

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi memegang peranan penting dalam mendukung pencapaian ekspektasi kinerja tersebut, karena teknologi memungkinkan otomatisasi, peningkatan akses informasi, serta peningkatan efisiensi dan akurasi dalam pelaksanaan tugas. Dengan dukungan teknologi yang tepat, individu dan organisasi dapat lebih mudah memenuhi standar kinerja yang diharapkan, sekaligus mengatasi berbagai hambatan teknis dan non-teknis yang mungkin muncul dalam proses kerja. Dalam berbagai konteks organisasi dan pekerjaan, pencapaian hasil kerja yang optimal menjadi salah satu tujuan utama yang harus diwujudkan. Untuk mencapai hal tersebut, individu maupun organisasi menetapkan standar atau harapan yang dikenal dengan istilah ekspektasi kinerja. Ekspektasi ini berperan sebagai pedoman dalam mengarahkan usaha dan sumber daya agar proses kerja dapat berjalan secara efektif dan efisien. Menurut (Simanjuntak, 2023) Ekspektasi kinerja adalah harapan atau persepsi individu mengenai tingkat pencapaian hasil kerja yang diinginkan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Ekspektasi ini mencerminkan standar yang ditetapkan baik oleh individu maupun organisasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam berbagai proses kerja. Faktor-faktor yang memengaruhi ekspektasi kinerja meliputi kemampuan individu dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya, termasuk teknologi dan sistem informasi yang tersedia (Wardani & Masdiantini, 2022).

Tingkat ekspektasi kinerja sangat dipengaruhi oleh sejauh mana individu merasa mampu dan mendapatkan dukungan untuk menjalankan tugasnya secara optimal. Hambatan teknis maupun non-teknis yang dihadapi dapat menurunkan motivasi dan kepercayaan diri, sehingga berdampak negatif pada pencapaian hasil kerja yang diharapkan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor seperti kemampuan adaptasi, dukungan sosial, dan kesiapan teknologi sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja. (Nurul Akmal, 2022) menyatakan Ekspektasi kinerja yang realistis dan didukung oleh sumber daya yang memadai akan mendorong peningkatan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Salah satu faktor, termasuk penerimaan sistem PDDikti.

Penerimaan sistem PDDikti sangat penting karena sistem ini menjadi alat utama dalam pengelolaan data akademik yang mendukung proses kerja di lingkungan pendidikan tinggi. Ketika individu, terutama operator dan staf akademik, menerima dan mampu menggunakan sistem PDDikti dengan baik, hal ini akan meningkatkan kepercayaan diri dan motivasi mereka dalam menjalankan tugas, sehingga ekspektasi kinerja dapat meningkat. Menurut (Musthafa & Rahmad, 2021) Sistem PDDikti (Pangkalan Data Pendidikan Tinggi) merupakan sebuah aplikasi yang dirancang untuk memudahkan pengelolaan data pendidikan tinggi secara terintegrasi. Sebagai sistem yang menyediakan kemudahan dalam pengolahan data akademik, administrasi, dan pelaporan, PDDikti memberikan manfaat nyata berupa percepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam menyelesaikan berbagai tugas yang berkaitan dengan pengelolaan data pendidikan.

Ketika pengguna baik dosen, tenaga kependidikan, maupun pengelola institusi merasakan kemudahan ini, maka persepsi positif terhadap sistem PDDikti akan meningkat. Persepsi positif tersebut akan mendorong pengguna untuk lebih intensif dalam memanfaatkan sistem PDDikti, sehingga tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja individu pengguna, tetapi juga berdampak pada peningkatan kinerja institusi pendidikan secara keseluruhan (Ady Bakri *et al.*, 2023). Dengan demikian, keberhasilan implementasi Sistem PDDikti sangat bergantung pada sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan kemudahan dan nilai tambah dalam proses kerja para penggunanya.

Selain faktor sistem, *social influence* juga memegang peranan penting dalam membentuk ekspektasi kinerja. Menurut (S. Putri *et al.*, 2025) *social influence* merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi sikap dan perilaku individu dalam menerima dan menggunakan suatu teknologi atau sistem baru. Secara umum, pengaruh sosial dapat didefinisikan sebagai tekanan atau dorongan yang berasal dari lingkungan sosial, seperti rekan kerja, atasan, teman sebaya, keluarga, atau komunitas profesional, yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk mengadopsi atau menolak suatu inovasi. Dalam konteks teknologi, pengaruh sosial mencakup bagaimana persepsi dan sikap orang-orang di sekitar memengaruhi keyakinan individu terhadap manfaat dan kegunaan teknologi tersebut. Pengaruh sosial memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), yaitu keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka dalam melaksanakan tugas (Setiawan *et al.*, 2021). Ketika seseorang menerima dorongan positif dari lingkungan sosialnya, seperti rekomendasi, dukungan, atau contoh penggunaan teknologi yang berhasil, maka individu tersebut cenderung lebih percaya bahwa teknologi tersebut dapat memberikan manfaat nyata bagi pekerjaannya. Dengan kata lain, pengaruh sosial dapat meningkatkan keyakinan dan harapan individu terhadap kemampuan teknologi dalam membantu mereka mencapai hasil yang lebih baik.

Faktor teknologi atau kondisi yang memfasilitasi sangat berperan dalam membentuk ekspektasi kinerja pengguna terhadap suatu sistem atau aplikasi. Teknologi merupakan salah satu elemen kunci dalam proses adopsi dan pemanfaatan sistem atau aplikasi dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, bisnis, dan pemerintahan (Fricticarani *et al.*, 2023). Secara umum, teknologi dapat diartikan sebagai kumpulan alat, metode, dan proses yang digunakan untuk memecahkan masalah atau mempermudah pelaksanaan tugas. Dalam konteks penggunaan sistem informasi atau aplikasi, faktor teknologi mencakup berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan (*ease of use*), aksesibilitas, serta fitur-fitur pendukung yang tersedia dalam sistem tersebut. Ketika infrastruktur teknis, sumber daya, dan dukungan yang tersedia mendukung penggunaan sistem secara efektif, pengguna akan memiliki keyakinan lebih tinggi bahwa teknologi tersebut dapat membantu mereka menyelesaikan tugas dengan lebih efisien dan akurat (Romi Mesra, 2023). Keandalan sistem, kemudahan akses, serta responsifitas layanan bantuan teknis meningkatkan kenyamanan dan kelancaran dalam pengoperasian teknologi, sehingga ekspektasi kinerja pengguna terhadap sistem menjadi lebih positif. Penelitian menunjukkan bahwa apabila pengguna merasa sistem mudah diakses, didukung oleh infrastruktur memadai, dan tersedia bantuan teknis yang responsif, maka mereka lebih percaya bahwa penggunaan teknologi tersebut akan meningkatkan kinerja

mereka dalam menjalankan tugas administratif maupun operasional (Syafitri *et al.*, 2022).

Selain itu, latar belakang pendidikan individu berperan sebagai variabel intervening yang memediasi hubungan antara sistem, pengaruh sosial, teknologi, dan ekspektasi kinerja. Individu dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi atau relevan cenderung memiliki kemampuan dan pemahaman yang lebih baik dalam mengadopsi teknologi serta merespon pengaruh sosial secara positif (Junita, 2022). Hal ini memperkuat ekspektasi kinerja mereka terhadap teknologi. Individu dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi atau relevan biasanya memiliki kemampuan kognitif dan teknis yang lebih baik dalam memahami serta mengadopsi teknologi baru. Mereka cenderung lebih cepat menyesuaikan diri dengan sistem yang diterapkan dan mampu mengoptimalkan fitur-fitur teknologi untuk menunjang pekerjaan mereka. Selain itu, individu ini juga lebih mampu merespon pengaruh sosial secara positif, seperti menerima saran atau dorongan dari rekan kerja dan atasan untuk menggunakan teknologi secara efektif. Dengan demikian, latar belakang pendidikan yang memadai memperkuat keyakinan atau ekspektasi kinerja bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja (Deswanti *et al.*, 2023). Sebaliknya, latar belakang pendidikan yang kurang mendukung dapat menurunkan tingkat pemahaman dan kepercayaan terhadap manfaat teknologi, sehingga ekspektasi kinerja menjadi lebih rendah (Yasa & Mayasari, 2022).

Terdapat *research gap* (kesenjangan Penelitian) terkait pengaruh sistem PDDikti terhadap ekspektasi kinerja. Sebagian Penelitian sebelumnya mengakui pentingnya sistem PDDikti dalam meningkatkan ekspektasi kinerja pengguna, namun terdapat pula Penelitian lain yang menyatakan bahwa sistem PDDikti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja. Penelitian lain dilakukan oleh (V. S. Putri & Mahadian, 2021) Mengatakan bahwa *social influence* memegang peranan penting dalam membentuk ekspektasi kinerja, namun ada juga Penelitian mengatakan bahwa *social influence* tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap ekspektasi kinerja (Fadhillah *et al.*, 2021). Banyak Penelitian terdahulu yang menemukan bahwa teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap ekspektasi kinerja pengguna. Misalnya, beberapa studi menunjukkan bahwa keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi akan membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan hasil kerja secara langsung mendorong ekspektasi kinerja yang lebih tinggi (Yanna Sri, 2024), (Anjani *et al.*, 2021) dan (Natsir Kelana, 2022). Penelitian-Penelitian ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan, aksesibilitas, dan fitur pendukung teknologi mampu meningkatkan rasa percaya diri pengguna dalam memanfaatkan teknologi untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Namun, di sisi lain, terdapat pula Penelitian yang melaporkan bahwa pengaruh teknologi terhadap ekspektasi kinerja tidak signifikan (Suswati *et al.*, 2021). Dalam beberapa konteks, faktor-faktor seperti kurangnya pemahaman teknologi, pengalaman pengguna yang rendah, atau ketidaksesuaian teknologi dengan kebutuhan pekerjaan menyebabkan teknologi tidak memberikan kontribusi yang berarti terhadap peningkatan ekspektasi kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasakan manfaat teknologi secara langsung, sehingga ekspektasi kinerja mereka terhadap teknologi menjadi rendah atau tidak terpengaruh secara signifikan.

Digitalisasi pendidikan tinggi di Indonesia semakin berkembang pesat dengan hadirnya sistem PDDikti (Pangkalan Data Pendidikan Tinggi) yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan data akademik secara terintegrasi dan terpusat. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelaporan dan akurasi data di seluruh perguruan tinggi, termasuk di Politeknik Negeri Jember. Namun, dalam praktiknya, penerimaan dan penggunaan sistem PDDikti oleh operator akademik yang bertugas menginput data masih menghadapi berbagai kendala yang signifikan.

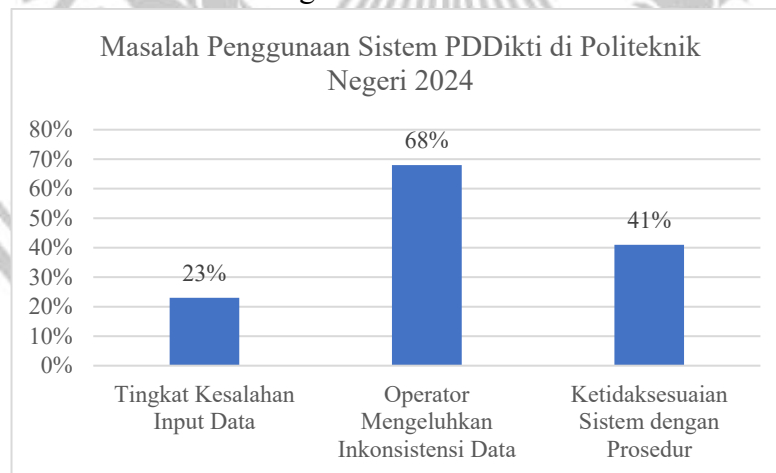
Tabel 1.1

Data Awal Terkait Masalah Penggunaan Sistem PDDikti di Politeknik Negeri 2024

Aspek	Persentase	Angka Dasar Penilaian
Tingkat Kesalahan Input Data	23%	23
Operator Mengeluhkan Inkonsistensi Data	68%	68
Ketidaksesuaian Sistem dengan Prosedur	41%	41

Sumber : Hasil Survei Atau Evaluasi Internal Politeknik Negeri Jember tahun 2024

Data awal tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kesalahan *input* data mencapai 23%, yang menjadi indikasi adanya masalah dalam pengoperasian sistem. Permasalahan ini diduga berkaitan dengan variasi kompetensi dan latar belakang pendidikan operator akademik, yang memengaruhi kemampuan mereka dalam memahami dan mengelola sistem secara efektif. Selain itu, studi pendahuluan mengungkapkan bahwa 68% operator mengeluhkan adanya inkonsistensi sinkronisasi data antar modul dalam sistem PDDikti, sementara 41% menyoroti ketidaksesuaian sistem dengan prosedur administrasi lokal yang berlaku di Politeknik Negeri Jember.



Gambar 1.1

Grafik Penilaian PDDikti di Politeknik Negeri 2024

Sumber : Hasil Survei Atau Evaluasi Internal Politeknik Negeri Jember tahun 2024

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi dan sistem informasi telah diimplementasikan secara luas, faktor-faktor seperti ekspektasi kinerja yaitu persepsi individu terhadap manfaat penggunaan teknologi dalam meningkatkan kinerja tekanan sosial dari lingkungan kerja (pengaruh sosial), serta kualitas teknis dan dukungan sistem

(faktor teknologi) sangat memengaruhi tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi oleh pengguna. Menurut (Nurul Akmal, 2022), ekspektasi kinerja menjadi salah satu kunci utama yang menentukan sejauh mana pengguna merasa yakin bahwa teknologi dapat membantu mereka menyelesaikan tugas dengan lebih efektif dan efisien.

Lebih jauh, tingkat pendidikan pengguna diduga menjadi variabel penting yang memoderasi hubungan antara ekspektasi kinerja, pengaruh sosial, dan faktor teknologi dengan penerimaan teknologi. Pendidikan formal yang lebih tinggi diyakini dapat meningkatkan kemampuan adaptasi, pemahaman teknis, serta penguasaan terhadap teknologi yang digunakan. Hal ini sejalan dengan temuan (Ninditama & Porwani, 2023) yang menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada penerimaan dan kompetensi pengguna dalam memanfaatkan teknologi secara optimal. Oleh karena itu, Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam pengaruh sistem PDDikti, pengaruh sosial, dan faktor teknologi terhadap ekspektasi kinerja Di Politeknik Negeri Jember, dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan sebagai variabel intervening atau moderator. Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas penggunaan teknologi dan mendukung transformasi digital yang berkelanjutan di lingkungan pendidikan tinggi vokasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam Penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah sistem PDDikti berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember ?
2. Apakah *sosial influence* berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember ?
3. Apakah teknologi berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember ?
4. Apakah sistem PDDikti berpengaruh signifikan terhadap tingkat pendidikan Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember ?
5. Apakah *sosial influence* berpengaruh signifikan terhadap tingkat pendidikan Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember ?
6. Apakah teknologi berpengaruh signifikan terhadap tingkat pendidikan Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember ?
7. Apakah tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember ?
8. Apakah sistem PDDikti berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember, melalui tingkat Pendidikan ?
9. Apakah *sosial influence* berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember, melalui tingkat Pendidikan ?
10. Apakah teknologi berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember, melalui tingkat Pendidikan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya Penelitian ini antara sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis sistem PDDikti berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis *sosial influence* berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis teknologi berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember.
4. Untuk menguji dan menganalisis sistem PDDikti berpengaruh signifikan terhadap tingkat pendidikan Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember.
5. Untuk menguji dan menganalisis *sosial influence* berpengaruh signifikan terhadap tingkat pendidikan Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember.
6. Untuk menguji dan menganalisis teknologi berpengaruh signifikan terhadap tingkat pendidikan Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember.
7. Untuk menguji dan menganalisis tingkat pendidikan berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember.
8. Untuk menguji dan menganalisis sistem PDDikti berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember, melalui tingkat Pendidikan.
9. Untuk menguji dan menganalisis *sosial influence* berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember, melalui tingkat Pendidikan.
10. Untuk menguji dan menganalisis teknologi berpengaruh signifikan terhadap ekspektasi kinerja Operator Akademik Di Politeknik Negeri Jember, melalui tingkat Pendidikan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari hasil Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Pengembangan Model UTAUT Kontekstual
 Penelitian memperkaya model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dengan mengintegrasikan tingkat pendidikan sebagai variabel moderasi – aspek yang masih terbatas dalam studi sebelumnya. Temuan ini melengkapi Penelitian (Venkatesh *et al.*, 2012) yang fokus pada variabel demografi seperti usia dan pengalaman.
 - b. Validasi Faktor Sosio-Teknis
 Studi ini mengkonfirmasi relevansi *social influence* dalam adopsi sistem akademik di Indonesia.
 - c. Eksplorasi Variabel Pendidikan sebagai Moderator
 Analisis moderasi tingkat pendidikan memberikan perspektif baru tentang bagaimana latar belakang akademik operator memengaruhi hubungan antara ekspektasi kinerja, faktor teknologi, dan penerimaan sistem – sebuah *gap* yang diidentifikasi dalam studi (Siska *et al.*, 2020)
2. Manfaat Praktis

a. Optimalisasi Pelatihan Operator

Hasil Penelitian dapat menjadi dasar penyusunan program pelatihan diferensiasi berdasarkan tingkat pendidikan operator, seperti meningkatkan kompetensi teknis bagi lulusan non-STEM atau penguatan *soft skills* untuk lulusan S1.

b. Pengayaan Literatur dan Model Teori

Penelitian ini memperkaya kajian penerimaan teknologi dengan mengaplikasikan model UTAUT dalam konteks sistem informasi pendidikan tinggi vokasi di Indonesia, khususnya dengan memasukkan variabel tingkat pendidikan sebagai moderator yang masih jarang diteliti. Hal ini membuka peluang bagi Penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi variabel moderasi lain atau konteks institusi yang berbeda.

c. Peningkatan Kualitas Sistem Informasi Akademik

Temuan Penelitian membantu Politeknik Negeri Jember memahami faktor-faktor yang memengaruhi ekspektasi kinerja oleh operator akademik sehingga dapat melakukan perbaikan sistem, baik dari sisi teknis maupun pelatihan pengguna, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan data akademik

