

ADOPSI UTAUT UNTUK MENGEVALUASI SISTEM INFORMASI PELANGGAN PADA PDAM TIRTA RANDIK KAB.MUSI BANYUASIN

Eka Fitriyana¹, Darius Antoni², Eka Puji Agustini³
Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang
Email : Ekafitriyana14303@yahoo.co.id

Abstrak. Sistem Informasi Pelanggan adalah sebuah sistem yang digunakan oleh PDAM Tirta Randik untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu dalam proses penginputan data pelanggan, serta proses pembayaran rekening air bulanan. Penerapan Sistem Informasi Pelanggan dapat menimbulkan dampak yang sangat luas terhadap sistem kerja. Oleh karena itu untuk mengetahui tanggapan dari responden sistem informasi pelanggan, maka peneliti termotivasi untuk melakukan kajian terhadap penerimaan sistem informasi pelanggan. Skripsi ini menjelaskan tentang hasil penelitian mengenai hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan sistem informasi pelanggan dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Data dikumpulkan dari responden yang menggunakan sistem informasi pelanggan melalui penyebaran kuesioner sebanyak 10 eksemplar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Performance Expectancy* dan *Facilitating Conditions* memberikan hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* (<0.05), sedangkan *Effort Expectancy* dan *Social Influence* terbukti tidak memberikan hubungan yang positif terhadap *Behavioral Intention* dikarenakan nilai yang didapat sebesar (>0.05).

Kata Kunci : Sistem Informasi Pelanggan, UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

1. PENDAHULUAN

Di era perkembangan teknologi informasi yang pesat ini, kegiatan bisnis suatu organisasi tidak terlepas dari peran Sistem Informasi (SI) dan Teknologi Informasi (TI). Sistem Informasi merupakan sarana andalan guna memenangkan persaingan dalam industri, memudahkan organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan *service quality* kepada konsumen, membantu dalam pengambilan keputusan dan memperluas pasar dan pemasaran produk. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Randik Kabupaten Musi Banyuasin merupakan Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Musi Banyuasin yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Musi Banyuasin Nomor 06 Tahun 2009. PDAM adalah Perusahaan Daerah yang bergerak di bidang penyediaan air minum khususnya di Kabupaten Banyuasin. Saat ini PDAM Tirta Randik telah menerapkan beberapa Sistem Informasi untuk menunjang kinerjanya, diantaranya adalah Sistem Informasi Pelanggan. Sistem Informasi Pelanggan merupakan sistem yang digunakan oleh PDAM Tirta Randik untuk pengelolaan rekening pelanggan, menginputkan data dan informasi mengenai pelanggan, serta mengurus penagihan rekening langganan. Setiap bulan pelanggan wajib melakukan pembayaran rekening air yang telah dipakai selama satu bulan. Sistem Informasi Pelanggan memberikan beberapa kemudahan untuk para pegawai dalam melakukan proses pembayaran rekening air bulanan. Sistem Informasi sangat diperlukan untuk meningkatkan efektifitas, dan efisiensi kerja dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Melakukan evaluasi

terhadap sistem informasi pelanggan diperlukan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mengakses data dan informasi pelanggan yang diperlukan serta untuk menunjang pemberian informasi kepada pengguna untuk meningkatkan kualitas sistem. Sistem Informasi Pelanggan harus dapat diterima dan digunakan oleh para penggunanya sehingga dapat meningkatkan produktifitas.

Salah satu model yang dapat menjelaskan penerimaan pengguna (*usser acceptance*) dalam bidang Sistem Informasi yang dikembangkan oleh vankatesh, dkk. Model ini diberi nama *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)*. UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh persepsi orang-orang terhadap ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi yang membantu (*facilitating condition*) yang dimoderatori oleh jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan (*voluntariness*). Teori ini menyediakan alat bagi para manajer untuk menilai kemungkinan keberhasilan pengenalan teknologi baru.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mencoba mengadakan penelitian tentang Sistem Informasi Pelanggan untuk mengetahui tingkat kesesuaian dalam penggunaan dan penerimaannya, maka dilakukanlah sebuah penelitian tentang “**Mengevaluasi Sistem Informasi Pelanggan Pada PDAM Tirta Randik Kab.Musi Banyuasin**”.

2. METODE PENELITIAN

2.1. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan atau digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan bersumber dari penelitian studi lapangan, mengumpulkan data secara langsung terhadap masalah apa yang akan diteliti, yaitu dengan cara :

1. Wawancara (*interview*)

Dalam metode ini penulis mengumpulkan data penelitian dengan bertanya langsung kepada pihak yang bersangkutan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

2. Pengamatan (*Observasi*)

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tinjauan secara langsung ke objek yang diteliti. Untuk mendapatkan data yang bersifat nyata dan meyakinkan maka penulis melakukan pengamatan langsung pada PDAM Tirta Randik.

3. Kuisisioner

Merupakan suatu pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara memberikan kuisisioner kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang dikumpulkan dengan melakukan studi *literatur*, yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah, seperti melakukan pengumpulan data dengan cara membaca buku, artikel, *browsing internet* ataupun dari referensi

lain yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai sarana pembantu di dalam pengumpulan data agar penelitian ini dapat dipercaya dan lebih akurat dalam materinya.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung ataupun pengukuran, kuantitatif maupun kualitatif dari karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya (Sudjana, 1992:6). Sugiyono (2005) mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Memperhatikan pernyataan di atas, maka penulis akan menetapkan sampel yang diambil sebanyak 10 orang yang berasal dari pegawai PDAM Tirta Randik yang menggunakan sistem informasi pelanggan secara aktif.

2.3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati, secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian (Sugiyono 2005). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Performance Expectancy* yang memiliki beberapa dimensi antara lain, *Perceived Usfulness*, *Extrinsic Motivation*, *Job Fit*, *Relative Advantage*, dan *Outcome Expectation*.
2. *Effort Expectation* yang memiliki beberapa dimensi antara lain, *Perceived ease of use*, dan *Ease of use*.
3. *Social Influence* yang memiliki beberapa dimensi antara lain, *Subjective Norm*, *Social Factors* dan *Image*.
4. *Facilitating Conditions* yang memiliki beberapa dimensi antara lain, *Perceived Behavioral*, *Facilitating conditions*, dan *Compability*.

Performance expectancy, *effort expectancy*, *sosial influence*, dan *facilitating conditions* merupakan variabel independen (variabel bebas), dalam penelitian ini *behavioral intention* dan *use behavior* sebagai variabel dependen (variabel terikat). instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel yang diteliti sebanyak 25 item pertanyaan. Kuesioner akan dikirimkan kepada responden dengan mendistribusikannya secara langsung.

2.4. Alat Ukur Penelitian

Untuk memperoleh data yang objektif, valid dan dapat dipercaya penelitian akan menggunakan data primer, yaitu data yang diambil langsung dari responden yaitu para pegawai yang aktif menggunakan Sistem informasi Pelanggan. Bentuk alat pengumpulan data yang dimaksud adalah kuesioner yang dikembangkan oleh peneliti. Pada kuesioner

ini akan terdapat pengelompokan pertanyaan yang akan menjadi alat ukur penelitian ini adalah validitas isi (*content validity*) yaitu bahwa butir-butir pertanyaan disusun sesuai dengan definisi dari variabel-variabel yang akan diukur. Hasil penelitian yang diambil dengan menggunakan kuesioner mendapatkan data kualitatif yang diukur berdasarkan skala *Likert* yang terdiri atas 5 (lima) poin (Sugiyono, 2005) :

1. Sangat Setuju / Sangat Tinggi = 5
2. Setuju / Tinggi = 4
3. Cukup Setuju = 3
4. Tidak setuju = 2
5. Sangat Tidak Setuju = 1

3. HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini akan dibahas mengenai hasil analisis menggunakan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology*) terhadap penerimaan pengguna sistem informasi pelanggan pada PDAM Tirta Randik melalui hasil pengolahan data menggunakan SPSS 16.

Tabel 1
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.885	3.373		1.152	.293
	PE	.024	.083	.067	.293	.001
	EE	.336	.099	.860	3.408	.014
	SI	-.009	.110	-.023	-.084	.936

a. Dependent Variable: BI

Nilai T merupakan pengujian apakah ada hubungan antara variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, terhadap *Behavioral Intention*. Kriteria Pengujian ini berdasarkan signifikansi antara lain :

- a. Jika signifikansi >0.05 maka Ho diterima.
- b. Jika signifikansi < 0,05 maka H1 diterima.

1. **Pengujian hubungan dari variabel *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention***

Dari tabel diatas dapat dianalisis dengan dengan menghasilkan nilai sebagai berikut : Nilai t hitung sebesar 0,293 dengan tingkat signifikan sebesar <0.05 ($0.001 < 0.05$) maka H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa *Performance Expectancy* berhubungan positif terhadap *Behavioral Intention*.

2. **Pengujian hubungan dari variabel *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention***

Dari diatas dapat dianalisis dengan dengan menghasilkan nilai sebagai berikut : Nilai t hitung sebesar 3.408 dengan tingkat signifikan sebesar >0.05 ($0.014 > 0.05$) maka Ho diterima. Dapat disimpulkan bahwa *Effort Expectancy* tidak berhubungan positif terhadap *Behavioral Intention*.

3. **Pengujian hubungan dari variabel *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention***

Dari table diatas dapat dianalisis dengan dengan menghasilkan nilai sebagai berikut : Nilai t hitung sebesar -0.084 dengan tingkat signifikan sebesar >0.05 ($0.936 > 0.05$) maka Ho diterima. Dapat disimpulkan bahwa *Facilitating Conditions* tidak berhubungan positif terhadap *Behavioral Intention*.

Tabel 2
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.071	2.172		1.875	.098
	FC	.210	.112	.553	1.877	.000

a. Dependent Variable: UB

Pengujian hubungan dari variabel *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioral Intention*. Dari diatas dapat dianalisis dengan dengan menghasilkan nilai sebagai berikut : Nilai t hitung sebesar 1.877 dengan tingkat signifikan sebesar <0.05 ($0.000 < 0.05$) maka H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa *Facilitating Conditions* berhubungan positif terhadap *Use Behavior*.

Tabel 3
Hasil Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.186	1.268		2.512	.036
	UB	.705	.155	.849	4.550	.002

a. Dependent Variable: BI

Pengujian hubungan dari variabel *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior*. Dari tabel diatas dapat dianalisis dengan menghasilkan nilai sebagai berikut : Nilai t hitung sebesar 4.550 dengan tingkat signifikan sebesar <0.05 ($0.002 < 0.05$) maka H1 diterima. Dapat disimpulkan bahwa *Behavioral Intention* berhubungan positif terhadap *Use Behavior*.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan serta sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan pada Bab sebelumnya, maka diambil kesimpulan hal-hal sebagai berikut :

1. Dalam penerapannya, Sistem Informasi Pelanggan memang diperlukan oleh PDAM Tirta Randik untuk mempermudah pegawai dalam melakukan segala aktifitas yang berkaitan dengan pelanggan tanpa harus menghabiskan banyak waktu dalam proses pembayaran rekening bulanan, karena bisa dilakukan dengan cepat, efektif, dan efisien, serta resiko yang dapat diambil karena kesalahan pendataan pun relatif kecil dikarenakan adanya Sistem Informasi Pelanggan.
2. Pengukuran penerimaan pengguna terhadap sistem informasi pelanggan menggunakan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang menggunakan 25 item pertanyaan yang didasarkan pada variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*.
3. Berdasarkan hasil uji T maka dapat diketahui bahwa X variabel mana saja yang memiliki hubungan yang signifikan terhadap Y variabel. Dari hasil perhitungan data yang dilakukan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS menunjukkan bahwa *Performance Expectancy*, *Facilitating Conditions* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai (sig <0.05). Berdasarkan hasil uji T juga didapat bahwa *Behavioral Intention* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Use Behavior* dengan nilai

(sig<0.05). Sedangkan *Effort Expectancy* dan *Social Influence* terbukti tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dikarenakan nilai yang didapat sebesar >0.05

5.2. Saran

Secara khusus, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pengembang sistem (*programmer*) dalam mengembangkan Sistem Informasi Pelanggan di waktu yang akan datang, dari data mentah yang diambil dapat diketahui bahwa variabel *Effort Expectancy* (X2) perlu menjadi perhatian didalam pengembangan sistem informasi pelanggan selanjutnya seperti menambah fitur-fitur dalam sistem informasi pelanggan agar lebih memudahkan dalam penggunaannya. Dengan memperhatikan variabel tersebut akan menjadi salah satu kunci kesuksesan penggunaan sistem informasi pelanggan di masa yang akan datang. Dan para peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan variabel penelitian lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, antara lain *age*, *gender*, *volunterines of use*, serta *experience* dalam mengevaluasi penerimaan sistem informasi .

DAFTAR RUJUKAN

- Aditya. Prihantara. 2015 . *Jurnal: Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Kemahasiswaan* Di STKIP PGRI Pacitan. Vol. 5, No. 1, Januari 2015
- Budiyanto, Rahmawati, Santoso Tri Hananto. 2009. *Jurnal: Evaluasi kesuksesan sistem informasi dengan pendekatan model Delone dan McLean (Studi kasus implementasi Billing System di RSUD kabupaten Sragen.*
- Diakses pada 5 Desember 2015, <http://dataolah.blogspot.co.id/2012/08/regresi-berganda-uji-f-uji-t-dan.html>
- Erinsyah Maulia R, A.Rahim Matondang, Rosnani Ginting.2013. *Jurnal: Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Model KANO serta Aplikasi Quality Function Deployment (QFD) untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa perbankan.* Vol 1, No 2, Februari 2013
- Handoko, 2012. *Jurnal: Analisis pengaruh kualitas pelayanan (Service Quality) sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa.* Vol. 4 No. 8, Desember 2012
- I Gusti Nyoman Sedana, St. Wisnu Wijaya. 2009. *Jurnal: Penerapan Model UTAUT untuk memahami penerimaan dan penggunaan Learning Management System studi kasus : Experiential E-Learning of Sanata Dharma University.* Vol 5, Issues 2, October 2009
- Irhas Chaerur Rizal, 2013. *Jurnal: Analisis Sistem informasi akademik online di Universitas Diponegoro Semarang*

Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D

Venkatesh et al., *Jurnal: Consumer Acceptance And Use Of Information Technology :
Extending The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology.*
Vol. 36 No. 1/March 2012

Widya Utaminingsih,S.Kom, 2009. *Jurnal: Analisis Penerimaan Teknologi Informasi di
PT.MRA dengan menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)*