

Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) dalam Adopsi Teknologi Unified Communications and Collaborations (Studi mengenai pengalaman penggunaan aplikasi Microsoft Teams oleh karyawan Bank UOB Indonesia di masa pandemi Covid-19) = Application of Technology Acceptance Model (TAM) in the Adoption of Unified Communications and Collaborations Technology (A study on the experience of using the Microsoft Teams application by Bank UOB Indonesia employees during the Covid-19 pandemic)

Ni Luh Putu Utami A, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20524464&lokasi=lokal>

Abstrak

Pandemi COVID-19 yang berkepanjangan telah memaksa banyak perusahaan di Indonesia untuk menyesuaikan cara kerjanya, di antaranya adalah Bank UOB Indonesia, sebuah bank multinasional yang berkantor pusat di Singapura. Situasi ini memaksa mereka beradaptasi dengan cepat untuk memastikan kelancaran semua proses kerja dan komunikasi, menjaga produktivitas dan kualitas layanan, sekaligus melindungi karyawan dan pelanggannya serta melindungi data bank dan pelanggan yang sensitif sebagaimana ditetapkan oleh regulator industri. Oleh karena itu, Bank memperkenalkan aplikasi Unified Communication and Collaboration (UC&C) baru, yaitu Ms Teams dari Microsoft. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana persepsi karyawan Bank UOB Indonesia terhadap aplikasi UC&C Ms Teams di Bank UOB Indonesia. Data penelitian diperoleh melalui survei online untuk 34 responden dan wawancara mendalam untuk 5 informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PEU memengaruhi PU melalui uji regresi linear dimana $\text{sig.} < 0,5$ (H_1 diterima). Analisis data juga menunjukkan bahwa karyawan tetap membentuk persepsinya sendiri atas Ms Teams sesuai dengan pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi tersebut. Pada umumnya, karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap penggunaan teknologi UC&C dalam menjalankan kegiatan kerja sehari-hari mereka.

.....The prolonged COVID-19 pandemic has forced many companies in Indonesia to adapt the way they work, one of those being Bank UOB Indonesia, a multinational bank headquartered in Singapore. This situation forces them to adapt quickly to ensure the smooth running of all work processes and communications, maintain productivity and quality of service, while protecting their employees and customers and protecting sensitive bank and customer data as stipulated by industry regulators. To aid the process, the Bank introduced a new Unified Communication and Collaboration (UC&C) application, which is Ms Teams from Microsoft. This study aims to determine the perceptions of UOB Indonesia employees towards using Ms Teams in their daily work activities. The research data was obtained through an online survey for 34 respondents and in-depth interviews for 5 informants. Regression analysis shows a sig. value $< 0,05$ for PU and PEU variables, indicating that PEU affects PU of the employees. The results show that employees continue to form their own perceptions of Ms Teams according to their experience when using the application. In general, employees have a positive perception of the use of UC&C technology in carrying out their daily work activities.