

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang sangat pesat akhir-akhir ini menjadi sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan. Terdapat banyak manfaat positif yang diperoleh dari setiap inovasi yang diciptakan. TIK memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia sebagai alat bantu untuk memudahkan aktivitas atau pekerjaan sehari-hari.

Dari masa ke masa, teknologi selalu mengalami perkembangan. Ada beberapa tonggak utama dari perkembangan teknologi yang perlu diketahui. Pertama yaitu temuan telepon oleh Alexander Graham Bell pada tahun 1875. Yang kemudian berkembang dan dilakukan pemasangan kabel komunikasi trans-atlantik. Jaringan telepon ini merupakan infrastruktur masif pertama yang dibangun manusia untuk komunikasi global<sup>1</sup>.

Kedua adalah PC. Mikrokomputer ini baru muncul pada tahun 70-an. Namun, ia tidak berkemampuan tinggi dan kurang cakap dibandingkan komputer bisnis (*business computer*) saat itu sehingga hanya digunakan oleh peminat komputer atau hanya untuk permainan elektronik, serta penggunaan *bulletin board system*<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Wikipedia, *Teknologi Informasi Komunikasi* ([https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi Informasi Komunikasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Teknologi_Informasi_Komunikasi)).

<sup>2</sup> Lukas Lukmana, *Mandiri Merawat dan Memperbaiki PC, Notebook & Tablet edisi 1* (Yogyakarta: ANDI, 2012), p.2

Teknologi lainnya yang memegang peranan penting dalam kehidupan yaitu notebook. Notebook tidak beda jauh dengan komputer biasa, hanya saja tampilannya lebih kecil dan mudah dibawa kemana-mana. Ide tentang komputer yang mudah dipindahkan ini (*portable*) telah dikemukakan oleh Alan Kay sebelum laptop diperkenalkan secara teknik<sup>3</sup>.

Dan yang terakhir adalah komputer tablet (Tablet PC). Tablet PC juga menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam perkembangan teknologi. Komputer tablet adalah suatu komputer lengkap yang seluruhnya berupa layar sentuh datar. Ciri pembeda utamanya adalah penggunaan layar sebagai peranti masukan dengan menggunakan *stylus*, pena digital, atau ujung jari, alih-alih menggunakan papan ketik atau tetikus<sup>4</sup>.

Di jaman dahulu, ada satu benda yang menyerupai Tablet. Nama benda tersebut adalah sabak. Sabak adalah alat tulis yang dipakai para pelajar Indonesia puluhan tahun silam<sup>5</sup>.



**Gambar I.1**  
**Sabak**

---

<sup>3</sup> *Ibid.*, p. 5

<sup>4</sup> *Ibid.*, p. 12

<sup>5</sup> Denny Mahardy, *Kemendikbud Bakal Ganti Buku Pelajaran dengan Tablet*, 2015 (<http://tekno.liputan6.com/read/2157646/kemendikbud-bakal-ganti-buku-pelajaran-dengan-tablet>).

Pada jaman penjajahan Jepang, sebelum mengenal buku tulis dan pensil, para pelajar Indonesia menggunakan sabak (batu tulis) yang dibuat dari batu berbentuk papan tipis diberi bingkai untuk ditulisi. Dan pulpennya adalah gerip (anak batu tulis) yang terbuat dari batu bulat panjang, besarnya kurang lebih sebesar plastik sedotan minuman, bagian ujungnya runcing<sup>6</sup>. Alat tersebut digunakan dikarenakan keberadaan buku tulis yang sangat langka dan kalaupun ada harganya pun mahal.

Seiring perkembangan jaman, peran sabak sudah digantikan oleh sebuah piranti digital modern yang mirip dengan bentuk sabak, yaitu sabak digital atau komputer tablet. Sabak digital ini bukan hanya berfungsi sebagai piranti untuk tulis-menulis tetapi juga digunakan sebagai alat komunikasi dan komputer pribadi<sup>7</sup>.



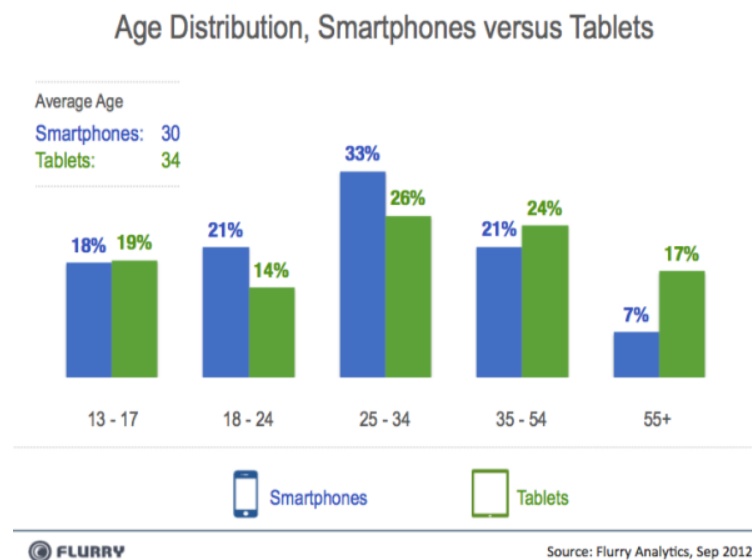
**Gambar I.2**  
*Apple iPad (Tablet)*

---

<sup>6</sup> Sri Hartati, IM. Kusuma Rachmat, *Panduan Belajar dan Evaluasi Ilmu Pengetahuan Sosial untuk SD/MI Kelas 4* (Jakarta: PT Grasindo, 2009), pp. 68-69

<sup>7</sup> Sabak, 2015 (<https://id.wikipedia.org/wiki/Sabak>).

Maraknya perkembangan tablet yang berawal dari kehadiran iPad milik Apple Inc. membuat perusahaan digital lain tertarik untuk membuat produk serupa. Produk tersebut mampu menarik konsumen untuk mengonsumsi piranti digital tersebut.



**Gambar I.3**  
**Grafik Perbandingan *Smartphone* dengan Tablet Berdasarkan Usia**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Flurry (Gambar I.3), menunjukkan bahwa pengguna *smartphone* sedikit lebih muda dibandingkan pengguna tablet. Usia rata-rata pengguna *smartphone* adalah 30 tahun, sedangkan untuk pengguna tablet usia rata-ratanya adalah 34 tahun. Sekitar 72% pengguna *smartphone* berusia 34 tahun ke bawah, sedangkan 67% pengguna tablet berusia 25 tahun ke atas<sup>8</sup>. Hal ini dapat dilihat bahwa peran tablet tidak kalah jauh penting dengan *smartphone*, khususnya pada mereka

<sup>8</sup> Dr. Hadi, *Perbandingan Demografi dan Perilaku Antara Pengguna Ponsel Pintar dan Tablet Komputer: Siapa Saja, Kapan, dan Mengapa Pengguna Menggunakan Perangkat Mobile Mereka*, 2012 (<http://inovasi.com/2012/11/04/perbandingan-demografi-dan-perilaku-antara-pengguna-ponsel-pintar-dan-tablet-komputer-siapa-saja-kapan-dan-mengapa-pengguna-menggunakan-perangkat-mobile-mereka/>).

yang berusia lebih dari 40 tahun karena sangat membantu dalam hal penglihatan dibandingkan menggunakan *smartphone*.

Dalam artikel lain, menyatakan bahwa E-Marketer memperkirakan jumlah pengguna tablet Indonesia sebesar 38 juta orang (8/1/2015). Untuk tahun 2014, jumlah pengguna tablet di Indonesia sebesar 24,6 juta dan akan melonjak menjadi 32,1 juta pada akhir 2015<sup>9</sup>. Dalam hal ini, menunjukkan adanya peningkatan penggunaan tablet dari tahun ke tahun di Indonesia.

Dalam penelitian ini, ada beberapa faktor yang mempengaruhi niat seseorang untuk terus menggunakan tablet. Untuk mengetahui faktor tersebut peneliti melakukan *review literatur*. Dalam menentukan variabel yang akan diuji, peneliti mengkaji 11 jurnal yang berhubungan dengan niat melanjutkan menggunakan tablet. (Lihat Tabel I.1).

**Tabel I.1**  
**Jurnal Penelitian Terkait**

Peneliti ↓ Variabel →	Perceived Usefulness	Perceived Ease of Use	Perceived Trust	Perceived Enjoyment	Perceived Playfulness	Perceived Behavior Control	Perceived Risk	User Satisfaction	Continuance Intention	Subjective Norm	Network Externality	Task-Technology Fit	Confirmation	Resistance to Change	Self Management	Attitude	Service Quality	Trust	Multimedia Content Effectiveness	Loyalty	Word-of-Mouth Communication	Information Quality	Semantic Intention	Affective Issue	System Quality	Web Page Aesthetics	Usability	Environmental Issue	Site Quality	Enjoyment		
Ting Huang (2014)	✓				✓			✓	✓					✓	✓																	
Assist. Levent Calli, Balcikanli, Assist. Fatih Calli, Cebeci, Seymen (2013)	✓	✓			✓			✓	✓										✓													

<sup>9</sup> Samdysara Saragih, 2016, *Pengguna Tablet Indonesia Nomor 5 Dunia*, 2015 (<http://gadget.bisnis.com/read/20150108/281/389103/2016-pengguna-tablet-indonesia-nomor-5-dunia>).



*intention, affective issue, system quality, usability, web page aesthetics, environmental issue, dan multimedia content effectiveness.*

Menurut Ting Huang, Assist. Levent Calli *et al.*, Q. Bataineh *et al.*, Praveena & Thomas, Dlodlo, Liu, Ming Cheng, Yi Huang *et al.*, dan Zhong *et al.* mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat melanjutkan karena pengguna yang merasa puas dengan suatu produk maka mereka akan melanjutkan menggunakan produk yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Sedangkan menurut Q. Bataineh *et al.*, dan Praveena & Thomas, mengungkapkan bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, perceived trust*, dan *perceived enjoyment* memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna yang berdampak pada niat untuk melanjutkan.

Dikutip dari salah satu media massa elektronik mengatakan bahwa tablet memiliki fungsi kegunaan yang dapat memberikan kemudahan yang tidak bisa diberikan oleh laptop. Pertama, baterai. Tablet memiliki daya tahan baterai lebih lama dibandingkan laptop. Pengguna dapat menikmati tontonan online untuk jangka waktu yang lama saat berpergian tanpa harus direpotkan dengan kabel *charger*. Kedua, tugas menjadi lebih sederhana. Dengan menggunakan tablet, tugas-tugas dasar seperti mengelola jadwal dan memeriksa email dapat membantu penggunanya secara efisien sehingga dapat memperluas produktivitas. Ketiga, membantu pada saat rapat. Untuk menghindari kejenuhan dan kesalahan mencatat pada saat rapat, tablet hadir untuk membantu penggunanya menjadi lebih fokus dan berhati-hati dalam

membuat catatan rincian. Selain itu, tablet digunakan sebagai media untuk menunjukkan ide/gagasan yang dilukiskan pada perangkat tersebut. Selanjutnya, perpustakaan *eBook*. Tampilan tablet yang menyerupai buku umumnya dilengkapi dengan peranti lunak *e-reader*. Dengan kualitas layar yang lebih tinggi, tablet menawarkan pengalaman membaca buku ataupun berita. Dan yang terakhir, pengasuh hiburan anak-anak. Ketika orang tua disibukkan dengan pekerjaannya, mereka dapat memberikan hiburan mendidik dengan menyetel aplikasi hiburan seperti video dan *games* yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan kognitif anak<sup>10</sup>.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif adalah *perceived playfulness*. Hal ini diungkapkan oleh Ting Huang (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “*Exploring the Moderating Role of Self-Management of Learning in Mobile English Learning*”, menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan main-main kamus elektronik dapat berhubungan positif dengan kepuasan belajar menggunakan *mobile* bahasa Inggris. Dan penelitian yang dilakukan oleh Assist. Levent Calli *et al.* dengan judul “*Identifying Factors That Contribute to the Satisfaction of Students in E-Learning*”, menunjukkan bahwa faktor *perceived playfulness* memiliki dampak yang signifikan pada kegunaan yang dirasakan. Selain itu, disimpulkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan, *perceived playfulness* dan efektivitas konten multimedia.

---

<sup>10</sup> Hospita YS, *5 Keunggulan Tablet dibandingkan Laptop*, 2013 (<https://m.tempo.co/read/news/2013/06/11/061487442/5-keunggulan-tablet-dibandingkan-laptop>).



Selain itu, menurut Liu (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “*A Hybrid Model for Explaining Older Adult’ Continuance Intention toward SNSs*” menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap niat melanjutkan pada pengguna yang usianya lebih tua, diikuti oleh manfaat yang dirasakan, sikap, *subjective norm*, dan persepsi kontrol perilaku.

Dan penelitian lain yang dilakukan oleh Ming Cheng (2014) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *confirmation* terhadap niat melanjutkan. Hal ini dapat dilihat dalam penelitiannya yang berjudul “*What Drives Nurses’ Blended e-Learning Continuance Intention?*”.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu mahasiswa jurusan pendidikan guru sekolah dasar (PGSD) yang pernah menggunakan Tablet, mengatakan bahawa dirinya lebih tertarik menggunakan phablet atau *smartphone* dibandingkan menggunakan Tablet. Yang menjadi alasan utamanya adalah ukurannya yang cukup besar dan fungsi kegunaannya tidak berbeda jauh dengan phablet maupun *smartphone*.

Hal demikian juga dikatakan oleh salah satu mahasiswa jurusan manajemen, ia lebih tertarik menggunakan phablet untuk bermain-main dibandingkan menggunakan Tablet.

Rendahnya niat menggunakan Tablet tersebut dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Mereka lebih nyaman menggunakan phablet atau *smartphone* sebagai media hiburan dibandingkan menggunakan Tablet.

Dari salah satu situs berita (2/11/15) mengatakan bahwa penjualan harga tablet baru-baru ini dilaporkan mengalami penurunan. Total tablet yang berhasil dijual di kuartal ketiga tahun ini mencapai 48,7 unit, menurun sekitar 12,6 persen dari tahun lalu. Dari survei terhadap 5 vendor tablet terbesar (Apple, Samsung, Lenovo, Asus, dan Huawei), Asus menjadi yang paling tekor dengan penurunan penjualan sampai 43,4 persen. IDC mengatakan bila semakin menurunnya minat pasar akan tablet terjadi akibat dua hal. Pertama, sudah ada banyak *smartphone* berukuran besar (*phablet*) yang beredar, sehingga kebutuhan untuk membeli tablet juga berkurang. Kedua, berbeda dengan *smartphone*, tablet memiliki masa pakai yang lebih lama. Ya, jika konsumen rata-rata mengganti *smartphone* mereka dua tahun sekali, maka pengguna tablet baru akan melakukan *upgrade* 4 tahun sekali<sup>11</sup>.

Berdasarkan data dan fakta dari uraian di atas yang bersumber dari artikel, portal berita, penelitian sebelumnya, dan hasil wawancara, peneliti tertarik untuk memilih persepsi bermain, persepsi kepercayaan, norma subjektif, kepuasan pengguna dan niat melanjutkan sebagai variabel yang akan peneliti jadikan penelitian dan dikaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan gadget Tablet pada mahasiswa di Bekasi Timur.

---

<sup>11</sup> Njh, *Popularitas Tablet Menurun Ketimbang Phablet*, 2015 (<http://www.realita.co/index.php?news=Popularitas-Tablet-Menurun-Ketimbang-Phablet~3b1ca0a43b79bfd9f9305b812982962566d2b372a6a9ae50f58558a6774800d>).

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan, identifikasi masalah yang mempengaruhi niat melanjutkan menggunakan Tablet melalui kepuasan pengguna pada Mahasiswa di Bekasi Timur, yaitu sebagai berikut:

1. Rendahnya kepuasan pengguna dalam niat melanjutkan menggunakan Tablet.
2. Buruknya persepsi kegunaan dalam niat melanjutkan menggunakan Tablet.
3. Buruknya persepsi kemudahan penggunaan dalam niat melanjutkan menggunakan Tablet.
4. Rendahnya persepsi kepercayaan dalam niat melanjutkan menggunakan Tablet.
5. Rendahnya persepsi kesenangan dalam niat melanjutkan menggunakan Tablet.
6. Rendahnya persepsi bermain dalam niat melanjutkan menggunakan Tablet.
7. Buruknya norma subjektif dalam niat melanjutkan menggunakan Tablet.
8. Buruknya konfirmasi dalam niat melanjutkan menggunakan Tablet.

## **C. Pembatasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, ternyata masalah niat melanjutkan memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi biaya dan waktu, maka penelitian ini hanya dibatasi pada

masalah: “Pengaruh persepsi bermain, persepsi kepercayaan, dan norma subjektif terhadap niat melanjutkan menggunakan Tablet dengan kepuasan pengguna sebagai variabel intervening pada mahasiswa di Bekasi Timur”.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi bermain terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Tablet pada mahasiswa di Bekasi Timur?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kepercayaan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Tablet pada mahasiswa di Bekasi Timur?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara norma subjektif terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Tablet pada mahasiswa di Bekasi Timur?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap niat melanjutkan dalam menggunakan Tablet pada mahasiswa di Bekasi Timur?
5. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara norma subjektif terhadap niat melanjutkan dalam menggunakan Tablet pada mahasiswa di Bekasi Timur?

## **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian mengenai niat melanjutkan menggunakan Tablet pada mahasiswa di Bekasi Timur ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Kegunaan Teoretis**

Berdasarkan obyek penelitian pada penelitian sebelumnya, yaitu *M-English Learning*, *E-Learning*, *SNSs*, dan *M-Travel Booking Service*, baru sedikit yang memilih Tablet sebagai obyek penelitian. Kemudian belum ada pula yang melakukan penelitian mengenai niat melanjutkan menggunakan Tablet pada mahasiswa di Bekasi Timur. Hal ini merupakan sesuatu yang baru dalam penentuan obyek penelitian yaitu penggunaan Tablet pada mahasiswa dan lokasi penelitian yaitu di Bekasi Timur. Oleh karena itu penelitian ini merupakan sumbangan ilmu pengetahuan yang baru, khususnya untuk penelitian mengenai niat melanjutkan menggunakan Tablet pada mahasiswa.

### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi unit pelaksana teknis Tablet untuk mengetahui variabel-variabel mana yang belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga dapat mempermudah untuk melakukan pengembangan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pengguna.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan bidang pemasaran.