



Penerapan Teori Technology Readiness dan Technology Acceptance Model Terhadap Penggunaan Sistem Employee Self Service

Meita Devi Rakhmayani, Agung Surya Dwianto

Master of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Paramadina

Corresponding author: Meita Devi Rakhmayani

*Email : meita.rakhmayani@students.paramadina.ac.id

Submit : 25 Mei 2024

Review : 29 Mei 2024

Accept : 28 Agustus 2024

Publish : 29 Agustus 2024

Abstract

Penelitian ini membahas pengaruh Teori Technology Readiness (TRI) dan Technology Acceptance Model (TAM) terhadap penggunaan Sistem Employee Self Service (ESS) di PT. XYZ, sebuah perusahaan multinasional yang sedang mengalami transformasi digital. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan paradigma post positivism, analisis data mengungkapkan bahwa faktor-faktor seperti kesiapan teknologi, persepsi kegunaan, dan kemudahan penggunaan berkontribusi pada niat karyawan untuk mengadopsi dan menggunakan ESS. Implikasi temuan ini menyoroti peran penting teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan dalam konteks manajemen sumber daya manusia (HRM) di era digital, meskipun penelitian ini memiliki batasan dalam generalisasi temuan karena fokus pada satu perusahaan di industri tertentu.

Kata Kunci: Kesiapan Teknologi, Model Penerimaan Teknologi, Model Kesiapan Dan Penerimaan Teknologi, Employee Self Service (ESS)

Abstract

This research discusses the influence of Technology Readiness Theory (TRI) and Technology Acceptance Model (TAM) on the use of the Employee Self Service System (ESS) at PT. XYZ, a multinational company that is undergoing digital transformation. Using a descriptive quantitative approach and a post positivism paradigm, data analysis reveals that factors such as technology readiness, perceived usefulness, and ease of use contribute to employees' intention to adopt and use ESS. The implications of these findings highlight the important role of technology in improving employee efficiency and performance in the context of human resource management (HRM) in the digital era, although this research has limitations in the generalization of the findings due to its focus on one company in a particular industry.

Keywords: *Technology Readiness, Technology Acceptance Model, Technology Readiness And Acceptance Model, Employee Self Service (ESS)*



Pendahuluan

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, pemilihan teknologi untuk transformasi organisasi telah menjadi keputusan krusial bagi perusahaan-perusahaan multinasional. PT. XYZ, sebagai salah satu perusahaan multinasional terkemuka, memandang pemilihan teknologi sebagai langkah vital dalam upaya transformasi organisasinya. Menghadapi tantangan global yang semakin kompleks, PT. XYZ berkomitmen untuk menjadi yang terdepan di pasar global dengan mengoptimalkan sumber daya dan teknologi yang tersedia. Komitmen ini sejalan dengan temuan Bondarouk et al. (2017), yang menekankan pentingnya kesiapan teknologi organisasi dalam menghadapi perubahan.

Dalam upayanya mencapai tujuan tersebut, PT. XYZ menyadari pentingnya proaktivitas dan adaptabilitas dalam mengimplementasikan perubahan, terutama melalui transisi ke era bisnis digital. Meskipun menghadapi berbagai tekanan dan kesulitan, perusahaan ini berhasil menciptakan narasi baru dengan pencapaian yang luar biasa, membuktikan bahwa krisis dapat diubah menjadi peluang cemerlang dengan visi yang tepat dan semangat pantang menyerah. Keberhasilan ini tercermin dalam pertumbuhan pendapatan yang konsisten selama beberapa tahun terakhir, menunjukkan efektivitas strategi transformasi digital yang diterapkan (Lin et al., 2007).

Namun, dalam perjalanan transformasinya menuju bisnis digital, PT. XYZ menghadapi beberapa hambatan, termasuk kekurangan karyawan yang memiliki keterampilan dan kemampuan yang mendukung transformasi tersebut. Fenomena ini sejalan dengan konsep Technology Readiness Index (TRI) yang dikembangkan oleh Parasuraman (2000), yang mengukur kecenderungan individu untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi baru. Menyadari perlunya perubahan, Departemen HRD perusahaan mulai mengidentifikasi masalah dan kebutuhan mereka, serta memahami potensi teknologi digital untuk mengatasinya.

Salah satu langkah konkret yang diambil PT. XYZ adalah menginisiasi penggunaan Aplikasi ESS (Employee Self Service) pada departemen HRD. Implementasi ini sejalan dengan penelitian Marler dan Dulebohn (2005), yang menunjukkan bahwa keberhasilan sistem ESS sangat bergantung pada penerimaan dan kesiapan karyawan terhadap teknologi. Aplikasi ESS ini memberikan solusi terhadap berbagai masalah yang muncul dalam proses manual sebelumnya, seperti kesalahan input data, keterlambatan pengajuan dokumen, dan kesulitan akses data. Langkah-langkah ini menggambarkan komitmen perusahaan untuk menghadapi tantangan transformasi digital dengan solusi yang efektif dan berorientasi pada karyawan.

Penelitian terdahulu mengenai teori Technology Readiness (TRI) dan Technology Acceptance Model (TAM) menunjukkan bahwa optimisme memberikan kontribusi positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan dari Sistem Digitalisasi. Sementara itu, inovasi memberikan kontribusi positif terhadap persepsi kemudahan penggunaan Sistem Digital, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat yang dirasakan. Temuan ini sejalan dengan model Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna.

Lebih lanjut, studi tersebut mengungkapkan bahwa dampak dari inovasi lebih tinggi daripada optimisme dalam TRAM (Technology Readiness and Acceptance Model), dan inovasi merupakan prediktor kuat untuk mengadopsi Sistem Digitalisasi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan dari Sistem Digitalisasi secara positif mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan Sistem Digital. Integrasi kesiapan teknologi (TR) dengan model



penerimaan teknologi (TAM) terbukti sangat berguna dalam memprediksi penerimaan karyawan terhadap Sistem Digitalisasi (Raj Kisho Kampa, 2023).

Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Teori Technology Readiness (TRI) dan Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Penggunaan Sistem Employee Self Service (ESS) di PT XYZ. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antar variabel tersebut, sehingga perusahaan dapat mengambil tindakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan keberlanjutan SDM dalam era transformasi digital.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma post positivism dalam pendekatan kuantitatif dan metode kuantitatif deskriptif. Paradigma post positivism melihat realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik, dinamis, dan penuh makna, sementara metode kuantitatif deskriptif menggunakan kuesioner tertutup. Model kausalitas digunakan dengan path analysis untuk menguji hipotesis, melibatkan Pengaruh Teori Technology Readiness (TRI) Dan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Sistem Employee Self Service (Ess) sebagai variabel intervening di PT XYZ. Lokasi penelitian berada di PT XYZ, Bekasi, Jawa Barat, dilaksanakan dari Januari 2021 hingga Desember 2023. Populasi penelitian adalah karyawan tetap perusahaan, dan seluruhnya dijadikan sampel menggunakan teknik sampel jenuh, dengan jumlah sampel 207 karyawan. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif, diperoleh melalui kuesioner tertutup yang diukur dengan skala Likert. Sumber data mencakup data primer dari kuesioner dan data sekunder dari laporan tahunan perusahaan, buku, dan jurnal.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Studi ini dilakukan untuk mengeksplorasi determinan yang mempengaruhi adopsi Sistem Employee Self Service (ESS) di PT XYZ, sebuah perusahaan yang beroperasi di Bekasi, Jawa Barat. Penelitian ini melibatkan partisipasi 207 karyawan tetap dan menghasilkan temuan yang mengindikasikan adanya korelasi signifikan antara Technology Readiness Index (TRI) dan Technology Acceptance Model (TAM) terhadap implementasi Sistem ESS.

Hasil analisis mengungkapkan bahwa komponen-komponen TRI, yang mencakup optimisme, inovasi, ketidaknyamanan, ketidakamanan, dan kompleksitas, secara kolektif berkontribusi terhadap tingkat kesiapan individu dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi. Parasuraman dan Colby (2015) menegaskan bahwa dimensi-dimensi TRI ini memang berperan penting dalam menentukan kesiapan teknologi seseorang. Karyawan yang menunjukkan sikap positif terhadap teknologi, terbuka terhadap inovasi, serta mampu mengatasi berbagai hambatan psikologis terkait penggunaan teknologi cenderung lebih siap mengadopsi Sistem ESS.

Lebih lanjut, studi ini mengonfirmasi bahwa elemen-elemen kunci dalam TAM, yaitu persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use), memainkan peran vital dalam membentuk intensi karyawan untuk menggunakan Sistem ESS. Hal ini sejalan dengan temuan Davis (1989), yang menyatakan bahwa kedua faktor tersebut sangat mempengaruhi penerimaan teknologi. Semakin tinggi tingkat keyakinan karyawan bahwa Sistem



ESS akan meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja mereka, serta semakin mudah mereka memandang pengoperasian sistem tersebut, semakin besar probabilitas mereka untuk mengadopsi dan memanfaatkannya secara konsisten.

Temuan ini memperkuat argumen Venkatesh et al. (2003) dalam Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang mengintegrasikan elemen-elemen dari TRI dan TAM untuk menjelaskan adopsi teknologi dalam konteks organisasi. Hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi PT XYZ dalam upaya meningkatkan tingkat adopsi dan efektivitas Sistem ESS, serta berkontribusi pada pengembangan literatur terkait implementasi teknologi informasi dalam manajemen sumber daya manusia.

Pembahasan

Penelitian ini menegaskan pentingnya paradigma post-positivism dalam pendekatan penelitian, yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang tidak hanya kompleks tetapi juga dinamis, memungkinkan berbagai perspektif untuk dikaji dan dipahami secara lebih mendalam (Creswell & Creswell, 2018). Dengan pendekatan ini, peneliti dapat lebih fleksibel dalam memahami berbagai variabel yang berinteraksi dalam konteks sosial, sehingga memberikan ruang bagi penafsiran dan analisis yang lebih komprehensif. Dalam hal ini, metode kuantitatif deskriptif yang digunakan, khususnya melalui kuesioner tertutup, berperan krusial dalam menyediakan data empiris yang solid untuk analisis statistik mendalam. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Sistem ESS di PT XYZ secara lebih akurat. Data yang dihasilkan tidak hanya memberikan wawasan tentang persepsi dan sikap pengguna, tetapi juga memungkinkan identifikasi pola-pola penggunaan teknologi yang signifikan.

Selain itu, teori TRI (Technology Readiness Index) dan TAM (Technology Acceptance Model) yang digunakan dalam penelitian ini terbukti menjadi landasan teoritis yang kuat dalam memahami perilaku adopsi teknologi. Venkatesh et al. (2003) menekankan bahwa integrasi kedua teori ini memungkinkan eksplorasi yang lebih komprehensif terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi, seperti motivasi, kesiapan teknologi, dan persepsi kemudahan serta manfaat yang dirasakan pengguna. Dalam konteks PT XYZ, integrasi TRI dan TAM memberikan pemahaman yang mendalam tentang bagaimana karyawan menerima dan menggunakan Sistem ESS, serta faktor-faktor psikologis dan situasional yang memengaruhi proses adopsi tersebut.

Penelitian ini juga menyoroti transformasi digital dalam manajemen sumber daya manusia (HRM) yang semakin relevan di era digitalisasi. Penggunaan Sistem ESS tidak hanya menunjukkan bagaimana teknologi dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dalam administrasi SDM, tetapi juga bagaimana hal ini berdampak langsung pada kinerja dan produktivitas karyawan. Implementasi teknologi dalam HRM, seperti yang diungkapkan oleh Bondarouk dan Ruël (2013), memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas operasional dan strategis fungsi SDM, memungkinkan organisasi untuk lebih responsif terhadap kebutuhan karyawan dan dinamika pasar yang berubah.

Namun demikian, meskipun penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman tentang penggunaan teknologi dalam HRM, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satu keterbatasan utama adalah generalisasi temuan, mengingat penelitian ini hanya berfokus pada satu perusahaan di industri tertentu. Oleh karena itu, untuk



memperkaya hasil penelitian ini, studi lanjut disarankan untuk memperluas cakupan sampel dengan melibatkan berbagai perusahaan di industri berbeda. Selain itu, penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian selanjutnya dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang dinamika penggunaan teknologi di berbagai konteks organisasi. Seperti yang disarankan oleh Marler dan Fisher (2013), pendekatan multi-metode dapat menawarkan gambaran yang lebih holistik mengenai proses adopsi teknologi, dengan menggabungkan kekuatan data kuantitatif dan kualitatif untuk menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan mendalam. Ini akan memungkinkan peneliti dan praktisi untuk menangkap nuansa yang mungkin terlewatkan oleh pendekatan tunggal, serta memberikan landasan yang lebih kuat untuk penerapan praktis di berbagai jenis organisasi.

Kesimpulan

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan Sistem Employee Self Service (ESS) di PT XYZ. Dengan mengintegrasikan Teori Technology Readiness (TRI) dan Technology Acceptance Model (TAM), hasil penelitian menunjukkan bahwa kesiapan teknologi dan persepsi kegunaan serta kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap niat karyawan untuk mengadopsi dan menggunakan Sistem ESS. Paradigma post positivism dalam pendekatan penelitian memberikan pemahaman yang holistik dan dinamis tentang realitas sosial, sedangkan metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan kuesioner tertutup memberikan data yang kuat untuk analisis statistik. Integrasi teori TRI dan TAM memberikan landasan teoritis yang kokoh untuk memahami perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi. Selain memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan Sistem ESS, penelitian ini juga menyoroti implikasi transformasi digital dalam manajemen sumber daya manusia (HRM). Penggunaan Sistem ESS merupakan contoh bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam administrasi SDM dan meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan. Namun, penting untuk dicatat bahwa penelitian ini memiliki batasan dalam generalisasi temuan karena fokus pada satu perusahaan di industri tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan sampel dan mempertimbangkan pendekatan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang penggunaan teknologi di berbagai konteks organisasi. Tidak hanya itu, konsep dasar transformasi digital dan manajemen sumber daya manusia (HRM) juga memperkuat pendekatan strategis PT. XYZ dalam mengelola sumber daya manusia di era digital. ESS tidak hanya menjadi alat penting dalam memperbaiki proses manajemen SDM, tetapi juga menjadi kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan. Dengan demikian, hasil analisis ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan ESS di PT. XYZ. Dengan pemahaman yang lebih dalam tentang peran teknologi dalam transformasi organisasi, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja dan keberlanjutan SDM mereka, menuju masa depan yang lebih cerah dan berorientasi pada inovasi.



Daftar Pustaka

- Bondarouk, T., Harms, R., & Lepak, D. (2017). Does e-HRM lead to better HRM service? *The International Journal of Human Resource Management*, 28(9), 1332-1362.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage publications.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Lin, C. H., Shih, H. Y., & Sher, P. J. (2007). Integrating technology readiness into technology acceptance: The TRAM model. *Psychology & Marketing*, 24(7), 641-657.
- Marler, J. H., & Dulebohn, J. H. (2005). A model of employee self-service technology acceptance. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 24, 137-180.
- Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (TRI): A multiple-item scale to measure
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.