PERILAKU PENGGUNAAN APLIKASI POS GIRO MOBILE DI KOTA PALEMBANG”**, dan di harapkan nantinya penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu bagaimana pengaruh *Performance Expectation, Effort Expectation, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Price Value* dan *Habit* terhadap minat dan perilaku penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile* di kota Palembang.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Price Value*, dan *Habit* terhadap minat dan perilaku penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile* di kota Palembang.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini hanya membahas tentang minat dan perilaku penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile* di kota Palembang.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sendiri yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Performance Expectancy* terhadap Minat penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile*.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Effort Expectancy* terhadap Minat penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile*.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Social Influence* terhadap Minat penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile*.

4. Untuk mengetahui pengaruh *Facilitating Condition* terhadap Perilaku penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile*.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap Minat penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile*.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Price Value* terhadap Minat penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile*.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Habit* terhadap Perilaku penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile*.
8. Untuk mengetahui pengaruh Minat penggunaan terhadap Perilaku penggunaan aplikasi Posgiro *Mobile*.
9. Mampu memberikan kontribusi praktis dan juga dapat bermanfaat bagi masyarakat khususnya pengguna aplikasi Posgiro *Mobile* dalam menggunakan dan PT. Pos Indonesia (Persero) dalam mengembangkan teknologi yang sudah ada.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini adalah untuk memberitahukan garis besar permasalahan yang ada secara jelas. Penulisan ini dapat disusun menjadi lima (5) Bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang informasi landasan teori yang di dapat dari studi pustaka yang digunakan untuk mendukung penulisan tugas akhir.

BAB II METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode yang di gunakan untuk menganalisis dan menyelesaikan masalah yaitu dengan menggunakan metode UTAUT II.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini dan saran-saran demi kebaikan dimasa yang akan datang.