

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi merupakan aspek yang penting dalam kehidupan manusia. Penggunaan teknologi oleh manusia diawali dengan perubahan sumber daya alam menjadi alat-alat sederhana pada zaman prasejarah. Seiring dengan berkembangnya pola pikir dan meningkatnya taraf kehidupan manusia, maka penggunaan teknologi menjadi kian tinggi. Hampir seluruh kelangsungan hidup manusia bergantung pada teknologi yang ada saat ini.

Kemajuan teknologi masa kini, tak dapat dipungkiri sangatlah berkembang pesat. Ditandai dengan banyaknya inovasi-inovasi yang telah dibuat dan diterapkan pada berbagai macam sektor kehidupan manusia seperti pendidikan, ekonomi, bisnis dan masih banyak lainnya. Ini menjadi bukti bahwa teknologi sudah menjadi kebutuhan dan merata disetiap sektor kehidupan manusia.

Penggunaan teknologi pada era globalisasi sangat tinggi, terutama pada teknologi informasi dan komunikasi. Di era reformasi informasi, masyarakat memang masih berinteraksi satu dengan yang lain, tapi kini tidak lagi dalam komunitas nyata, tetapi didalam komunitas virtual. Penyampaian informasi menjadi lebih efektif melalui komunikasi yang lebih efisien. Batas negara sudah bukan menjadi penghalang, seolah setiap negara menjadi satu wilayah dengan adanya kemudahan dalam menyampaikan informasi.

Teknologi informasi dan komunikasi pada dasarnya memanfaatkan komputer sebagai alat untuk memproses, menyajikan serta mengelola data dan informasi dengan berbasis pada peralatan komunikasi¹. Namun dalam perkembangannya kini, untuk memperoleh informasi dan berkomunikasi dapat juga menggunakan perangkat teknologi lain selain komputer seperti laptop, telepon seluler, smartphone dan Tablet.

Kemudahan akses juga dapat diperoleh dengan memanfaatkan jaringan internet yang dihubungkan dengan perangkat-perangkat teknologi tersebut. Sebagai contoh dalam bidang pendidikan adanya M-learning dan E-learning serta dalam bidang bisnis adanya M-commerce, E-commerce, M-payment, dan lainnya. Di Indonesia sendiri, pengguna internet memang cukup banyak. Menurut lembaga riset pasar e-Marketer, populasi *netter* Indonesia mencapai 83,7 juta orang pada 2014. Dan pada 2017, e-Marketer memperkirakan jumlah *netter* Indonesia akan mencapai 112 juta orang². seperti dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel I.1 Rating Negara Pengguna Internet di Dunia

Rank	Country	Jumlah (juta)
1	China	643.6
2	US	252.9
3	India	215.6
4	Brazil	107.7
5	Japan	102.1
6	Indonesia	83.7
7	Russia	82.9
8	Germany	61.6
9	Mexico	59.4
10	Nigeria	57.7

Sumber: Lembaga Riser pasar e-Marketer Tahun 2014

¹ Y. Maryono dan B. PATmi Istiana, *Teknologi Informasi & Komunikasi 1* (Jakarta Selatan: Quandra, 2008), p.4

²OikYusuf, tekno.kompas.com/read/2014/11/24/07430087/pengguna.internet.indonesia.nomor.enam.dunia/

Dari tabel tersebut dapat dilihat pengguna internet di Indonesia urutan keenam di dunia. atau dapat dikatakan 33,2 % penduduk Indonesia adalah pengguna internet dari total jumlah penduduk 252.4 juta jiwa.

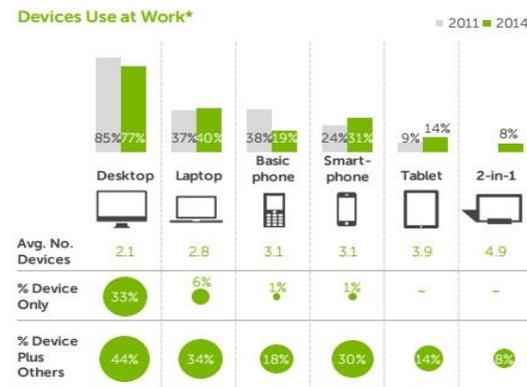
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah dimanfaatkan juga dalam bidang bisnis. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi telah banyak diterapkan pada berbagai perusahaan. Hal ini tentunya menyebabkan perubahan dalam kebiasaan atau habit yang baru pada bidang bisnis. Menurut sebuah survei yang dilakukan oleh Kaspersky Lab dengan B2B International, sekitar atau hampir setengah dari pemilik smartphone dan Tablet, konsumen yang disurvei juga menggunakan perangkat mereka untuk bekerja³.

Mobile dan *Chips* dua perusahaan yang bergerak dibidang teknologi, belum lama telah mengadakan sebuah riset tentang bagaimana peran teknologi terhadap dunia kerja. Dalam riset yang bertajuk “*Dell Global Evolving Workforce*” ini, memperoleh presentase jumlah perangkat yang digunakan untuk bekerja⁴. Seperti dijelaskan pada gambar berikut.

³ Jagat Review, *1 dari 10 Pegawai Peduli Keamanan Data Perusahaan di Smartphone dan Tablet*, diakses pada hari Minggu 8 Mei 2016 pukul 21.30

⁴ Portalhr.com/people-managements/teknologi/masih-relavankah-kerja-kantoran/ , diakses pada hari Minggu 8 Mei 2016 pukul 21.40

Tabel I.2 Perangkat Teknologi Yang digunakan Untuk Bekerja



Sumber: Portalhr.com/people-managements/teknologi/masih-relavankah-kerja-kantoran/

Dari gambar tersebut dapat dilihat bahwa perangkat teknologi yang banyak digunakan dalam bekerja adalah dektop dan laptop. Sedangkan untuk penggunaan Tablet dan 2-in-1 relatif rendah hanya sebesar 14% dan 8 % untuk tahun 2014.

Secara umum, Tablet dengan telepon seluler, komputer/PC, dan laptop/netbook sama-sama perangkat portable dan dapat berfungsi sebagai teknologi informasi. Hanya saja, ukuran Tablet relatif lebih kecil dibandingkan dengan komputer/PC maupun laptop/netbook dan relatif lebih besar dibandingkan dengan telepon seluler dan smartphone pada umumnya. Perbedaan utamanya, Tablet menggunakan layar sebagai peranti masukan dengan menggunakan stylus, pena digital, atau ujung jari.

Tablet sebagai salah satu perangkat teknologi modern tentunya memiliki peran dan fungsi dalam perkembangan bisnis, perdagangan atau pekerjaan. Walaupun pada kenyataannya memang tidak semua bisnis harus menggunakan

Tablet, tetapi tidak sedikit bisnis yang mau tidak mau sangat membutuhkan keberadaan Tablet untuk menompang jalannya sebuah bisnis maupun pekerjaan.

Menurut International Data Corporation (IDC) pada tahun 2014 penjualan Tablet secara global hanya mencapai 7,2 persen. Sedangkan menurut GFK , pada saat yang sama pengguna Tablet khusus lokal berada dikisaran 4.204.553 unit atau 1,6 persen dari total populasi penduduk Indonesia⁵.

Penggunaan Tablet sebagai perangkat teknologi tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor. Secara umum faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi, yakni mempengaruhi perangkat teknologi seperti penggunaan telepon seluler, Komputer/PC, laptop, smartphone, dan Tablet. Serta M commerce, E commerce, M-payment, M learning dan E learning yang juga merupakan bagian dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Seperti dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel I.3 Tebel Jurnal Penelitian Terkait

Peneliti ↓ Variabel →	Niat Menggunakan	Efikasi Diri	Persepsi Kenyamanan	Ekspektasi Kinerja	Norma Subjektif	Persepsi Kegunaan	Persepsi Kemudahan
Yang Yang et al. 2013	√					√	√
Susanne J. Niklas et al. 2011	√					√	√

⁵ Choiru Rizkia. Selular.id/device/2015/07/penetrasi-Tablet-masih-rendah-advan-dan-intel-lanjutkan-kerjasama-jilid-dua/ diakses pada hari Jumat 26 Febuari 2016 pukul 17.00

Nikolaos Tselios et al. 2011	√					√	√
Basheer A. Al-Alak et al. 2011	√					√	√
Mohammed-Issa et al. 2014	√				√	√	√
Mosoodul Hassan et al. 2014	√					√	√
Bong-Keun Jeong et al. 2013	√					√	√
Fethi Calisir et al. 2013	√		√			√	√
Audrey Ann et al. 2014	√		√			√	√
Omar El-Gayar et al. 2011	√			√			
Ayman Bassam 2012	√			√			
Seong Ho Kim et al. 2015	√			√			
Jaengchung Chen et al. 2010	√	√				√	√
Jay P. Trivedi, Sunil Kumar 2014	√	√				√	√
Hon Keung Yau dan Tsz Chung Ho 2015	√				√	√	√
Penelitian ini	√	√	√	√	√		

Sumber: Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan tabel tersebut, Faktor pertama yang mempengaruhi niat menggunakan adalah efikasi diri. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Jay P. Trivedi *et al.* pada tahun 2014 di India⁶ dan Jengchung

⁶ Jay P. Trivedi dan Sunil Kumar, *Determinants of Mobile Commerce Acceptance amongst Gen Y*, Journal of Marketing Management, June 2014, Vol. 2, No. 2, pp. 145-163

Chen *et al.* pada tahun 2010 di Amerika Serikat dan Taiwan⁷, bahwa efikasi diri menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi niat menggunakan M commerce dan smartphone.

Disesuaikan dengan data dan fakta, efikasi diri juga dapat mempengaruhi niat menggunakan Tablet. Seseorang yang tidak memiliki keyakinan akan kemampuan dirinya untuk menggunakan Tablet, maka cenderung akan memperkirakan ketidakfungsian Tablet dalam penggunaannya dan kurang termotivasi dalam niat untuk menggunakan Tablet.

Faktor kedua adalah persepsi kenyamanan yang mempengaruhi niat menggunakan. Audrey Ann *et al.* pada tahun 2014 telah melakukan penelitian bahwa kenyamanan mempengaruhi niat menggunakan E Commerce pada berbagai kalangan di Malaysia⁸. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Fethi Calisir *et al.* tahun 2013 pada pelajar di Turki⁹.

Disesuaikan dengan data dan fakta, persepsi kenyamanan juga dapat mempengaruhi niat menggunakan Tablet. Dalam menggunakan perangkat teknologi, kenyamanan dapat mempengaruhi, tak terkecuali dalam penggunaan Tablet. Apabila persepsi kenyamanan yang ada pada diri seseorang kecil terhadap Tablet, maka akan berpengaruh pada rendahnya niat untuk menggunakannya.

⁷ Jengchung Chen, Yangil Park dan Gavin J. Putzer, *An Examination of the Components that Increase Acceptance of Smartphones among Healthcare Professionals*, electronic Journal of Health Informatics, <http://www.ejhi.net2010>; Vol 5(2): e16

⁸ Audrey, Kavitha Balakrishnan dan Ajitha Angusamy, *Factors Influencing Consumers Behavioural Intention On E-Commerce Adoption In Malaysia*, Smart Journal Of Business Management Studies, Vol 10 No.2, 2014

⁹ Fethi Calisir, Levent Atahan, dan Miray Saracoglu, *Factors Affecting Social Network Sites Usage on Smartphones of Students in Turkey*, Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science 2013 Vol II

Faktor ketiga yang mempengaruhi niat menggunakan adalah ekspektasi kinerja. Dalam penelitian yang dilakukan Ayman Bassam pada tahun 2012 di Arab Saudi, ekspektasi kinerja mempengaruhi niat menggunakan¹⁰. Penelitian ini didukung pula dengan penelitian yang dilakukan Omar El-Gayar *et al.* di Amerika Serikat pada tahun 2011 terhadap mahasiswa, bahwa ekspektasi kinerja mempengaruhi perilaku niat menggunakan Tablet PC¹¹. Hal yang sama juga dilakukan oleh Seong Ho Kim *et al.* pada tahun 2015 di Mongolian¹².

Disesuaikan dengan data dan fakta, ekspektasi kinerja juga dapat mempengaruhi niat menggunakan Tablet. Seseorang akan memutuskan untuk menggunakan Tablet apabila ekspektasi kinerja yang ada tinggi terhadap Tablet. Namun, apabila Tablet memberikan ekspektasi kinerja yang rendah maka akan mengakibatkan rendahnya niat menggunakan Tablet tersebut.

Faktor keempat yang mempengaruhi niat menggunakan adalah norma subjektif. Hal ini didukung oleh penelitian Hon Keung Yau dan Tsz Chung Ho. pada tahun 2015 di Hongkong¹³. Dan juga didukung oleh penelitian dari Mohammed-Issa *et al.*¹⁴ bahwa norma subjektif mempengaruhi niat menggunakan *E-Learning* dan *M-commerce*.

¹⁰ Ayman Bassam, *Students Acceptance Of Mobile Learning For Higher Education In Saudi Arabia*, American Academic & Scholarly Research Journal Vol. 4, No. 2, March 2012

¹¹ Omar El-Gayar, Mark Moran dan Mark Hawkes, *Students' Acceptance of Tablet PCs and Implications for Educational Institutions*, 2011, Educational Technology & Society, 14 (2), 58–70.

¹² Seong Ho Kim dan Jeonga Lee, *A Smartphone Banking Adoption Factors of Mongolian Smartphone Users*, Advanced Science and Technology Letters Vol.84 (Business 2015), pp.64-67.

¹³ Hon Keung Yau dan Tsz Chung Ho. *The Influence of Subjective Norm on Behavioral Intention In Using E-learning: An Empirical Study in Hong Kong Higher Education*, Proceedings of the International MultiConference of Engineers and Computer Scientists 2015 Vol II, IMECS 2015

¹⁴ Mohammed Issa dan Khaled Faqih, *Investigating the Moderating Effects of Gender and Self-Efficacy in the Context of Mobile Payment Adoption: A Developing Country Perspective*, International Journal of Business and Management; Vol. 9, No. 11; 2014

Disesuaikan dengan data dan fakta, norma subjektif juga dapat mempengaruhi niat menggunakan Tablet. Norma subjektif yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan Tablet, terkait dengan orang lain yang dapat mempengaruhi niat seseorang tersebut untuk menggunakan atau tidak menggunakan Tablet. Ketika orang-orang yang dianggap penting memberikan pengaruh untuk tidak menggunakan Tablet, maka niat untuk menggunakan seseorang cenderung rendah.

Faktor kelima yang mempengaruhi niat menggunakan adalah persepsi kegunaan. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yang Yang *et al.* pada tahun 2013¹⁵. Hal yang sama juga dilakukan Nikolaos Tselios *et al.* dalam penelitiannya pada tahun 2011 mengenai penggunaan e-learning pada pelajar di Hongkong¹⁶. Begitu juga dengan penelitian Bong-Keun Jeong *et al.* di Singapura pada tahun 2013 terhadap pengguna M banking¹⁷. Dan juga didukung oleh penelitian dari Mohammed-Issa *et al.* bahwa persepsi kegunaan mempengaruhi niat menggunakan¹⁸.

Disesuaikan dengan data dan fakta, persepsi kegunaan juga dapat mempengaruhi niat menggunakan Tablet. Kegunaan dari teknologi merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi dalam penggunaan teknologi.

¹⁵ Yang Yang, Zhuling Zhong dan Mu Zhang, *Predicting Tourists Decisions to Adopt Mobile Travel Booking*, International Journal of u- and e- Service, Science and Technology Vol.6, No.6 (2013), pp.9-20

¹⁶ Nikolaos Tselios, Stelios Daskalakis dan Maria Papadopoulou, *Assessing the Acceptance of a Blended Learning University Course*, Assessing the Acceptance of a Blended Learning University Course. Educational Technology & Society, 14 (2), 224–235

¹⁷ Bong-Keun Jeong dan Tom E Yoon, *An Empirical Investigation on Consumer Acceptance of Mobile Banking Services*, Business and Management Research Vol. 2, No. 1; 2013

¹⁸ Mohammed Issa dan Khaled Faqih, *Investigating the Moderating Effects of Gender and Self-Efficacy in the Context of Mobile Payment Adoption: A Developing Country Perspective*, International Journal of Business and Management; Vol. 9, No. 11; 2014

Persepsi kegunaan yang didapat dari Tablet akan sangat mempengaruhi perilaku niat menggunakan Tablet. Fitur yang tidak menunjang dan aplikasi yang tidak mendukung, mempengaruhi seseorang akan tidak memilih menggunakan Tablet.

Faktor terakhir yang mempengaruhi niat menggunakan adalah persepsi kemudahan. Dalam penelitian yang sama yang dilakukan oleh Mohammed-Issa *et al.* bahwa persepsi kemudahan mempengaruhi niat untuk menggunakan¹⁹. Hal yang sama juga dilakukan Mosoodul Hassan *et al*²⁰.

Disesuaikan dengan data dan fakta, persepsi kemudahan juga dapat mempengaruhi niat menggunakan Tablet. Dalam menggunakan teknologi, kemudahan digunakan sangat mempengaruhi. Penggunaan Tablet yang mudah akan berdampak pada hasil yang lebih cepat. Apabila Tablet tidak mudah digunakan, maka akan memakan waktu lebih lama dalam penggunaannya, dan mengakibatkan niat menggunakan seseorang cenderung rendah. Sedangkan kehadiran teknologi diharapkan dapat membuat sesuatu menjadi lebih praktis.

Teknologi biasanya banyak digunakan oleh mereka yang telah bekerja dan berpenghasilan seperti karyawan. Satu dari karyawan di dunia mengaku bahwa aktivitas profesional mereka sangat dipengaruhi oleh teknologi. Sebesar 76% karyawan yang diriset mengatakan bahwa kehidupan karir mereka sangat

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Mosoodul Hassan *et al.*, *Consumer Attitudes and Intentions to Adopt Smartphone Apps: Case of Business Students*, Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences 2014, Vol. 8 (3), 763-779.

dipengaruhi oleh teknologi²¹. Sehingga, perangkat teknologi yang ada kini sudah dipastikan telah digunakan oleh para karyawan.

Berdasarkan data dan fakta dari uraian di atas yang bersumber dari jurnal penelitian terkait, dan berbagai artikel, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan Tablet, yaitu efikasi diri, persepsi kenyamanan, ekspektasi kinerja, norma subjektif, persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan .

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa identifikasi masalah rendahnya niat menggunakan Tablet yaitu sebagai berikut:

1. Rendahnya efikasi diri dalam penggunaan Tablet
2. Buruknya persepsi kenyamanan dalam penggunaan Tablet
3. Rendahnya ekspektasi kinerja dalam penggunaan Tablet
4. Buruknya norma subjektif dalam penggunaan Tablet
5. Buruknya persepsi kegunaan dalam penggunaan Tablet
6. Buruknya persepsi kemudahan dalam penggunaan Tablet

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, ternyata masalah niat untuk menggunakan memiliki penyebab yang sangat luas. Berhubung keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi antarlain: dana dan waktu, maka penelitian ini hanya dibatasi pada masalah “Pengaruh efikasi diri, persepsi kenyamanan, ekspektasi kinerja,

²¹ Portalhr.com/people-managements/teknologi/masih-relavankah-kerja-kantorant/, diakses pada hari Minggu 8 Mei 2016 pukul 21.40. *Loc.it*

dan norma subjektif terhadap niat menggunakan Tablet pada karyawan di Jakarta Selatan”.

D. Perumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efikasi diri terhadap niat menggunakan Tablet pada karyawan di Jakarta Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara persepsi kenyamanan terhadap niat menggunakan Tablet pada karyawan di Jakarta Selatan?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara ekspektasi kinerja terhadap niat menggunakan Tablet pada karyawan di Jakarta Selatan?
4. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara norma subjektif terhadap niat menggunakan Tablet pada karyawan di Jakarta Selatan?

E. Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian mengenai niat menggunakan Tablet ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Berdasarkan obyek penelitian pada penelitian sebelumnya, yaitu smartphone, M commerce. E commerce, M learning dan E learning, baru sedikit yang memilih Tablet sebagai obyek penelitian. Kemudian belum

ada pula yang melakukan penelitian mengenai niat menggunakan Tablet pada karyawan di Jakarta Selatan. Hal ini merupakan sesuatu yang baru dalam penentuan obyek penelitian yaitu penggunaan Tablet pada karyawan dan lokasi penelitian yaitu di Jakarta Selatan. Oleh karena itu penelitian ini merupakan sumbangan ilmu pengetahuan yang baru, khususnya untuk penelitian mengenai niat menggunakan Tablet pada karyawan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi perusahaan

Sebagai referensi bagi perusahaan, bahwa Tablet dapat digunakan sebagai perangkat teknologi untuk membantu perkembangan bisnis maupun pekerjaan yang memiliki manfaat seperti media presentasi bisnis, alat untuk mengotrol bisnis, serta dapat digunakan sebagai perangkat akses utama internet untuk tujuan bisnis.

b. Bagi karyawan

Sebagai masukan bagi karyawan agar Tablet dapat digunakan untuk bekerja sehingga dapat membantu meningkatkan produktivitas dan juga sebagai perangkat teknologi akses dalam kehidupan sehari-hari untuk sarana informasi dan komunikasi.