

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 PT Dayamitra Telekomunikasi (Mitratel)

PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk, atau yang dikenal sebagai Mitratel, adalah perusahaan publik di bidang infrastruktur telekomunikasi. Perusahaan ini sudah aktif dalam industri penyewaan menara telekomunikasi sejak tahun 2008. Mitratel memiliki lebih dari 39.000 menara telekomunikasi yang tersebar dari Sabang hingga Merauke. *Customer* utama dari Mitratel adalah operator seluler yang memiliki layanan telekomunikasi di Indonesia. Layanan utama yang Mitratel berikan kepada customernya adalah sewa *space*, baik *space* yang ada pada menara telekomunikasi maupun *space* yang ada pada lahan dimana menara telekomunikasi itu berdiri.

Mitratel mengelola dua jenis portofolio utama, yaitu bisnis penyewaan menara dan layanan lain yang mendukung operasional menara. Sebagai perusahaan infrastruktur dengan jangkauan nasional, Mitratel menjalin kerja sama strategis dengan berbagai perusahaan besar untuk menyediakan layanan yang optimal bagi pelanggan. Setiap bentuk kemitraan ini secara rutin dievaluasi guna memastikan bahwa standar kualitas layanan yang diberikan tetap selaras dengan ISO 9001 (terkait sistem manajemen mutu) yang telah diimplementasikan sejak tahun 2013.



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: (PT Dayamitra Telekomunikasi, 2024)

Mitratel memiliki misi menjadi nomor 1 Digital InfraCo di pasar APAC (Asia-Pacific) yang sedang berkembang dengan menawarkan layanan terbaik di kelasnya yang berkelanjutan, Dengan misi untuk menjadi mitra strategis bagi pelanggan melalui pemanfaatan kapabilitas digital terkini, perusahaan berkomitmen untuk mengoptimalkan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan serta memberikan kontribusi berkelanjutan bagi masyarakat dan negara.

1.1.2 ONEFLUX

Oneflux merupakan platform digital yang dikembangkan oleh Mitratel untuk menyatukan dan menyederhanakan pengelolaan data serta layanan di bidang infrastruktur telekomunikasi. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis dalam satu platform terpadu, menciptakan pusat data tunggal yang dapat diakses secara real-time. Berikut adalah fungsi dan keunggulan Oneflux

- **Pengelolaan Data Terpusat:**
Oneflux menggabungkan beberapa sistem seperti ERP SAP S/4 Hana dan CRM-TMS untuk memberikan transparansi dan konsistensi informasi, mempermudah pemantauan aset dan layanan telekomunikasi.
- **Peningkatan Efisiensi Operasional:**
Digitalisasi yang dilakukan melalui Oneflux memungkinkan pengurangan waktu dan biaya operasional, sekaligus memastikan seluruh proses bisnis berjalan lebih efisien dan sesuai standar perusahaan.
- **Dukungan Layanan Pelanggan:**
Pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi terkait infrastruktur seperti lokasi dan kondisi menara, sehingga mempercepat pengambilan keputusan mereka.
- **Kesiapan Teknologi Masa Depan:**
Platform ini mendukung integrasi teknologi canggih, seperti jaringan 5G, kecerdasan buatan, dan analitik big data, yang memungkinkan perusahaan tetap relevan dalam menghadapi tantangan di masa depan.

Oneflux diharapkan sebagai aplikasi yang bisa memberikan keunggulan kompetitif bagi mitratel guna memenangkan persaingan di dalam industri telekomunikasi. Oneflux juga diharapkan bisa mendukung program transformasi digital dalam industri telekomunikasi.

1.1.3 Tantangan Bisnis PT Dayamitra Telekomunikasi

Seiring dengan perkembangan bisnis, kemajuan teknologi, tantangan dalam pengelolaan data, layanan pelanggan, dan efisiensi operasional, telah memberikan dampak pada Mitratel yang merupakan *tower provider* terbesar dalam hal jumlah menara yang dikelola di Indonesia.

Memiliki lebih dari 39.000 menara telekomunikasi dan lebih dari 59.000 tenant, Mitratel menghadapi tantangan dalam mengelola data terkait lokasi, kondisi, dan penggunaan menara. Sebelum Oneflux, data tersebar di berbagai sistem, sehingga sulit untuk mendapatkan informasi yang konsisten dan real-time. Mitratel memerlukan platform yang mampu mengintegrasikan berbagai proses bisnis agar semua fungsi operasional dapat berjalan secara sistematis. Pelanggan Mitratel juga membutuhkan akses cepat dan mudah ke data terkait produk dan layanan. Dengan sistem sebelumnya, pelanggan mungkin mengalami keterlambatan atau kesulitan dalam mendapatkan informasi.

Perkembangan teknologi juga menjadi tantangan bagi Mitratel untuk menjadi perusahaan yang lebih kompetitif di era digital. Dengan mengintegrasikan teknologi seperti ERP, CRM, dan manajemen menara

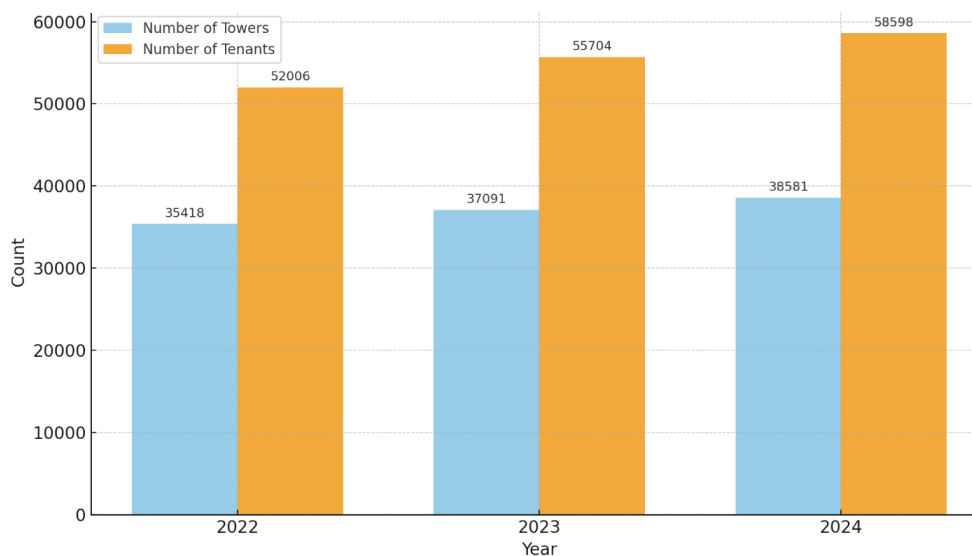
Sebagai langkah untuk mengatasi tantangan yang dihadapi, Mitratel berfokus pada pemanfaatan teknologi secara optimal. Salah satu teknologi yang direncanakan untuk diterapkan oleh perusahaan adalah Oneflux. Dengan Oneflux, seluruh informasi terpusat dalam satu sistem, menciptakan efisiensi operasional dan transparansi yang lebih baik, Oneflux dirancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan melalui akses data real-time dan penyelesaian masalah yang lebih cepat. Oneflux juga memungkinkan Mitratel untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kesiapan menghadapi perkembangan teknologi seperti 5G dan analitik big data.

Dengan IPO yang dilakukan pada 2021, Mitratel ingin memberikan nilai tambah bagi pemegang saham dan pelanggan. Pengembangan Oneflux menjadi langkah strategis untuk memastikan pengelolaan bisnis yang kredibel dan inovatif.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Inovasi dan kreativitas, yang didukung oleh kemampuan literasi informasi dan digital, sering dianggap sebagai elemen kunci dalam menemukan solusi untuk tantangan peradaban modern saat ini. Oleh sebab itu, masyarakat, perusahaan, dan institusi yang ingin menyelesaikan masalah, menciptakan produk inovatif, atau mengembangkan proses baru memerlukan individu-individu yang kreatif, mampu berpikir inovatif, dan mendorong budaya kreativitas serta inovasi dalam lingkungan mereka (Šorgo et al., 2021: 553).

Tanpa sistem terintegrasi, pengelolaan data sebanyak ini menjadi kompleks dan rentan terhadap kesalahan. Sebelumnya data dan proses bisnis Mitratel tersebar di berbagai sistem yang terpisah. Hal ini membuat pengelolaan data menjadi tidak efisien dan mempersulit koordinasi antar-fungsi dalam perusahaan.

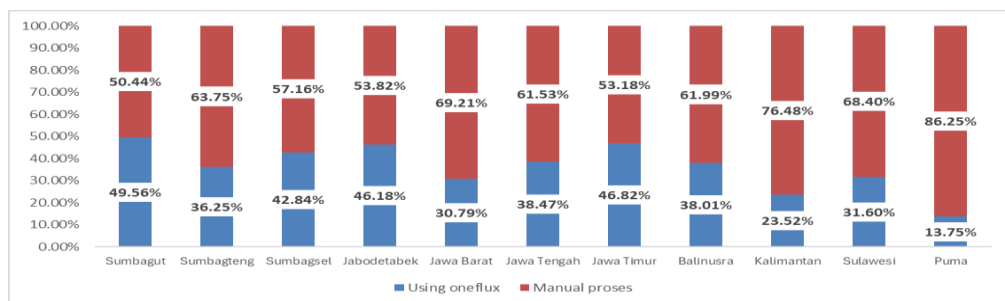


Gambar 1. 2 Pertumbuhan Jumlah Menara dan Tenant Mitratel

Sumber: (PT Dayamitra Telekomunikasi, 2024)

Pertumbuhan jumlah menara dan tenant PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk seperti yang ditunjukkan oleh gambar 1.3 tersebut, membuat perusahaan menghadirkan Oneflux sebagai jawaban atas tantangan yang dihadapi dari perkembangan tersebut. Oneflux adalah sebuah platform digital yang diciptakan oleh Mitratel untuk mempermudah dan mengintegrasikan pengelolaan data serta layanan di sektor infrastruktur telekomunikasi. Platform ini dirancang untuk menyatukan berbagai proses bisnis dalam satu sistem terpadu, menyediakan akses ke pusat data tunggal secara *real-time*.

Dalam upaya memastikan suatu teknologi atau sistem informasi dapat terimplementasi, berkembang dan dapat bersaing di masa depan, diperlukan proses evaluasi yang menyeluruh. Salah satu pendekatan evaluasi tersebut adalah dengan menganalisis perilaku pengguna, sehingga dapat diketahui sejauh mana aplikasi tersebut mencapai keberhasilan. Diharapkan pegawai, partner dan customer mitratel mampu memaksimalkan manfaat dari kehadiran Oneflux. Aplikasi Oneflux ini sudah seharusnya mampu memenuhi semua kebutuhan pengguna di lingkungan perusahaan, yakni pengambilan suatu keputusan yang lebih mudah, lebih cepat dan lebih akurat, berdasarkan hasil analisis yang mendalam berdasarkan data akurat yang diperoleh dari *database* aplikasi Oneflux. Namun sampai saat masih banyak proses bisnis Mitratel yang dilakukan diluar aplikasi Oneflux (manual proses) yang menyebabkan data Oneflux tidak lengkap dan optimal, yang berdampak pada pencatatan *revenue*, pencatatan *cost*, dan *extra cost*.



Gambar 1. 3 Persentase Perbandingan Penggunaan Oneflux dan Manual Skema disetiap Regional Mitratel

Sumber: (PT Dayamitra Telekomunikasi, 2024)

Hampir semua region yang dimitratel belum memaksimalkan penggunaan aplikasi Oneflux, hal ini terlihat dari tingkat penggunaan Oneflux yang masih di bawah 50% disemua regional Mitratel. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi Oneflux perlu dievaluasi terkait penggunaannya, hal ini penting untuk meneliti faktor yang mempengaruhi kesediaan pengguna dalam menggunakan aplikasi Oneflux, karena keberhasilan implementasi aplikasi tersebut sangat bergantung pada partisipasi penggunaannya. Model *Innovation Resistance Theory* (IRT) dapat digunakan sebagai pendekatan untuk menganalisis perilaku konsumen yang cenderung menunjukkan sikap resistensi (Kaur et al., 2020: 2).

Innovation Resistance Theory (IRT) pertama kali dikemukakan oleh Ram (1987), menyebutkan *Innovation Resistance Theory* (IRT) memberikan kerangka teoritis untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan konsumen menolak inovasi. Teori ini menyatakan bahwa konsumen cenderung menolak inovasi yang tidak sesuai dengan keyakinan maupun nilai-nilai mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Kaur et al., (2020) menegaskan penerapan model *Innovation Resistance Theory* (IRT) dalam konteks *mobile payment*, hasilnya hambatan penggunaan, risiko, dan nilai berhubungan negatif dengan niat untuk menggunakan *mobile payment*. Di sisi lain, hanya hambatan penggunaan dan nilai yang memiliki hubungan negatif dengan niat pengguna untuk merekomendasikan *mobile payment*.

Dalam mengadopsi suatu teknologi baru, seseorang dapat merasakan kecemasan, Kecemasan teknologi ini mengacu pada “rasa takut atau ketidaknyamanan yang dirasakan seseorang ketika merenungkan atau terlibat dalam penerapan teknologi secara praktis” (Chen et al., 2012:5).

Dalam konteks implementasi sistem yang bersifat wajib (*mandatory use*), seperti Oneflux di PT Dayamitra Telekomunikasi, pengukuran niat perilaku (*intention to use*) tidak selalu mencerminkan perilaku aktual pengguna. Hal ini disebabkan karena pengguna tidak memiliki keleluasaan untuk memilih, sehingga intensi mereka kerap tidak relevan atau bahkan bias secara konseptual.

Burton-Jones dan Straub (2006) mengkritisi keterbatasan pendekatan tradisional terhadap pengukuran system usage. Mereka mengusulkan model konseptual penggunaan sistem yang mencakup dimensi seperti *Actual Usage*. Dengan demikian, dalam sistem yang telah diwajibkan, *Actual Usage* dipandang lebih valid dalam merepresentasikan keberhasilan adopsi teknologi dibandingkan sekadar mengukur niat pengguna.

PT Dayamitra Telekomunikasi Tbk menaruh harapan akan terciptanya perilaku penggunaan berkelanjutan pada teknologi Oneflux. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, penelitian yang akan dilakukan memiliki tujuan untuk memahami faktor apa yang mempengaruhi terjadinya resistensi teknologi CRM Oneflux dengan model *Innovation Resistance Theory* (IRT), peneliti mencoba melakukan perluasan dengan menambahkan variabel *Technology Anxiety* (TA) sebagai faktor yang dapat memberikan pengaruh *Actual Usage*. Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang ada penulis mencoba untuk melakukan kajian ilmiah melalui penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Hambatan Penggunaan terhadap Resistensi Inovasi dan Implikasinya terhadap Penggunaan Aktual Sistem CRM Oneflux di PT Dayamitra Telekomunikasi”**.

1.3 Perumusan Masalah

Merujuk pada penjelasan dalam latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka perumusan masalah yang akan diteliti lebih dalam sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan dari para responden terhadap semua variabel yang diteliti terkait teknologi CRM Oneflux?
2. Apakah variabel *Usage Barriers* (UB), *Value Barriers* (VB), *Risk Barriers* (RB), *Tradition Barriers* (TB), *Image Barriers* (IB), *Technology Anxiety* (TA) mempengaruhi *Innovation Resistance* (IR) teknologi CRM Oneflux?
3. Apakah variabel *Innovation Resistance* mempengaruhi *Actual Usage* (AU) teknologi CRM Oneflux?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian terkait resistensi penggunaan aplikasi oneflux ini memiliki beberapa tujuan utama, yaitu :

1. Untuk menganalisis tanggapan responden terhadap semua variabel yang diteliti terkait teknologi CRM Oneflux
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Usage Barriers (UB)*, *Value Barriers (VB)*, *Risk Barriers (RB)*, *Tradition Barriers (TB)*, *Image Barriers (IB)*, *Technology Anxiety (TA)* terhadap *Innovation Resistance (IR)* teknologi CRM Oneflux
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel *Innovation Resistance (IR)* terhadap *Actual Usage (AU)* teknologi CRM Oneflux

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, baik dari sisi aspek teoritis maupun dari sisi aspek praktis, adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur terkait penggunaan teknologi informasi, khususnya dengan memperluas pemahaman terhadap *Innovation Resistance Theory (IRT)* dalam konteks implementasi sistem CRM di sektor infrastruktur telekomunikasi
 - b. Menambahkan perspektif baru dalam model IRT yaitu penyisipan variabel *Technology Anxiety (TA)* sebagai faktor yang memengaruhi *Actual Usage* terhadap teknologi baru.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan masukan bagi manajemen terkait faktor yang mempengaruhi resistensi maupun penerimaan pengguna terhadap platform CRM Oneflux
 - b. Sebagai acuan untuk pengembangan aplikasi, merumuskan pelatihan dan sosialisasi sistem Oneflux agar bisa digunakan sebagaimana mestinya, dan juga untuk meningkatkan efektivitas implementasi sistem Oneflux guna

mendorong efisiensi operasional, transparansi data, dan pengambilan keputusan bisnis yang lebih akurat.

1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Sistematika penulisan pada penelitian ini terbagi menjadi lima bagian:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjelasan mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam karya ilmiah ini.

2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan berbagai teori yang digunakan sebagai landasan dan pendukung dalam pelaksanaan penelitian ini.

3. BAB 3 METODOLOGI

Pada bab ini menjelaskan langkah-langkah atau metode yang akan dilakukan oleh peneliti. Metode ini sendiri terdiri dari pengambilan data, pengolahan data, analisis dan hasil yang akan direkomendasikan untuk PT. Dayamitra Telekomunikasi.

4. BAB 4 ANALISIS DATA

Pada bab ini menganalisis data sesuai dengan tata cara yang ada dalam perluasan metode Innovation Resistance Theory (IRT) dan teori-teori pendukung.

5. BAB 5 KESIMPULAN dan SARAN

Bab pembahasan menyajikan penjelasan mengenai hasil analisis data yang diperoleh, dengan menggunakan pendekatan perluasan dari Innovation Resistance Theory (IRT) sebagaimana dijelaskan pada Bab 4.