

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin maju pada saat ini menunjukkan bahwa suatu kebutuhan yang penting baik bagi individu maupun organisasi modern. Dengan menggunakan suatu teknologi, individu maupun organisasi diharapkan dapat melakukan setiap kegiatannya lebih efektif dan efisien. Oleh karena itu, dewasa ini individu maupun organisasi bersaing menggunakan teknologi sesuai dengan kebutuhannya.

Tingkat perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang secara pesat dan sangat tinggi. Dilihat dari semakin berkembangnya perekonomian di Indonesia, semakin tinggi pula tingkat persaingan diantara industri-industri yang berada di Indonesia. Keadaan ini menjadi suatu tantangan bagi perusahaan untuk lebih tanggap lagi terhadap perubahan yang sangat cepat dan dinamis. Komputerisasi merupakan salah satu strategi bagi perusahaan yang bisa meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan melalui penghematan waktu, tenaga dan biaya dalam waktu yang lama (jangka panjang). Seseorang akan berusaha untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuannya di segala bidang agar bisa tetap bertahan di perusahaannya. Hal ini akan mendorong perusahaan untuk mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas baik, yang dapat

menyelesaikan pekerjaannya dengan benar dan tepat. Kepuasan kerja karyawan sangat terkait dengan pekerjaannya yang telah mereka selesaikan dengan baik.

Begitu pula yang terjadi di dalam negeri, di mana perusahaan harus dapat menganalisis peluang dan tantangan pada masa mendatang. Oleh karena itu dalam mengatasi tantangan yang terjadi perusahaan harus melakukan strategi agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan keunggulan bersaing. Persaingan ini terjadi pada seluruh industri-industri produk dan jasa di Indonesia, hal ini dapat dilihat dari *market share*/pangsa pasar di setiap industri yang tersaji pada Tabel 1.1.

**TABEL 1.1**  
**MARKET SHARE INDUSTRI PRODUK DAN JASA DI INDONESIA**  
**(2011-2012)**

<b>Jenis Industri</b>	<i>Market Share</i>	
	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Kosmetik dan Produk Personal	37,02	37,05
Makanan dan Minuman	45,03	41,03
Media dan Telekomunikasi	36,09	39,06
Otomotif	43,04	44,08
Retail	44,04	40,05
Fashion	20,22	24,04
Transportasi	35,07	32,01
Bahan Bangunan	42,07	42,05
Produk Rumah Tangga	43,03	37,08
Perabot Rumah Tangga	32,03	33,08

Sumber : SWA 15/XXVII/18-27 Juli 2011,

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa industri yang mengalami peningkatan indeks *market share* pada tahun 2012 yang paling besar yaitu industri media dan telekomunikasi, hal ini terjadi karena adanya peningkatan kebutuhan konsumen pada alat atau jasa media dan telekomunikasi.

Adapun perkembangan terdapat berbagai perusahaan yang bergerak di bidang media dan telekomunikasi yang menyediakan jasa telekomunikasi serta berhasil menjadi pemain besar dalam persaingan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi di Indonesia. Tabel 1.2 di bawah ini merupakan data persaingan perusahaan penyedia jasa telekomunikasi.

**TABEL 1.2**  
**DATA PERSAINGAN PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI**

Nama Perusahaan	
Internet Service Provider	Provider Cellular
PT. Telkom	PT Indosat Tbk.
PT. CBN	PT. Excelcomindo
PT. Centrin	PT. Bakrie Telkom
PT. BIZnet	PT. Smart

Sumber: SWA 20/XXVIII/20 September – 3 Oktober 2012

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa perusahaan-perusahaan tersebut merupakan perusahaan pemain terbesar dalam kategori telekomunikasi maka dari itu penggunaan teknologi informasi ini sudah disadari oleh organisasi modern, terutama dalam era globalisasi dimana perusahaan sudah dituntut untuk semakin kompetitif dan berdaya saing. Oleh sebab itu menjadi penting untuk memacu tingkat pemanfaatan dan pengguna teknologi informasi di organisasi. Keberadaan teknologi informasi tidak mungkin bisa dilepaskan peranannya dalam proses pengerjaan tugas karyawan. Penggunaan suatu teknologi informasi diharuskan dapat memberikan nilai lebih kepada karyawan seperti mempercepat waktu pengerjaan suatu penugasan dan meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan.

Penggunaan sistem informasi pada organisasi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Hal ini di informasikan oleh Westland and Clark (2000) dalam Rini Handayani (2007) bahwa penggunaan sistem dalam organisasi meningkat sangat pesat dan baik. Peningkatan ini selain dikarenakan tuntutan organisasi modern, juga disebabkan oleh masyarakat yang sangat membutuhkan suatu informasi. Oleh karena itu sistem informasi akan membantu organisasi untuk menyajikan informasi secara cepat, akurat, dan terbuka bagi yang akan menggunakannya. Masyarakat saat ini mempunyai pemikiran yang cukup maju dan akan meninggalkan cara-cara yang manual dan membuat suatu terobosan baru untuk memperoleh informasi tersebut. Akan tetapi, perlu disadari bahwa pembangunan suatu sistem informasi pada organisasi memerlukan investasi yang tidak sedikit. Oleh sebab itu, maka proses pembangunan sistem informasi diperlukan sebuah perencanaan yang sangat matang agar sistem informasi akan bekerja sesuai kebutuhan dan terintegrasi sangat baik.

Dalam penggunaan teknologi informasi ini dapat digunakan oleh organisasi-organisasi yang berbasis profit, dan dapat juga digunakan oleh organisasi pemerintahan yang notabeneanya tidak mencari profit. Perkantoran maupun instansi pemerintah telah memanfaatkan teknologi informasi tersebut yang digunakan untuk membuat beberapa tugas seperti mengolah data administrasi tata usaha, pelayanan masyarakat, pengolahan dan dokumentasi data penduduk, perencanaan, statistika, dan pengambilan keputusan, dll. Peran strategi sistem informasi adalah membantu pihak manajemen dalam

**Mohammad Firmansyah, 2014**

***Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha Dan Faktor Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Portal***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menyediakan informasi yang dapat mendukung dalam pengambilan keputusan ( Rini Handayani: 2007). Dengan menggunakan sistem informasi ini, sebuah perusahaan diharapkan memperoleh keunggulan bersaing. Karena sistem informasi tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan fleksibilitas, integrasi, kecepatan, dan keakuratan informasi yang akan dihasilkan. Selanjutnya dengan adanya keunggulan ini, maka semakin banyak pula pihak-pihak yang akan memanfaatkan sistem informasi tersebut. Pada saat ini pihak-pihak yang menjadi pengguna sistem informasi tersebut antara lain individu, perusahaan, UMKM dan pemerintah.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) sebagai sebuah badan usaha milik negara (BUMN) sekaligus perusahaan publik dan sebagai penyelenggara jasa layanan telekomunikasi dengan jaringan terbesar dan wilayah cakupan terluas di Indonesia tentu menyadari bahwa kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan selalu meningkat sesuai dengan kebutuhan di masa mendatang. Tuntutan bisnis dan perubahan industri teknologi, komunikasi dan informasi yang saat ini tengah berlangsung dan agar dapat terus memberi pelayanan terbaik dalam dinamika perubahan tersebut, Telkom telah melakukan transformasi di segala bidang, dimulai dengan transformasi portofolio bisnis yang mencakup *Telecommunication, Information, Media, Edutainment, dan Service* (TIMES). Pada kenyataannya, perusahaan telekomunikasi khususnya PT Telkom, akan menghadapi kendala – kendala yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, financial maupun perangkat sistem informasi akuntansi dalam

memberikan informasi yang akurat untuk menunjang keberhasilan manajemen. Informasi akuntansi mengenai kebutuhan pelanggan yang berbeda dan teknologi yang tidak dapat dikembangkan merupakan faktor – faktor penghambat dalam perencanaan strategi. Hal ini disebabkan dari kegagalan sistem yang ada di perusahaan itu salah satunya PT. Telkom. Pada dasarnya sistem informasi telah diimplementasikan di banyak perusahaan dengan biaya yang besar, namun masalah yang timbul adalah kepuasan pemakai yang masih rendah terhadap sistem informasi secara kontinu. Rendahnya kepuasan pemakai SI diidentifikasi sebagai penyebab utama yang mendasari kurangnya minat pemanfaatan SI pada karyawan tersebut. Sistem informasi yang telah digunakan PT. Telkom khususnya divisi ISC selama ini untuk menunjang dan membantu dalam pekerjaannya adalah sistem informasi PORTAL.

Divisi ISC disini adalah unit bisnis Support Service yang merupakan organisasi dibawah Direktorat IT, Solution & Supply yang diperankan sebagai pengelola Sistem Informasi untuk seluruh unit organisasi. IS Center juga merupakan sebagai unit bisnis Support Service yang dibentuk untuk menjalankan peran sebagai penyelenggara dukungan Sistem Informasi Perusahaan untuk mengkondisikan efektifitas peyelenggaraan proses bisnis perusahaan dan penyelenggara operasi pendayagunaan sarana dan prasarana IT dalam rangka mengimplementasikan kebijakan IT penyelenggaraan bisnis perusahaan pada lingkungan TelkomGroup, sedangkan untuk sistem informasi PORTAL adalah suatu sistem informasi yang telah disediakan untuk fasilitas internet oleh PT.

**Mohammad Firmansyah, 2014**

***Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha Dan Faktor Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Portal***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Telkom untuk menunjang pekerjaan karyawan tersebut, dimana didalam fasilitas ini telah tersedia antara lain : news, link, produk, FAQ (*Forum Ask Question*), dll. Selain dari pada itu Portal Telkom juga memungkinkan kepada para pegawai untuk mengirim atau menerima e-mail dengan memasukkan *User Id* dan *Password* masing-masing pegawai yang bersangkutan dimana dengan fasilitas ini pegawai dapat mendapatkan informasi tentang personal, *employee self service*, *collaboration center*, dan Telkom *E-Learning*.

Dari hasil survey yang saya lakukan kepada karyawan PT. Telkom di divisi ISC dalam wawancara kami mengungkapkan timbulnya masalah dalam minat pemanfaatan SI itu karena banyaknya pekerjaan dan pekerjaan itu merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh kami (karyawan ISC), dan pekerjaan tersebut membutuhkan suatu SI, apabila pekerjaan tersebut tidak segera diselesaikan akan semakin menumpuk dan menghambat kelancaran yang akan dihasilkan oleh PT. Telkom. Setelah itu dari hasil pra penelitian yang saya lakukan terhadap karyawan PT. Telkom di divisi ISC mengungkapkan sebagai berikut :

Sebagai penelitian awal mengenai keterkaitan fenomena dan konsep yang dipaparkan di atas, penulis mengadakan survey awal kepada 30 karyawan PT. Telkom di divisi *Information System Center* (ISC). Penulis menanyakan pendapat karyawan tentang minat pemanfaatan Sistem Informasi (Y), yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

### **Tabel 1.3**



### Tanggapan Karyawan Tentang Minat Pemanfaatan SI

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Sistem informasi PORTAL membantu saya dalam pekerjaan, dan saya masih mempunyai keinginan untuk menggunakannya di waktu yang akan datang.	6	20.00	24	80.00
2	Sistem informasi PORTAL membantu saya dalam pekerjaan, dan saya ingin selalu mencoba menggunakannya lagi di waktu yang akan datang.	7	23.33	23	76.67
3	Sistem informasi PORTAL sangat membantu saya dalam penyelesaian pekerjaan, dan saya masih tetap akan menggunakannya untuk waktu yang akan datang.	3	10.00	27	90.00
	<b>Rata-rata</b>		<b>17.78</b>		<b>82.22</b>

Sumber : Karyawan PT. Telkom di divisi *Information System Center (ISC)*

Berdasarkan hasil survei awal, sebagian besar karyawan memiliki minat pemanfaatan SI yang rendah. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan-pernyataan yang terdapat di tabel 1.3, bahwa dari pernyataan responden tentang menggunakan sistem informasi PORTAL antara lain; masih mempunyai keinginan untuk menggunakannya di waktu yang akan datang, ingin selalu mencoba menggunakannya lagi di waktu yang akan datang, dan masih tetap akan menggunakannya untuk waktu yang akan datang, karyawan tersebut lebih cenderung menjawab tidak, hal ini bisa dilihat dari jumlah rata-rata karyawan yang menjawab tidak yaitu 82,22% bila dibandingkan dengan karyawan yang menjawab ya yaitu 17,78%. Ada kemungkinan sistem informasi PORTAL tersebut belum optimal dalam melakukan pekerjaan karyawan tersebut.

Mohammad Firmansyah, 2014

*Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha Dan Faktor Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Portal*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pada dasarnya, perusahaan mengharapkan agar sistem informasi yang mereka pakai memiliki kinerja yang baik karena bisa menciptakan minat karyawan dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa 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 pengguna 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 kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai terhadap pengguna teknologi informasi.

Penelitian selanjutnya mengungkapkan bahwa melakukan penelitian untuk menguji faktor faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan pengaruhnya terhadap penggunaan sistem informasi dengan menguji model UTAUT. Dalam penelitian tersebut sampel diambil dari karyawan bagian akuntansi dan keuangan pada perusahaan industri manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Jakarta (BEJ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa

ekpektasi kinerja, ekpektasi usaha dan faktor sosial menunjukkan pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. (Rini Handayani (2007)).

Penelitian lainnya juga mengungkapkan bahwa melakukan penelitian untuk melihat variabel-variabel ekpektasi kinerja, ekpektasi usaha, faktor sosial, kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi pengguna akan mempengaruhi minat dalam pemanfaatan sistem informasi terutama terkait dengan pengimplementasian sistem informasi keuangan daerah (SIKD) di beberapa kabupaten Pulau Madura. Responden dari penelitian ini adalah pegawai bagian keuangan yang menggunakan sistem informasi teknologi dalam menyelesaikan tugasnya yang berjumlah 50 reponden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel anteseden yaitu ekpektasi kinerja, ekpektasi usaha, dan kondisi yang memfasilitasi pemanfaatan sistem informasi, secara signifikan mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi, sedangkan faktor sosial dan kesesuaian tugas tidak signifikan berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. (Ellyana et, al. (2009)).

Terdapat penelitian lainnya yang mengungkapkan bahwa melakukan penelitian tentang pengaruh ekpektasi kinerja, ekpektasi usaha, faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer pada organisasi sektor publik. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah karyawan organisasi sektor publik di Kota Malang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekpektasi kinerja dan ekpektasi usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer, sedangkan faktor sosial

mempunyai pengaruh signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer. (Novianti (2009)).

Ekspektasi kinerja diyakini bahwa seorang individu akan menggunakan sistem informasi apabila sistem tersebut dapat membantunya untuk meningkatkan kinerja. Sedangkan ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan dalam penggunaan suatu sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja maupun ekspektasi usaha mempunyai pengaruh kuat terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Faktor sosial merupakan pengaruh dari lingkungan sekitar yang menyakinkan individu untuk menggunakan sistem informasi. Pada variabel ini hasil penelitian menunjukkan bahwa minat pemanfaatan sistem informasi akan dipengaruhi oleh adanya orang-orang dilingkungan sekitar pemakai. Variabel kondisi-kondisi yang memfasilitasi pemakai merupakan keyakinan seorang individu bahwa terdapat infrastruktur organisasi dan teknik yang mendukung penggunaan sistem informasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang lebih kuat terhadap penggunaan sistem informasi. Pada hubungan minat pemanfaatan sistem informasi dan menunjukkan adanya pengaruh yang positif. (Rini Handayani (2007)).

Konstruk ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat pemanfaatan sistem informasi dalam setting sukarela maupun wajib, pernyataan dari Venkatesh et. al. (2003). Menurut Venkatesh dan Mpris (2000) dalam Rini Handayani (2007) menyatakan bahwa ekspektasi usaha menjadi determinan minat pemanfaatan sistem informasi. Venkatesh et. al (2003) dalam Rini Handayani

**Mohammad Firmansyah, 2014**

***Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha Dan Faktor Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Portal***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(2007), ekspektasi usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan minat pemanfaatan sistem informasi hanya selama periode pasca pelatihan tetapi kemudian menjadi tidak signifikan pada periode implementasi. Sedangkan faktor sosial sebagai determinan langsung dari minat pemanfaatan sistem informasi adalah direpresentasikan oleh konstruk-konstruk yang terkait yaitu norma subyektif, faktor sosial dan image (Venkatesh et. al. 2003). Moore dan Benbaseet (1991) dalam Rini Handayani (2007) menyatakan bahwa pada lingkungan tertentu, penggunaan sistem informasi akan meningkatkan status (image) seseorang didalam sistem sosial.

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 penulis akan meneliti tiga variabel yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial dengan lokasi penelitian yang berbeda yaitu di PT.Telkom.

Maka selanjutnya, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh mengenai pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial dalam judul **“Pengaruh Ekspektasi**

## **Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Faktor Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Portal (Survei Pada Karyawan Divisi ISC di PT. Telkom Kota Bandung)”.**

### **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

#### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang secara pesat dan baik. Semakin berkembangnya perekonomian Indonesia, semakin tinggi pula tingkat persaingan antara industri-industri Indonesia. Komputerisasi merupakan salah satu strategi bagi perusahaan yang dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan melalui penghematan waktu, tenaga dan biaya dalam jangka panjang. Pada tahun 2012 dapat dilihat bahwa industri yang mengalami peningkatan indeks *market share* yaitu industri media dan telekomunikasi, hal ini terjadi karena adanya peningkatan kebutuhan konsumen pada alat atau jasa media dan telekomunikasi. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) adalah sebuah badan usaha milik negara (BUMN) sekaligus perusahaan publik, sebagai penyedia jasa layanan Telecommunication, Information, Media dan Edutainment (TIME) dengan jaringan terbesar dan wilayah cakupan terluas di Indonesia. Pada kenyataannya, perusahaan telekomunikasi khususnya PT. Telkom, akan menghadapi kendala-kendala yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, financial maupun perangkat sistem informasi dalam memberikan informasi yang akurat untuk menunjang keberhasilan manajemen dan melancarkan suatu pekerjaannya. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi

Mohammad Firmansyah, 2014

*Pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha Dan Faktor Sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi Portal*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

masalah dari penelitian ini dapat diidentifikasi ke dalam tema sentral sebagai berikut.

Dengan adanya peningkatan kebutuhan konsumen pada alat atau jasa Media dan Telekomunikasi pada tahun 2012. Hal ini menyebabkan perusahaan harus bekerja keras khususnya PT. Telkom terutama pada karyawannya yang menggunakan suatu teknologi informasi yang harus memberikan nilai lebih agar bisa mempercepat waktu pengerjaan suatu penugasan dan meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan. Dari penelitian-penelitian terdahulu salah satunya dari penelitian Rini Handayani (2005), mengungkapkan dengan faktor-faktor tersebut bisa berpengaruh besar terhadap minat pemanfaatan untuk meningkatkan kelancaran suatu pekerjaannya dalam perusahaan tersebut. Hal ini mendorong PT. Telkom untuk mengetahui kualitas karyawannya dilakukan penelitian Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, dan Faktor Sosial berpengaruh besar terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada karyawan agar dapat mengetahui dan meyakini dengan sistem teknologi informasi yang ada karyawan tersebut bisa lebih cepat dan tepat dalam melakukan pekerjaannya dengan baik dan dapat memenuhi semua kebutuhan pekerjaannya.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Beberapa penelitian yang terdahulu menunjukkan bahwa terdapat banyak faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pengembangan sebuah teknologi informasi yang ditulis berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan

yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran ekspektasi kinerja ( $X_1$ ) karyawan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada PT. Telkom?
2. Bagaimana gambaran ekspektasi usaha ( $X_2$ ) karyawan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada PT. Telkom?
3. Bagaimana gambaran faktor sosial ( $X_3$ ) karyawan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada PT. Telkom?
4. Bagaimana gambaran minat pemanfaatan sistem informasi (Y) pada PT. Telkom?
5. Bagaimana pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial secara simultan dan parsial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada PT. Telkom?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Maka dari itu tujuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang akan di teliti, yaitu untuk mengetahui :

1. Gambaran ekspektasi kinerja ( $X_1$ ) karyawan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada PT. Telkom.
2. Gambaran ekspektasi usaha ( $X_2$ ) karyawan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada PT. Telkom.
3. Gambaran faktor sosial ( $X_3$ ) karyawan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada PT. Telkom.



4. Gambaran minat pemanfaatan sistem informasi (Y) pada PT. Telkom.
5. Pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial secara simultan dan parsial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada PT. Telkom.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat dan pemahaman tentang pengembangan suatu teknologi informasi baik itu yang terdapat pada perusahaan maupun pada organisasi, sebagai berikut:

##### 1. Teoritis

- Memberikan suatu kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan sistem informasi yang berhubungan dengan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi.

##### 2. Praktis

- Memberikan suatu kontribusi pada manajemen perusahaan khususnya divisi ISC pada PT. TELKOM mengenai tentang perilaku individu dalam memanfaatkan sistem informasi untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi.
- Peneliti selanjutnya, yang tertarik dengan tema kajian yang sama.