

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan jaman telah menjadikan kebutuhan semakin kompleks. Kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses teknologi mengharuskan suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya demi memenuhi faktor kepuasan pelanggan. Teknologi informasi (TI) merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengolah hingga menyampaikan informasi. Selain itu teknologi berperan sebagai alat bantu dalam proses pengambilan keputusan bisnis pada berbagai fungsi manajerial sehingga perusahaan dapat memiliki daya saing di pasar.

Perkembangan TI yang semakin cepat akhir-akhir ini berdampak juga terhadap semua sektor kegiatan bisnis. Beberapa perkiraan mengindikasikan bahwa, sejak tahun 1980-an sekitar 50 persen modal baru para investor diinvestasikan untuk pengembangan TI (Venkatesh, *et al.*, 2003). Perkembangan tersebut dimanfaatkan oleh semua sektor kegiatan bisnis untuk merancang suatu TI yang handal, berkualitas, dan mudah digunakan. Hal tersebut harus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pada sektor kegiatan bisnis yang sangat membutuhkan informasi yang dapat diakses dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat.

Peningkatan penggunaan teknologi komputer sebagai salah satu bentuk pengembangan teknologi informasi telah banyak mengubah pemrosesan data akuntansi secara manual menjadi otomatis. Otomatisasi teknologi informasi yang

berdasarkan pada komputer dapat melakukan berbagai fungsi secara cepat dan tepat. Teknologi informasi dalam suatu perusahaan akan membantu penyediaan informasi dengan cepat sesuai dengan kebutuhan manajer dalam pengambilan keputusan, selain itu teknologi informasi tidak hanya digunakan dalam pengolahan data, namun juga dapat digunakan untuk mengetahui lebih cepat jika timbul permasalahan dalam organisasi dan memfokuskan pada sumber tertentu guna mengambil tindakan yang tepat.

Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individu sebagai anggota organisasi bisnis yang secara agregat diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu hal penting yang harus diperhatikan oleh pelaku bisnis dalam menerapkan teknologi informasi adalah sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja baik individu maupun organisasi secara keseluruhan. Manfaat penggunaan teknologi informasi dapat diukur melalui suatu evaluasi yang dapat memberikan gambaran keberhasilan sistem itu sendiri.

Model pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Venkatesh, *et al.* (2003) melakukan penelitian mengenai *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Penelitian dilakukan untuk mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan teknologi informasi dan menghipotesiskan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi sedangkan minat pemanfaatan teknologi

informasi dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Venkatesh, *et al.* (2003) menyatakan bahwa adanya hubungan positif signifikan antara ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi dan hubungan positif signifikan minat pemanfaatan teknologi informasi dan kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap penggunaan teknologi informasi.

Penelitian empiris terhadap Model UTAUT yang dilakukan oleh Dasgupta, *et al.* (2007) menemukan bahwa *effort expectancy* tidak berpengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Studi lain yang dilakukan Isnain (2010) menunjukkan hasil bahwa *performance expectancy* dan *social influence* merupakan prediktor yang signifikan positif bagi *behavioral intention*, namun *effort expectancy* tidak signifikan positif terhadap *use behavioral*.

Handayani (2007) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi pada perusahaan manufaktur di BEJ. Data yang digunakan adalah data primer dari pengisian kuesioner. Sebanyak 20 kuesioner kembali dari 30 yang dikirim dan 10 kuesioner yang dapat diolah. Analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan teknologi informasi dan minat pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Penemuan model UTAUT dalam penelitian Venkatesh, *et al.* (2003) mendorong penulis untuk melakukan penelitian terhadap *user acceptance* dalam

pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kinerja seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) akan diteliti kembali oleh peneliti dengan perbedaan pada sampel penelitian. Venkatesh, *et al.* (2003) menggunakan objek berbagai departemen pada industri komunikasi, hiburan, perbankan, dan administrasi publik di Amerika Serikat, sedangkan penelitian ini menggunakan objek penelitian terhadap pemanfaatan dan penggunaan sistem *online* dalam hal reservasi tiket perjalanan (*e-ticket*) oleh karyawan biro perjalanan dan *travel agency*.

Kemajuan dalam bidang komunikasi dan teknologi informasi membawa perubahan pula dalam perkembangan dunia bisnis modern termasuk dalam bisnis perdagangan elektronik. Perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan kompu terlainnya (id.wikipedia.org/perdagangan_elektronik). *E-Commerce* dapat melibatkan transfer data elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis.

Industri teknologi informasi melihat kegiatan *e-commerce* ini sebagai aplikasi dan penerapan dari *e-business* yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti: transfer dana secara elektronik, SCM (*supply chain management*), *e-marketing* atau pemasaran *online* (*online marketing*), pemrosesan transaksi *online* (*online transaction processing*), pertukaran data elektronik (*electronic data interchange / EDI*), dll. Salah satu contoh penerapan aplikasi *e-commerce* adalah

jasa reservasi tiket perjalanan secara *online (e-ticket)* dengan menggunakan jaringan internet.

E-Ticket adalah sebuah tiket dalam bentuk digital (id.wikipedia.org/tiket_elektronik). *E-Ticket* dapat digunakan untuk penerbangan, hotel, bioskop, dan juga suatu pertunjukan. Saat ini *e-ticket* telah menggantikan fungsi tiket pesawat konvensional yang biasanya terdiri atas beberapa kertas dan umumnya meskipun penerbangan memberlakukan biaya tambahan untuk melakukan *issue* tiket menggunakan jenis tiket ini. *E-Ticket* mulai diberlakukan sejak 1 Juni 2009, ketika Asosiasi Transportasi Udara Internasional / IATA (*International Air Transport Association*) memberikan mandat kepada semua anggotanya agar menggunakan *e-ticket* dalam segala bentuk transaksi (id.wikipedia.org/tiket_elektronik).

Di Kota Medan, dari 110 biro perjalanan dan *travel agency*, terdapat sekitar 40 nama yang resmi terdaftar di ASITA (*Association of The Indonesia Tour & Travel Agencies*) (asitajawatengah.blogspot.com) dan salah satunya PT. Angkasa Arga Wisata Tour & Travel. Dengan banyaknya jumlah biro perjalanan dan *travel agency*, maka sudah seharusnya pemilik biro perjalanan beserta staff karyawannya untuk selalu melakukan peningkatan kualitas kinerja dan mutu pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan evaluasi terhadap pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi yang ada sekarang ini sehingga terjadi peningkatan kinerja biro perjalanan dan *travel agency* terhadap *customernya*.

Selanjutnya, untuk mengakomodasi itu semua dilakukanlah penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Dan Penggunaan Sistem *E-Ticke* “.**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan ?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan?
3. Apakah Faktor sosial berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan?
4. Apakah minat pemanfaatan berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi Informasi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat pemanfaatan
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat pemanfaatan.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh faktor sosial terhadap minat pemanfaatan .
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh minat pemanfaatanterhadap perilaku penggunaan .

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pengembangan suatu teknologi informasi baik itu yang terdapat pada perusahaan maupun pada organisasi, dengan analisis menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).
2. Bagi penulis, penelitian ini juga diharapkan berkontribusi pada pemahaman teori yang berkaitan dengan bidang akuntansi keperilakuan mengenai

bagaimana aspek perilaku yang ada pada pengguna teknologi informasi dapat mempengaruhi penggunaan teknologi informasi. Sedangkan di bidang IT, aspek perilaku pengguna dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan suatu teknologi informasi masa depan.

3. Bagi penulis, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk Biro Perjalanan dan *travel agency* pada umumnya dan pengguna sistem pemesanan tiket secara *online* pada khususnya dalam menggunakan dan mengembangkan teknologi informasi yang ada, sehingga teknologi informasi yang ada memiliki kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

