

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi membuat setiap orang dapat mengakses informasi dengan sangat cepat dan dengan penyebaran yang luas. 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. Maka dari itu pentingnya penggunaan teknologi informasi dalam era globalisasi saat ini dimana perusahaan dituntut untuk berinovasi dan dapat bersaing untuk meningkatkan kualitas layanan dan produk serta produktivitas operasi melalui media platform yang tersedia. Demikian sama halnya dengan perusahaan yang bergerak di bidang logistik yang selalu berkomitmen untuk meningkatkan peranan dan fungsi pelayanan kepada masyarakat agar proses pengiriman lebih terjamin seiring dengan perkembangan informasi saat ini yang bersaing meluncurkan beberapa aplikasi mobile, Aplikasi tersebut seperti layanan yang dapat melakukan penyetoran, penarikan, pemindah-bukuan, penyimpanan dan proses pembayaran yang terintegrasi dengan sistem bisnis jasa keuangan lainnya sehingga dapat di terima oleh karyawan dan pengguna aplikasi dalam suatu organisasi, sehingga investasi yang besar untuk pengadaan sistem informasi akan diimbangi pula dengan produktivitas yang besar pula.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai fungsi pelayanan publik dalam bidang logistik yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) atau sering disebut kantor pos. Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor Pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 dengan tujuan untuk lebih menjamin keamanan surat-surat penduduk,

terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan bagi mereka yang datang dari dan pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik. Setelah Kantor pos Batavia didirikan, maka empat tahun kemudian didirikan Kantor pos Semarang untuk mengadakan perhubungan pos yang teratur antara kedua tempat itu dan untuk mempercepat pengirimannya. Dengan berjalannya waktu, Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantor pos online, serta dilengkapi *electronic mobile* pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem kode pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat dan seiring perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi.

PT.Pos Indonesia (Persero) Meluncurkan beberapa aplikasi *mobile*, salah satunya Pospay yang merupakan hasil dari re-branding dari aplikasi Pos giro mobile. Pospay adalah sebuah *Platform* digital buatan Pos Indonesia yang melayani bagian keuangan selain weselpos yang dimiliki oleh Pos Indonesia. Layanan transaksi keuangan berbasis akun/rekening yang dapat melakukan penyetoran, penarikan, peminda bukuan, penyimpanan dan proses pembayaran yang terintegrasi dengan sistem bisnis jasa keuangan lainnya. Ada berbagai keuntungan melalui pemanfaatan aplikasi Pospay yaitu platform pembayaran listrik, telepon, PDAM, pajak, asuransi, dan lain-lain.

Namun fenomena yang terjadi ialah masih terdapat kendala pada sistem aplikasi Pospay tersebut, sekalipun jumlah pengguna aplikasi tersebut

sudah terbilang cukup banyak. Masalah yang kerap dikeluhkan oleh pengguna adalah jaringan atau sinyal maupun pesan eror 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 (Persero) 30000 terkait kendala tersebut menjadi kemungkinan terjadi kurangnya kepuasan dan perilaku pengguna pada aplikasi Pospay. Dari uraian tersebut maka peneliti akan membahas kepuasan dan perilaku pengguna pada aplikasi pospay, dari berbagai macam model penelitian yang telah dikembangkan untuk menjelaskan faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan dan perilaku pengguna suatu sistem teknologi salah satu yang terbaru adalah model *UTAUT 2*.

*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 kepuasan dan perilaku untuk menggunakan teknologi dan penggunaan teknologi terutama di konteks organisasi. Model penerimaan dan penggunaan teknologi yang menyatukan fitur-fitur terbaik dari delapan teori penerimaan teknologi lainnya. UTAUT dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2003). Model UTAUT dipengaruhi langsung oleh empat konstruk utama yaitu ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan kondisi yang memfasilitasi. Penemuan model UTAUT dalam penelitian Venkatesh, et al. (2003) maka itu dapat mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian mengenai kepuasan dan perilaku penggunaan aplikasi Pospay.

Dari permasalahan yang ada, maka penulis mengambil judul **“Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Kepuasan dan Perilaku Pengguna Aplikasi Pospay di Kota Palembang”**. UTAUT 2 (*Unifed Theory of Acceptance and Use of Technology 2*) merupakan model yang dikembangkan oleh

Vankatesh, James Thong, dan Xin Xu pada tahun 2012. Dalam model ini, diperuntukan untuk lebih menjelaskan dari perspektif konsumen selaku pengguna layanan berbasis Teknologi Informasi dan Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor yang mendorong kepuasan pengguna dan perilaku pengguna terhadap aplikasi Pospay dengan menerapkan model UTAUT 2, dan diharapkan nantinya dapat berguna dan bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia (Persero) 30000 dan juga PT. Pos Indonesia itu sendiri.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat kita rumuskan masalah penelitian yaitu pengaruh dari segi *Performance Expectation, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Hedonic Motivation, Price Value*, dan *Habit* terhadap aplikasi pospay.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui kepuasan dan perilaku pengguna aplikasi Pospay di kota Palembang dengan menerapkan model UTAUT 2.

## **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini hanya membahas tentang Kepuasan dan perilaku pengguna aplikasi Pospay di Kota Palembang.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Bagi peneliti yaitu sebagai referensi metode atau ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan sebagai bahan pelajaran untuk menganalisa permasalahan yang ada serta memecahkan permasalahannya.
2. Bagi perusahaan terkhusus PT. Pos Indonesia (Persero) yaitu sebagai bahan alternatif keputusan untuk melakukan perbaikan kepuasan dan perilaku pengguna aplikasi Pospay.

3. Bagi pembaca yaitu sebagai bahan pengetahuan sebagai perbandingan dan sumber acuan dalam mengkaji bidang yang sama.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab untuk memberitahukan garis besar permasalahan yang ada secara jelas, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama ini menguraikan Latar belakang penelitian, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Serta Sistematika Penulisan dalam penelitian ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab kedua ini menjelaskan informasi tentang landasan teori dari studi pustaka yang didukung dan konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan yang dikaji serta mengemukakan pemecahan masalah yang pernah dilakukan terkait masalah yang dikaji penulis dalam tugas akhir akhir penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ketiga ini menjelaskan metode yang digunakan peneliti dalam menganalisis serta menyelesaikan masalah dengan menggunakan UTAUT 2, Baik yang berhubungan dengan teknik pengumpulan data maupun teknik analisis serta informasi.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab 4 ini menjelaskan hasil dari masalah yang dibahas peneliti, dalam bab ini juga dilengkapi pembahasan dari sebuah hasil penelitian dilengkapin juga dengan pendapat yang dikemukakan serta ide gagasan yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang berlandasan informasi serta teori-teori yang ada.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab kelima bagian akhir ini, menyampaikan kesimpulan dari peneliti serta saran-saran yang dapat di pergunakan untuk menjadi tolak ukur bagi perusahaan dan bagi pembaca dapat menjadi pedoman demi kebaikan di masa yang akan datang.



