

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Corona virus disease yang mulai merebak sejak akhir tahun 2019 atau yang dikenal dengan COVID-19 dengan cepat menyebar ke berbagai belahan di dunia tidak terkecuali Indonesia (Yuliana, 2020). Penularannya yang cepat dan masif telah mendorong WHO menyatakan COVID-19 secara resmi sebagai pandemi yang harus dihadapi oleh seluruh negara di dunia dengan penuh kewaspadaan. Kemenkes(2020) telah memperkirakan bahwa sebanyak lebih dari 65 negara di seluruh duniayang telah terjangkit virus tersebut tidak terkecuali di Indonesia. Dengan adanya Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*, maka Covid-19 telah dinyatakan sebagai kedaruratan kesehatan di masyarakat dan oleh karenanya hal ini wajib untuk ditanggulangi.

Berdasarkan hal tersebut, bentuk tindakan dalam menanggulangi dan menjaga kesehatan masyarakat adalah kebijakan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan PSBB ini adalah bentuk intervensi dari pemerintah dalam mengupayakan kondisi kesehatan bagi masyarakat sebagai prioritas utama. Namun di sisi lain dampak yang disebabkan oleh beberapa hal tersebut diatas sangat luar biasa dan mengarah kepada berbagai sektor di masyarakat. Dampak yang terjadi tidak saja dirasakan pada sektor kesehatan, tetapi

juga pada aspek ekonomi, pendidikan, pariwisata, transportasi, perdagangan, dan lainnya. Pada titik tersebut upaya berbagai pihak untuk tetap berkolaborasi dan bersinergi melakukan aktivitas dan menyelesaikan pekerjaan sangat didukung dengan ketersediaan teknologi .

Pandemi Covid-19 telah menunjukkan pentingnya sarana dan prasarana dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Sebelumnya TIK telah menunjukkan perannya yang sangat penting dalam proses pembangunan di bidang ekonomi, sosial, budaya, pendidikan maupun bidang lainnya. Teknologi informasi (TI) mampu menjadi sebuah kebutuhan maupun solusi atas penyelesaian permasalahan bagi organisasi pemerintah maupun swasta (Royyana, 2018), dan kondisi pandemi Covid-19 di Indonesia telah mendorong masyarakat untuk semakin mempercayai hal tersebut.

Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia sangat berdampak pada proses pembelajaran di sekolah karena tidak dapat berjalan dengan tatap muka secara langsung dan harus belajar secara daring atau secara jarak jauh. Pembelajaran pada pendidikan tinggi telah diantisipasi melalui teknologi informasi pembelajaran jarak jauh. Teknologi informasi dalam pembelajaran ini telah banyak dikembangkan oleh para perusahaan multi nasional yang dikenal dengan *e-learning* melalui *moodle*, menggunakan *google meeting* dan *zoom meeting*.

Teknologi telah berkembang pesat selama 30 tahun terakhir. Industri komputerisasi telah maju dari desktop dan laptop ke perangkat seluler yang dapat dipegang atau dipakai termasuk ponsel pintar, tablet, dan jam tangan pintar.

Teknologi informasi memainkan peran penting dalam mencapai manfaat organisasi, terutama karena kemampuannya untuk mengubah sumber daya menjadi kemampuan inti, dan kadang-kadang memfasilitasi serta mempercepat pergeseran budaya organisasi (Shang & Seddon, 2002). Baik langkah-langkah berwujud dan tidak berwujud dapat membantu manajemen dalam menentukan kemajuan mencapai tujuan organisasi dan mewujudkan manfaat dari investasi dalam teknologi informasi.

Teknologi informasi yang dikembangkan sejak lama telah menjadi komponen penting dari setiap aspek kehidupan mulai dari perbankan hingga perawatan kesehatan. Beberapa perangkat teknologi yang telah dikembangkan banyak digunakan untuk berkomunikasi dengan rekan-rekan di tempat kerja dan menjadi bagian penting dari organisasi bisnis dan industri termasuk penyedia layanan. Penggunaan teknologi seluler dan adopsi telah dieksplorasi di bidang *mobile banking*, teknik, dan di semua bagian sehari-hari dari fungsi bisnis yang sukses (Hoos et al., 2014; Liu et al., 2015). Meluasnya penggunaan dan adopsi teknologi seluler dalam organisasi lintas sektor baik bisnis dan industri yang beragam telah menyiratkan bahwa individu yang akan memasuki dunia kerja harus siap untuk memanfaatkan teknologi ini.

Implementasi solusi dan teknologi perangkat lunak baru merupakan kebutuhan kritis dalam organisasi saat ini dalam upaya meningkatkan kinerja maupun nilai daya saing dari organisasi. Tanpa kesuksesan implementasi, penggunaan sistem informasi yang aman, manfaat yang diantisipasi dan

keunggulan kompetitif dari sistem tidak akan tercapai (Kaur et al., 2020). Mengingat kemajuan teknologi dan masalah perilaku organisasi dari penggunaan sistem, sangat penting untuk memahami apa yang menyebabkan pengguna menerima atau menolak sistem informasi baru dan langkah-langkah keamanan terkait.

Teknologi informasi tidak hanya penting dalam menopang operasi organisasi, tetapi juga dapat memicu perubahan dramatis yang dapat mengubah sebuah institusi. Markus (2004) menyebutnya sebagai *technochange*, dinamai untuk perubahan organisasi yang didorong oleh teknologi. Markus (2004) mencatat bahwa "menggunakan teknologi informasi dengan cara yang dapat memicu perubahan organisasi besar menciptakan situasi berisiko tinggi, berpotensi imbalantinggi". *Technochange* melibatkan dampak potensial pada orang, proses, dan kinerja organisasi, terutama dengan implementasi sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*), yang menjanjikan manfaat strategis utama dan perbaikan proses dari integrasi lintas fungsi dan perampingan proses (Markus, 2004). Namun, TI saja tidak dapat memastikan peningkatan kinerja organisasi; alih-alih, TI bergantung pada penyelarasan dan integrasi orang, struktur dalam organisasi, serta kebijakan terkait sumber daya manusia, dalam rangka mencapai tujuan dari organisasi yang telah ditetapkan serta mengatasi penolakan terhadap perubahan yang diterapkan dengan adanya teknologi.

Penggunaan teknologi yang kuat dapat membawa banyak manfaat, seperti keamanan, kecepatan, dan kinerja (Bates & Gawande, 2003). Teknologi juga

berpotensi meringankan beban staf yang ada. Menggunakan teknologi memberikan kesempatan bagi pengguna untuk mendapatkan manfaat yang lebih besar. Apabila teknologi digunakan dengan tepat, maka hal ini dapat mengurangi biaya secara signifikan. Pendekatan semacam itu juga didukung oleh para peneliti, yang menyatakan bahwa sistem komputer dalam sebuah organisasi menawarkan manfaat ekonomi, karena membantu mengidentifikasi potensi hambatan dalam penyediaan dukungan teknologi dan penyelesaian pekerjaan. Secara alami, perlu ada kemauan di antara staf untuk menggunakan informasi ini dan mengintegrasikan menjadi program perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu sifat perubahan teknologi informasi memanifestasikan dirinya secara universal, oleh karena itu diasumsikan bahwa praktik manajemen industri serta perusahaan lain dalam hal ini juga akan berlaku untuk organisasi perguruan tinggi. Oleh karena itu diasumsikan juga bahwa model manajemen teknologi informasi dapat diterapkan lintas batas industri maupun jenis organisasi yang bervariasi.

Sebagai institusi pendidikan yang telah menapaki langkah dalam reputasi internasional, Universitas Brawijaya telah melakukan kebijakan untuk proses pembelajaran dan proses layanan administrasi secara *on-line* (daring) dalam rangka untuk mengoptimalkan seluruh kegiatan pada masa pandemi covid-19. Dalam layanan bidang pendidikan proses pembelajaran dilakukan secara daring dengan menggunakan *google meeting* dan *zoom meeting*. Sedangkan dalam layanan administrasi menggunakan teknologi informasi administrasi yang dikembangkan sendiri dengan nama *Smart and Collaborative Office (SCO)*. Oleh

karena itu menjadi penting dilakukan penelitian dampak penggunaan teknologi informasi administrasi (SCO), apakah bisa diterapkan dengan baik oleh tenaga kependidikan dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja tenaga kependidikan.

Penggunaan teknologi informasi administrasi SCO yang dapat diterapkan secara baik oleh tenaga kependidikan menjadi hal penting yang dipertimbangkan sebagai ukuran dalam keberhasilan implementasi suatu teknologi pada organisasi.

Oleh karena itu, dirasa penting untuk mengetahui bagaimana tingkat harapan pengguna terhadap SCO. Diperlukan analisis sistem yang mengkaji tentang penerimaan pengguna agar dapat mengulas beberapa faktor yang dipertimbangkan dapat mempengaruhi teknologi informasi ini. Secara teoritis dan empiris, terdapat beberapa model penting yang telah dikembangkan sebelumnya yang bertujuan untuk mengukur keberhasilan Sistem Informasi teknologi dari perspektif penggunaannya, dan salah satu model yang populer adalah *Technology Acceptance Model* (TAM).

Penerimaan teknologi telah dipelajari oleh para peneliti sistem informasi selama beberapa dekade (Legris et al., 2003). Sistem informasi tergantung pada pengguna. Ketika sebuah perusahaan atau entitas lain merancang, atau mengadopsi sistem baru atau menggabungkan teknologi baru, hal tersebut bisa menjadi biaya yang besar (Djamasbi et al., 2010). Penting untuk diketahui bahwa sistem akan memenuhi kebutuhan pengguna dan pengguna akan menggunakan produk. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah teori yang paling banyak digunakan untuk memprediksi penggunaan teknologi (Cheung & Vogel, 2013; Choi & Chung,

2013). Memahami apa yang mempengaruhi pengguna dan jika pada kenyataannya mereka akan menggunakan sistem adalah manfaat besar bagi entitas yang mengadopsi sistem serta perancang sistem (Davis et al., 1989; Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000). TAM telah digunakan dalam berbagai penelitian sebelumnya terutama pada kajian tentang sistem informasi untuk memprediksi penerimaan teknologi baru. Pada akhirnya, diyakini hal – hal yang telah menjadi latar belakang penelitian ini menunjukkan urgensi dalam melakukan penelitian dengan judul sebagai berikut : **Menilai Penerapan *Smart and Collaborative Office (SCO)* Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan penelitian yang akan diangkat dan menjadi fokus penelitian ini adalah tentang tingkat penerapan *Smart and Collaborative Office (SCO)* di Kantor Pusat Universitas Brawijaya yang masih belum diketahui dengan baik. Oleh karena itu pertanyaan penelitian dalam penelitian dapat diuraikan adalah seberapa baik tingkat penerapan *Smart and Collaborative Office (SCO)* di Kantor Pusat Universitas Brawijaya dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan pertanyaan penelitian di bagian sebelumnya maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat penerapan *Smart and Collaborative Office (SCO)* di Kantor Pusat Universitas Brawijaya dengan menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini tentu diharapkan memberikan nilai tambah atau manfaat terutama pada beberapa aspek sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bukti empiris dari penerapan teori tentang *Technology Acceptance Model (TAM)* pada institusi perguruan tinggi.
2. Secara praktis, diharapkan penelitian memberikan manfaat pengembangan penerapan tentang teknologi informasi pada kegiatan administratif yang dilakukan secara jarak jauh. Selain itu hasil penelitian diharapkan menunjukkan hasil-hasil penting sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas dari *Smart and Collaborative Office (SCO)* di Universitas Brawijaya.

### 1.5. Batasan Masalah Dalam Penelitian

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan untuk membahas masalah yang dibahas, detail gambaran data atau materi yang digunakan dalam penelitian. Oleh karena itu batasan masalah penelitian dapat ditentukan antara lain



sebagai berikut :

1. Teknologi informasi yang digunakan adalah hanya urusan administrasi dengan menggunakan aplikasi *Smart and Collaborative Office* (SCO) yang dikembangkan oleh Universitas Brawijaya.
2. Unit analisis yang diteliti adalah pengguna dari SCO, sehingga penerapan dari SCO ini lebih difokuskan dari perspektif dan persepsi pengguna sistem aplikasi tersebut.
3. Lokasi penelitian dan responden hanya Kantor Pusat dan tidak termasuk Fakultas/Unit Kerja yang berada pada lingkup Universitas Brawijaya.



