

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Studi Pustaka

Untuk mendalami topik penelitian ini, maka dilakukan studi pustaka.

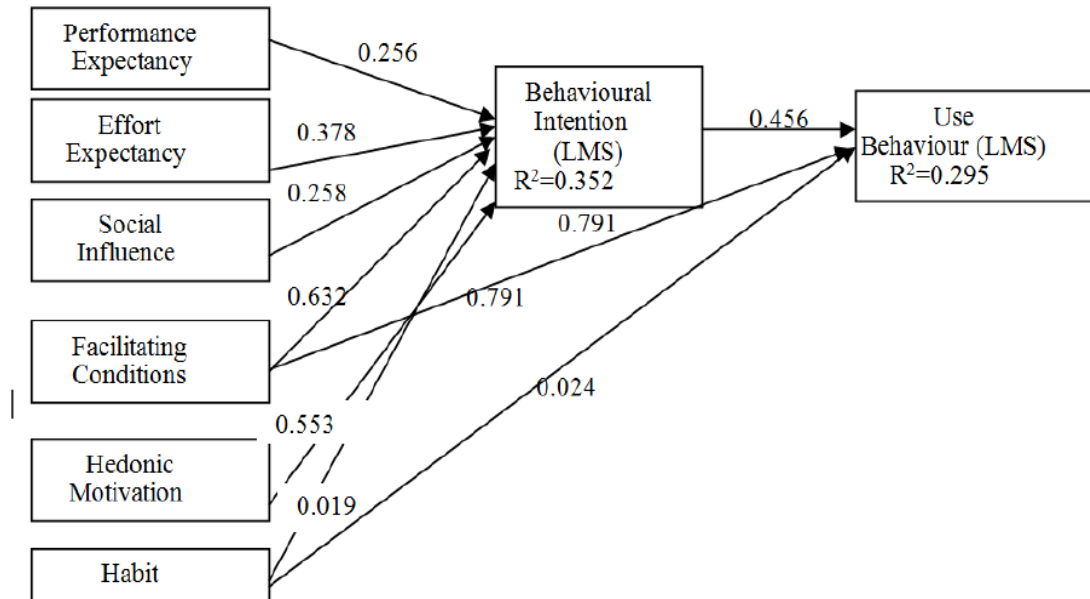
##### 2.1.1 *Preservice Teachers' Acceptance of Learning Management Software: An Application of the UTAUT2 Model (Raman & Don, 2013)*

Moodle merupakan *Learning Management System* yang disediakan secara gratis untuk pengajar untuk Universitas Utara Malaysia. Moodle memungkinkan pengajar untuk memfasilitasi kegiatan untuk siswa mereka, kuis dan ujian online yang ditandai secara otomatis, unduhan file, penilaian, pelacakan kemajuan siswa, dan kalender secara *online*.

Penelitian ini menginvestigasi relasi antara konstruk yang dapat mempengaruhi penerimaan pengajar *preservice* terhadap penerimaan penggunaan aplikasi *Learning Management System (Moodle)* dalam proses pembelajaran dan mengukur pengaruh variabel harapan kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi upaya (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*), motivasi hedonis (*hedonic motivation*), dan niat perilaku pengguna (*behavioral intention*) atau niat penggunaan (*intention of usage*). Penelitian ini menggunakan metode *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)* dengan menyebarkan kuesioner ke 320 responden mahasiswa.

Hasil yang didapat penelitian adalah menemukan bahwa model regresi mengungkapkan 29,5% dari varian dalam niat siswa dengan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) dan motivasi hedonis (*hedonic motivation*) memiliki pengaruh positif pada penggunaan niat perilaku (*behavioral intention*). Penemuan ini konsisten dengan Venkatesh et al. (2012). Pengaruh sosial (*social influence*) tampak signifikan. Variabel baru yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al. (2012) dalam model UTAUT 2 yaitu motivasi hedonik (*hedonic motivation*) menunjukkan pengaruh positif terhadap penggunaan niat perilaku (*behavioral*

*intention*) LMS namun kebiasaan (*habit*) menunjukkan tidak signifikan. Hasil dan model penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Model penelitian untuk *Learning Management Systems* (Moodle)**

(Raman & Don, 2013)

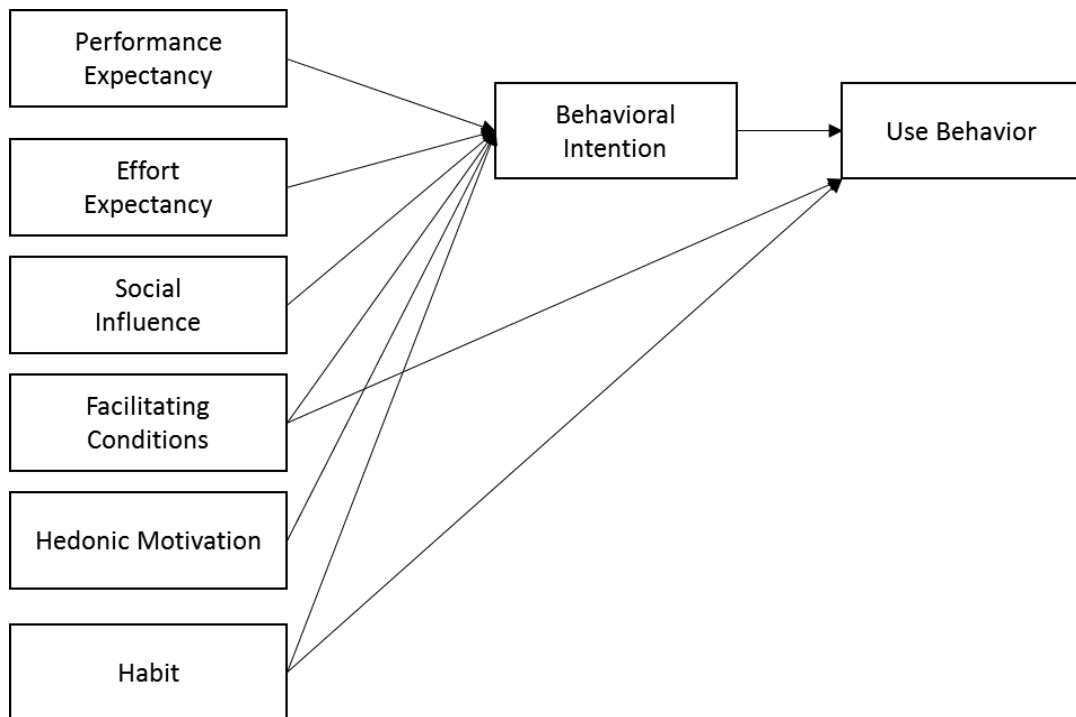
### 2.1.2 Evaluasi Penggunaan Aplikasi *Visual Electronic Banking System* Pada PT. Bank Central Asia Menggunakan Pendekatan UTAUT 2 (Johannes, 2017).

Penelitian ini menentukan faktor-faktor terhadap penerimaan penggunaan aplikasi *Visual Electronic Banking System* (VEBS) dan memberikan masukan kepada manajemen untuk meningkatkan penggunaan aplikasi VEBS untuk kedepannya pada PT. Bank Central Asia. Penelitian menggunakan model pendekatan *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). Aplikasi *Visual Electronic Banking System* (VEBS) adalah aplikasi internal yang dibuat oleh tim *support operation center* pada divisi SLPD di PT. Bank Central Asia. Aplikasi VEBS bertujuan untuk menangani keluhan atau pengaduan dari nasabah. Aplikasi VEBS digunakan oleh biro layanan transaksi perbankan elektronik (SPC) pada divisi SLPE. Penanganan keluhan yang ditangani yaitu

keluhan yang berkaitan dengan transaksi nasabah PT. Bank Central Asia melalui fasilitas perbankan elektronik.

Penyebaran data menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif yaitu *interview*, pengamatan langsung, dan penyebaran kuesioner kepada 60 orang. Penggunaan aplikasi VEBS pada biro SPC untuk menangani keluhan nasabah bersifat wajib, sehingga variabel umur (*age*), jenis kelamin (*gender*), dan pengalaman (*experience*) tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini. Selain itu, aplikasi VEBS ini tidak membutuhkan biaya sehingga konstrak *price value* tidak dimasukkan kedalam model ini. Model penelitian terhadap penggunaan aplikasi VEBS ini dapat dilihat pada Gambar 2.2.

Hasil yang didapat penelitian ini adalah faktor penerimaan penggunaan aplikasi VEBS dipengaruhi dari variabel kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) dan harapan kinerja (*performance expectancy*) memiliki hubungan yang kuat terhadap niat perilaku (*behavioral intention*).

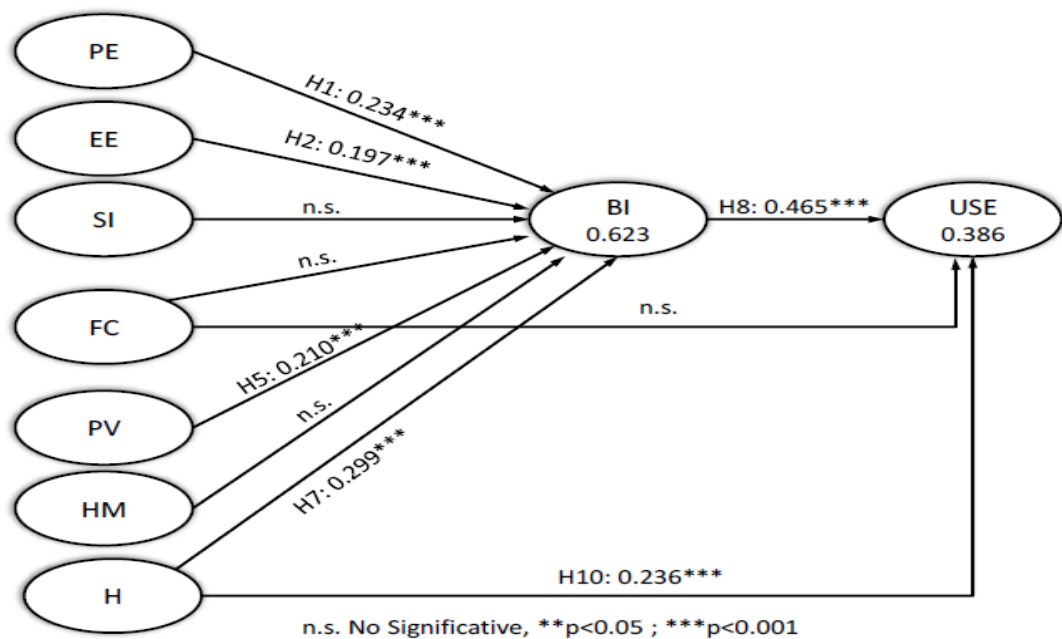


**Gambar 2.2 Model penelitian untuk Visual Electronic Banking System**

(Johannes, 2017).

### 2.1.3 *Elderly and Internet Banking an Application of UTAUT2 (Gaitan et al., 2015).*

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan penggunaan *internet banking* oleh orang tua. Penelitian menerapkan menggunakan pendekatan *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)*. Penyebaran data menggunakan instrumen kuesioner kepada 415 responden berusia di atas 55 tahun yang terdaftar di Universitas di selatan Spanyol yang telah dianalisa. Hasil penelitian yang didapat yaitu menunjukkan bahwa responden menerima *internet banking* secara signifikan dipengaruhi oleh kebiasaan (*habit*), ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), nilai harga (*price value*) dan harapan usaha (*effort expectancy*) terhadap kebiasaan perilaku (*behaviour intention*) dalam urutan pengaruh kekuatan ini. Faktor yang paling dipengaruhi yaitu kebiasaan (*habit*) terhadap kebiasaan perilaku (*behaviour intention*). Namun, pengaruh sosial (*social influence*), memfasilitasi kondisi (*facilitating condition*) dan motivasi hedonis (*hedonic motivation*) tidak memainkan peran yang menonjol dalam mempengaruhi perilaku adopsi *internet banking*. Jenis kelamin diusulkan sebagai variabel moderator tetapi hasilnya tidak mendukung. Model Penelitian terhadap penggunaan *internet banking* oleh orang tua dapat dilihat Gambar 2.3.

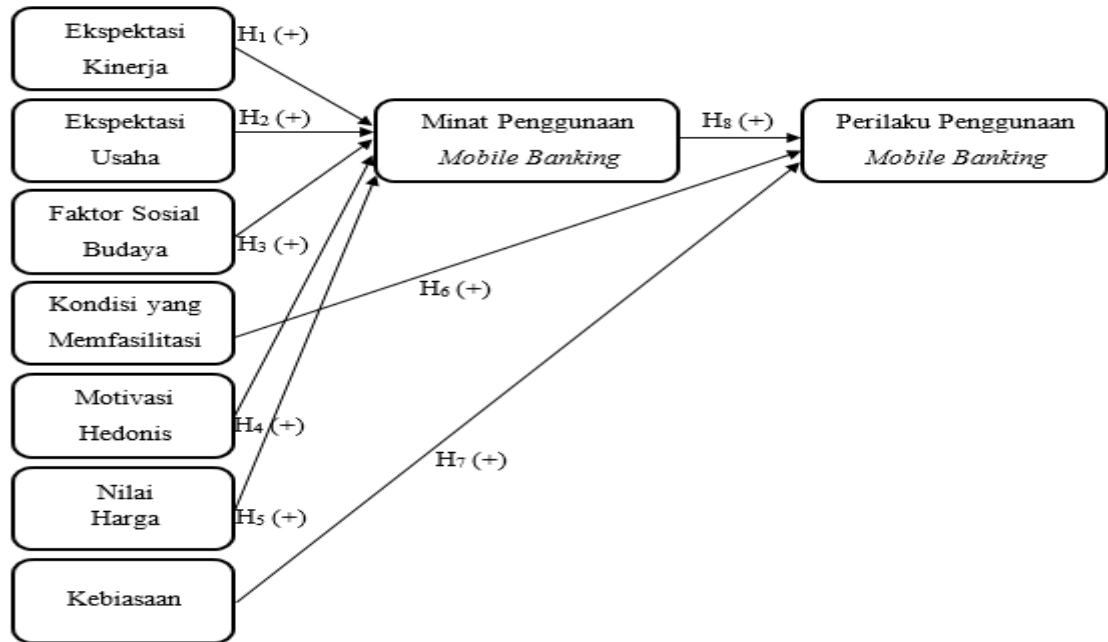


**Gambar 2.3 Model penelitian untuk *Elderly and Internet Banking an Application of UTAUT2 (Gaitan et al., 2015).***

#### **2.1.4 Penerapan Model UTAUT 2 untuk Menjelaskan Minat dan Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* di Kota Denpasar (Pertwi & Ariyanto, 2017)**

*Mobile banking* merupakan sebuah layanan yang disediakan dari pihak bank untuk nasabah dalam mendukung beragam transaksi perbankan guna mempermudah nasabah dalam memperoleh efisiensi dan efektivitas sehari-hari. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan minat dan perilaku penggunaan *mobile banking* melalui penerapan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2). Penelitian bertempat di kota Denpasar. Metode pengambilan data penelitian / *sampling* menggunakan teknik *accidental sampling*. Data penelitian diperoleh melalui metode survei dengan teknik kuesioner kepada 100 responden. Analisis data penelitian menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja (*effort expectancy*) berpengaruh positif pada minat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking*, kemudian kebiasaan (*habit*) dan minat penggunaan (*behavioral intention*) berpengaruh positif pada perilaku penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking*. Ekspektasi kinerja (*effort expectancy*), faktor sosial budaya, motivasi hedonis (*hedonic motivation*), dan nilai harga (*price value*) tidak berpengaruh pada minat penggunaan *mobile banking*, serta kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) tidak berpengaruh pada perilaku penggunaan (*use behaviour*) *mobile banking*. Model penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.4.

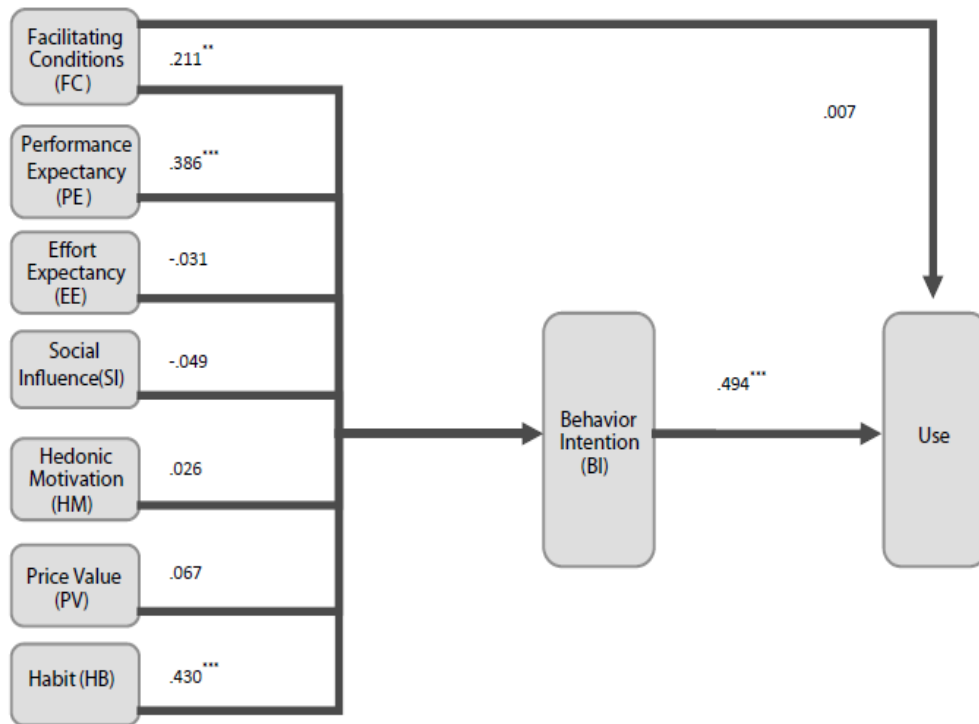


**Gambar 2.4 Model Penelitian untuk Minat dan Perilaku Penggunaan *Mobile Banking* di Kota Denpasar (Pertiwi & Ariyanto, 2017)**

### **2.1.5 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology the Adoption of Mobile Messaging Application* (Mutlu & Der, 2017)**

Penelitian ini untuk menguji model penerapan aplikasi *mobile messaging* dengan menggunakan penerapan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Untuk menguji hipotesis, kuesioner diberikan kepada orang-orang yang memiliki perangkat seluler dan pengguna internet seluler. Pengumpulan data dilakukan dengan metode *convenience sampling* kepada 344 responden. Penelitian ini bertempat di Turkey. Hipotesis penelitian diuji dengan *structural equation modelling* (SEM). Hasil penelitian menemukan bahwa harapan kinerja (*performance expectancy*), kebiasaan (*habit*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) memiliki hubungan yang kuat dengan niat perilaku pengguna (*behaviour intention*) dan memainkan peran penting dalam penerapan aplikasi *mobile messaging*. Aplikasi *mobile messaging* memiliki fitur yang mudah digunakan dan simpel. Kebiasaan (*habit*) ditemukan faktor penentu adopsi yang paling penting aplikasi *mobile messaging*. Dalam literatur, kebiasaan

*habit* memiliki signifikan dan efek positif pada adopsi inovasi *mobile* atau *online*. Model dan hasil penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.5.

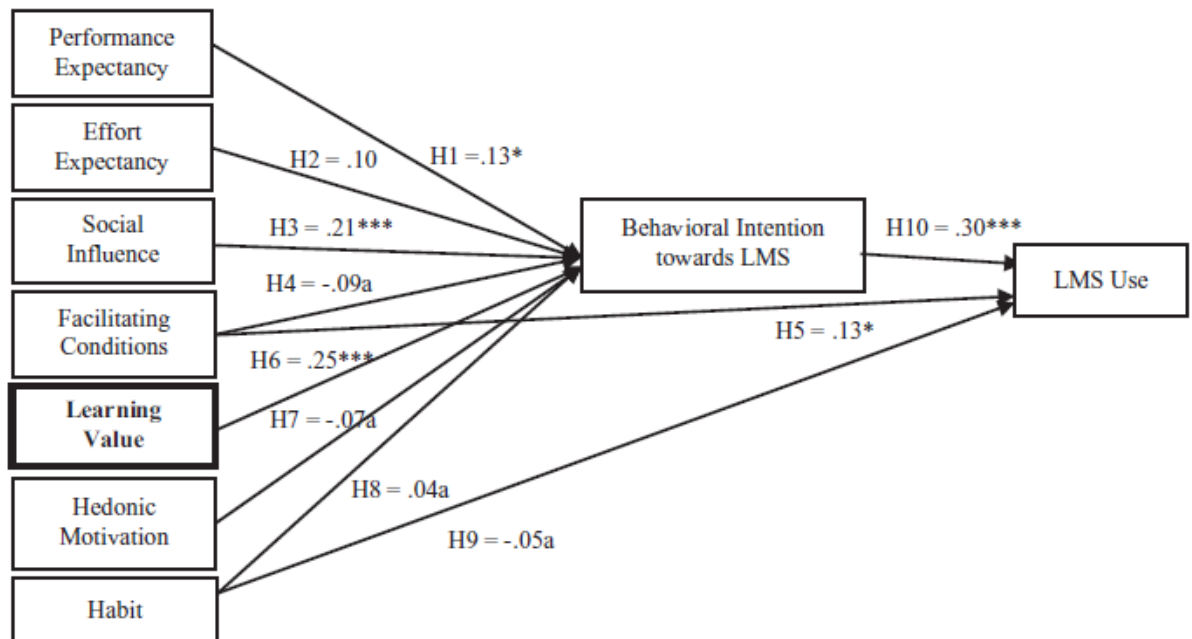


**Gambar 2.5 Model Penelitian untuk *Adoption of Mobile Messaging Application* (Mutlu & Der, 2017)**

### 2.1.6 *The influence of learning value on learning management system use: An extension of UTAUT2* (Ain et al., 2016)

Penelitian ini untuk menguji penggunaan *learning management system* (LMS) dengan menggunakan metode *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) Penelitian ini memperluas kerangka UTAUT 2 dengan mengintegrasikan konstruk *learning value* dan memberikan wawasan baru tentang prediktor niat siswa terhadap LMS dan penggunaannya. Pendekatan penelitian kuantitatif digunakan dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari mahasiswa universitas Malaysia yang merupakan pengguna LMS kepada 328 responden. Probabilitas sampling *stratified sampling* digunakan untuk memilih sampel yang tepat. Hasil penelitian menunjukkan pengukuran yang baik dan model struktural yang sesuai pengaruh signifikan dari harapan kinerja (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*) dan nilai

pembelajaran (*learning value*) pada niat siswa terhadap LMS. Model dan hasil penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.6.



**Gambar 2.6 Model penelitian untuk *the influence of learning value on learning management system use* (Ain et al., 2016)**

### 2.1.7 Kesimpulan Studi Pustaka

Dari hasil keenam penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa variabel *performance expectancy*, *facilitating condition*, dan *habit* merupakan faktor-faktor yang paling berpengaruh dari pada faktor lainnya. Kesimpulan studi pustaka yaitu dapat dilihat pada Tabel 2.1.



**Tabel 2.1. Tabel Komparasi Hasil Studi Pustaka dan Aplikasi E-FUILT**

Variabel / Jurnal	Moodle (LMS)	Aplikasi VEBS	<i>Elderly Internet Banking</i>	<i>Mobile Banking Denpasar</i>	<i>Adoption Mobile Messaging</i>	LMS di Universitas Malaysia
<i>Perfomance Expectancy</i>		X	X		X	X
<i>Effort Expectancy</i>			X	X		
<i>Social Influence</i>	X					X
<i>Facilitating Conditions</i>	X	X			X	
<i>Hedonic Motivation</i>	X					
<i>Price Value</i>			X			
<i>Learning Value</i>						X
<i>Habit</i>			X	XX	X	
<i>Behavior Intention</i>				XX		
<i>Behavior Intention (+)</i>	X	X	X	X	X	X
<i>Use Behavior (+)</i>				XX		

Keterangan

X: persamaan 1

XX: persamaan 2

+: Dependen

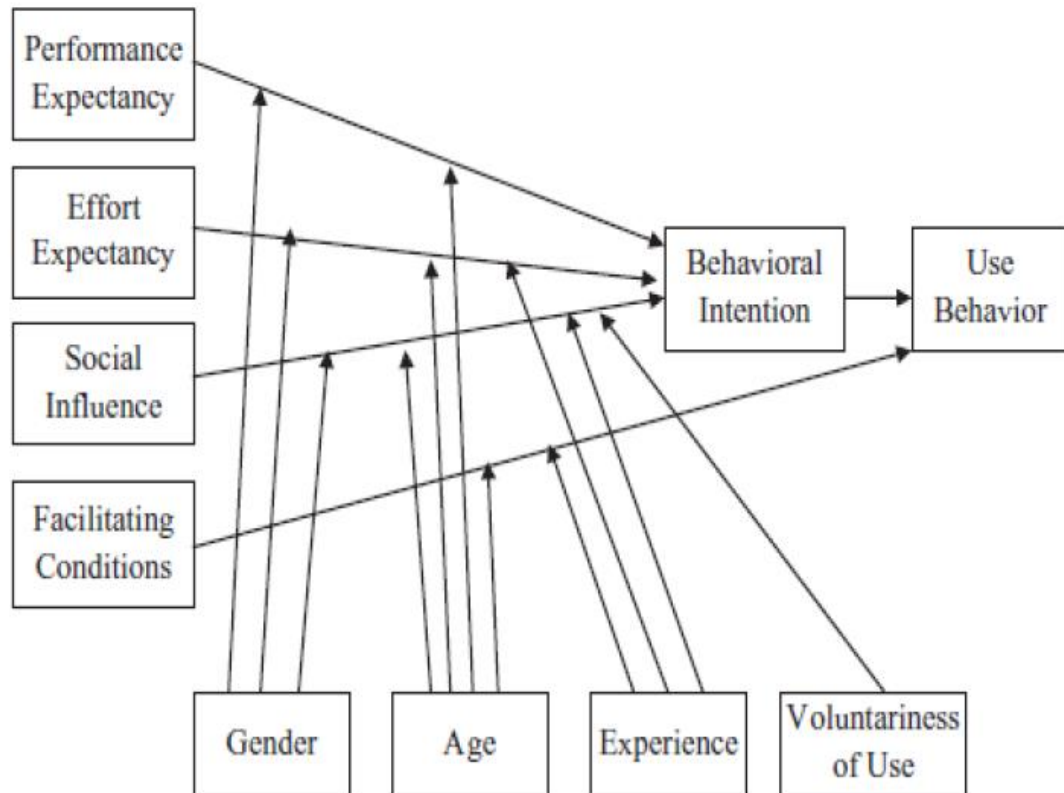
## **2.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)**

Berdasarkan tinjauan literatur yang dilakukan oleh Venkatesh et al. (2003) mengembangkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai sintesis komprehensif. Penelitian penerimaan teknologi sebelumnya UTAUT memiliki empat kunci variabel yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi kinerja (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), and kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) yang berpengaruh pada niat perilaku (*behavioral intention*) untuk menggunakan teknologi.

Harapan kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat penggunaan teknologi akan memberi manfaat bagi konsumen. Dalam melakukan kegiatan tertentu, ekspektasi usaha (*effort expectancy*) adalah tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan teknologi konsumen, pengaruh sosial (*social influence*) adalah sejauh mana konsumen memandang yang penting lainnya, mereka harus menggunakan teknologi tertentu, kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) mengacu pada persepsi konsumen tentang sumber daya dan dukungan yang tersedia untuk melakukan perilaku.

Menurut UTAUT, harapan kinerja (*performance expectancy*), *ekspektasi usaha* (*effort expectancy*), dan pengaruh sosial (*social influence*) untuk mempengaruhi niat perilaku (*behavioral intention*) untuk menggunakan teknologi, sedangkan niat perilaku (*behavioral intention*) dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) untuk menentukan penggunaan teknologi. Juga, perbedaan variabel individu, yaitu usia, jenis kelamin, dan pengalaman. UTAUT merupakan kajian literatur penerimaan pengguna yang dirumuskan secara terpadu dan terintegrasi dari 8 model terkemuka. Tujuan dari model ini adalah untuk mengidentifikasi tujuan perilaku dan faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna seperti jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), pengalaman (*experience*), kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) dengan variabel harapan kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial

(*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*) sesuai dengan Gambar 2.7.

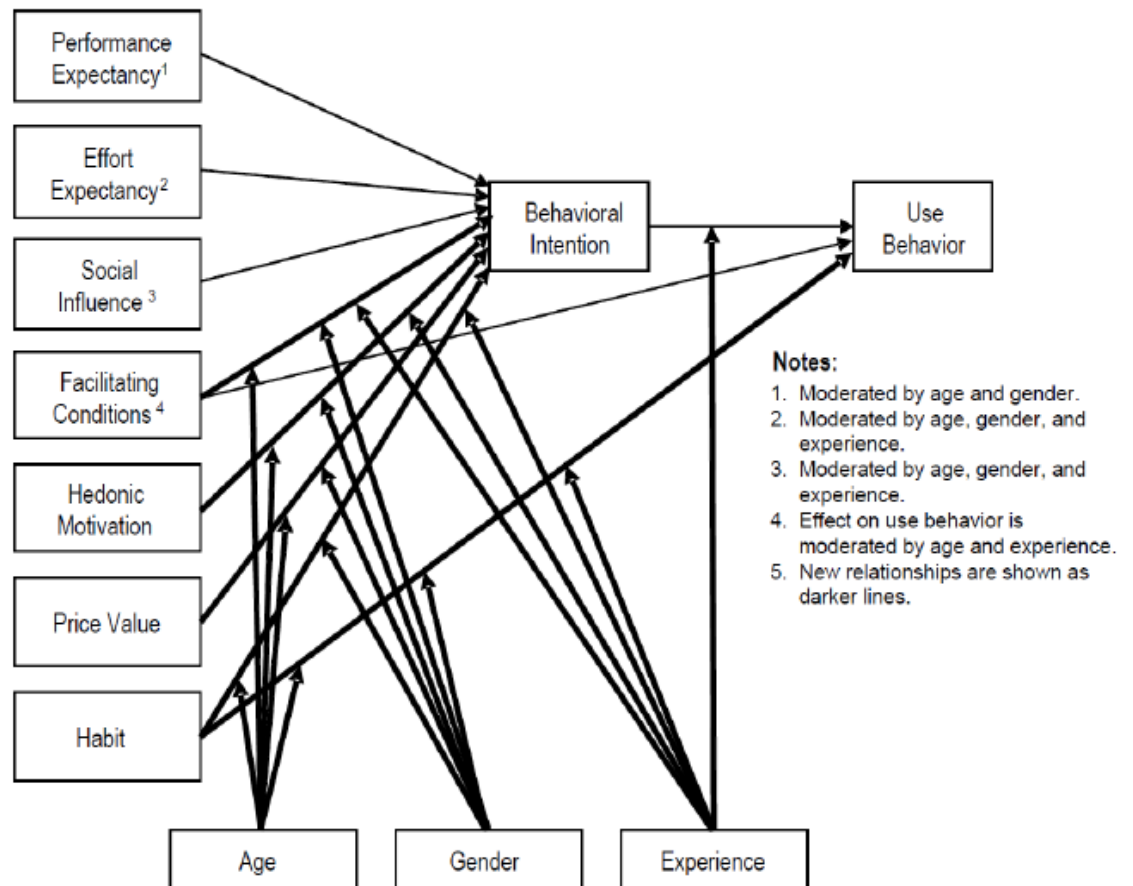


**Gambar 2.7 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology**  
(Venkatesh et al., 2003)

### **2.3 The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT 2)**

*Unified theory of acceptance and use of technology 2 (UTAUT 2)* menambahkan tiga konstruksi dalam UTAUT yaitu motivasi hedonis (*hedonic motivation*), nilai harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*). Perbedaan-nama individu, umur (*age*), jenis kelamin (*gender*) dan pengalaman (*experience*) yang diduga memoderasi efek dari konstruksi ini pada niat perilaku dan penggunaan teknologi. Serta mengungkapkan bahwa dampak dari motivasi hedonis (*hedonic motivation*) terhadap niat perilaku dimoderasi oleh umur (*age*), jenis kelamin (*gender*) dan pengalaman (*experience*), pengaruh nilai harga (*price value*) pada

niat perilaku (*behavioral intention*) dimoderasi oleh umur (*age*), jenis kelamin (*gender*), dan kebiasaan (*habit*) memiliki efek baik langsung dan dimediasi pada penggunaan teknologi, dan efek ini dimoderatori oleh perbedaan individu (Venkatesh et al., 2012) sesuai dengan Gambar 2.8.



**Gambar 2.8** *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*  
(Venkatesh et al., 2012).

### 2.3.1 Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*)

Harapan kinerja (*performance expectancy*) digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan seseorang dapat membantu dalam mencapai kinerja pekerjaannya. Harapan kinerja (*performance expectancy*) adalah tingkatan di mana seseorang percaya bahwa suatu sistem dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Variabel ini berasal dari gagasan pada model-model sebelumnya yaitu *perceived usefulness* (TAM dan C-TAM-TPB), *extrinsic*

*motivation* (MM), *job-fit* (MPCU), *relative advantage* (IDT) dan *outcome expectations* (SCT) (Venkatesh et al., 2003).

### **2.3.2 Ekspektasi Upaya (*Effort Expectancy*)**

Ekspektasi upaya (*effort expectancy*) adalah tingkatan dalam penggunaan sistem guna mendukung melakukan pekerjaannya (Venkatesh et al., 2003).

### **2.3.3 Pengaruh Sosial (*Social Influence*)**

*Social influence* merupakan tingkat yang mana seseorang menganggap penting orang lain meyakinkan pengguna untuk menggunakan sistem baru (Venkatesh et al., 2003).

### **2.3.4 Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)**

*Facilitating conditions* merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa infrastruktur perusahaan dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2003).

### **2.3.5 Motivasi Hedonis (*Hedonic Motivation*)**

*Hedonic motivation* didefinisikan sebagai kesenangan atau kepuasan yang didapat dari penggunaan sebuah teknologi. *Hedonic motivation* bahwa konstruk ini menjadi prediktor terpenting dalam konteks penggunaan teknologi di luar lingkungan organisasi (Venkatesh et al., 2012).

### **2.3.6 Nilai Harga (*Price Value*)**

Nilai harga (*price value*) didefinisikan sebagai persepsi konsumen atas hubungan timbal balik (*tradeoff*) antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperolehnya dari penggunaan teknologi tersebut. Venkatesh et.al menemukan bahwa *price value* juga memiliki peranan penting sebagai prediktor *behavioral intention* (Venkatesh et al., 2012).

### **2.3.7 Kebiasaan (*Habit*)**

*Habit* didefinisikan sebagai kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perilaku secara otomatis sebagai akibat dari hasil pembelajaran (Venkatesh et al., 2012).

### 2.3.8 Niat Perilaku (*Behavioral Intention*)

*Behavioral intention* adalah keadaan di mana keuntungan dari sebuah teknologi ditemukan, maka akan ada rencana lain untuk menggunakannya (Venkatesh et al., 2003).

### 2.3.9 Minat Perilaku (*Use Behavior*)

*Use behavior* adalah sebuah tingkatan ukuran di mana ketika sebuah rencana untuk meningkatkan teknologi / sistem setelah diketahui manfaatnya. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi penggunaan dari sistem tersebut. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pengguna teknologi informasi tersebut berminat dalam menggunakannya karena yakin bahwa menggunakan teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya (*behavioral intention*) (Venkatesh et al., 2003). Indikator pernyataan survey dapat dilihat pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2 Indikator Pernyataan Survey**

No	Variabel	Item Pernyataan
1	<i>Performance Expectancy</i> (Venkatesh et al., 2012)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi web dapat membantu pekerjaan saya.</li> <li>2. Aplikasi web meningkatkan produktivitas saya.</li> <li>3. Aplikasi web membantu saya menyelesaikan berbagai hal dengan lebih cepat dan efisien.</li> </ol>
2	<i>Effort Expectancy</i> (Venkatesh et al., 2012)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi web mudah digunakan.</li> <li>2. Aplikasi web mudah dipelajari/dioperasikan</li> <li>3. Interaksi saya dengan internet seluler jelas dan dapat dimengerti.</li> </ol>
3	<i>Social Influence</i> (Venkatesh et al., 2003)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi web didukung oleh rekan kerja saya</li> <li>2. Aplikasi web didukung oleh atasan/supervisor saya</li> <li>3. Aplikasi web didukung oleh pimpinan saya</li> </ol>
4.	<i>Facilitating Conditions</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi web selalu tersedia untuk diakses saat diperlukan</li> </ol>

	(Venkatesh et al., 2012)	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Saya memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi web.</li> <li>3. Tim <i>support</i> aplikasi web selalu membantu ketika saya mengalami kesulitan.</li> </ol>
5.	<i>Hedonic Motivation</i> (Venkatesh et al., 2012)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi web nyaman saat digunakan</li> <li>2. Aplikasi web menyenangkan saat digunakan</li> <li>3. Aplikasi web sangat menghibur.</li> </ol>
6.	<i>Habit</i> (Venkatesh et al., 2012)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penggunaan aplikasi web telah menjadi kebiasaan bagi saya.</li> <li>2. Penggunaan aplikasi web membuat saya ketergantungan</li> <li>3. Saya harus menggunakan aplikasi web.</li> </ol>
7.	<i>Behavior Intention</i> (Venkatesh et al., 2012)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya berniat untuk terus menggunakan aplikasi web</li> <li>2. Saya berencana untuk terus menggunakan aplikasi web kedepannya</li> <li>3. Saya akan mencoba untuk menggunakan aplikasi web di tempat lain</li> </ol>
8.	<i>Use Behavior</i> (Venkatesh et al., 2012)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Frekuensi saya menggunakan aplikasi web dalam seminggu</li> </ol>

## 2.4 Formulir *User ID* dan Limit Transaksi (FUILT)

Formulir *User-ID* dan Limit Transaksi (FUILT) sebagai media kertas yang digunakan oleh karyawan internal PT. Bank Central Asia dalam mengajukan permohonan *user ID*. Permohonan pengajuan *user ID* berupa pembuatan baru *user ID*, penghapusan *user ID*, reset *user ID*, pengaktifan *user ID*, penonaktifan *user ID*. perubahan fungsi, perubahan limit, dan perpanjangan.

Pembuatan baru *user ID* diajukan ketika apabila ada karyawan baru / karyawan yang membutuhkan akses ke dalam aplikasi yang dibutuhkan dalam pekerjaan. Penghapusan *user ID* diajukan ketika apabila karyawan tidak

membutuhkan akses ke dalam aplikasi tersebut atau karyawan mutasi ke tempat lain atau resign. Pengaktifan *user ID* diajukan ketika *user ID* karyawan mengalami *revoke* (saat karyawan 14 hari tidak login ke dalam aplikasi) / lock (3x salah saat karyawan memasukan 5x password salah ke dalam aplikasi).

Penonaktifan *user ID* diajukan ketika karyawan tidak login ke dalam aplikasi dalam retensi waktu tertentu, contoh seperti karyawan training ke luar kota dan karyawan mengambil cuti melahirkan. Perubahan fungsi diajukan ketika mem-backup karyawan yang tidak masuk, karyawan ditugaskan untuk menjadi fungsi tertentu dalam periode yang sudah ditentukan.

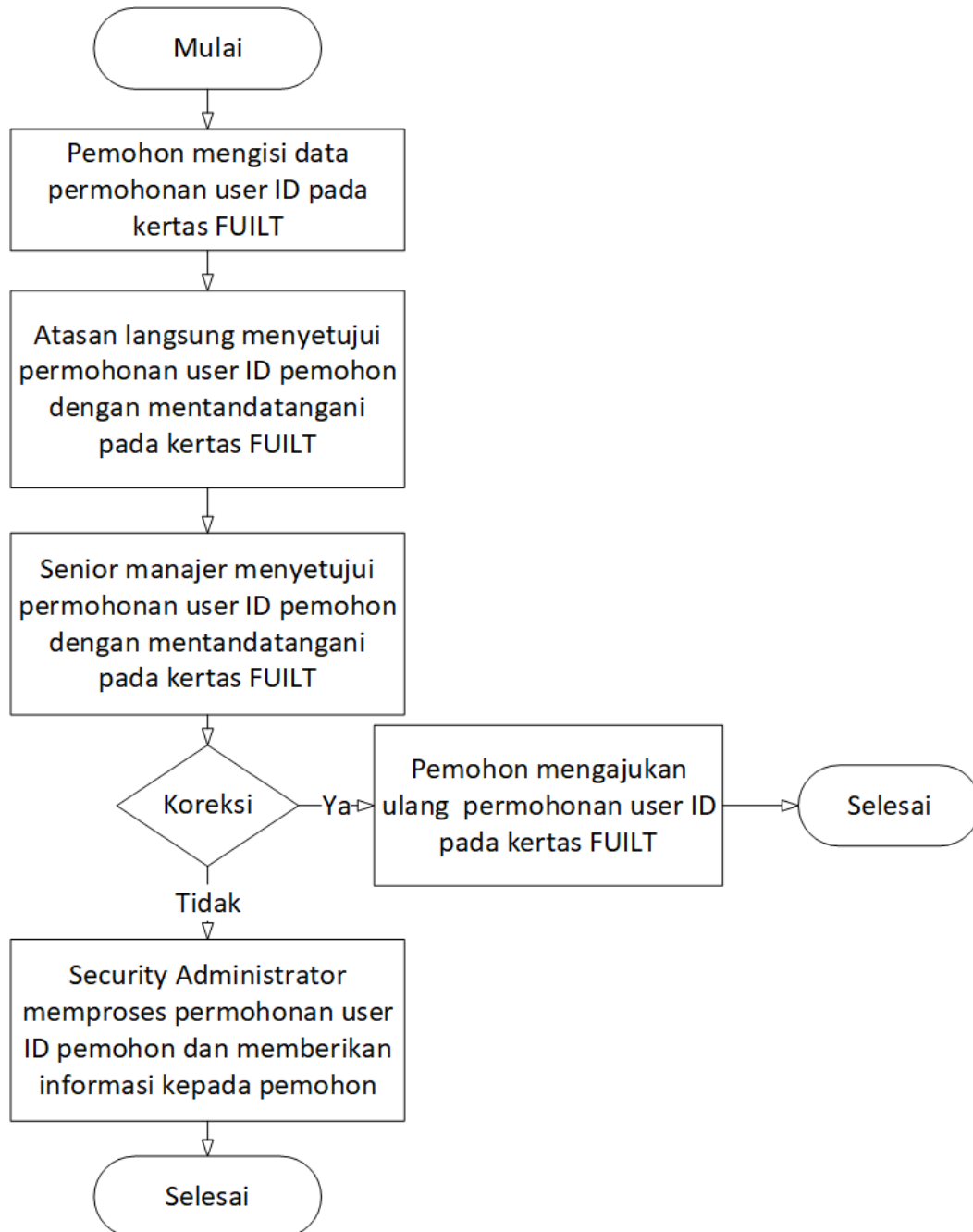
Perubahan limit transaksi diajukan saat menyetujui limit transaksi yang melebihi limit karyawan yang sudah ditentukan agar transaksi dapat dijalankan walaupun pejabat yang berwenang tidak hadir/tidak ada di tempat. Perpanjangan diajukan ketika karyawan *outsourcing/mitra* telah melewati jangka waktu 1 tahun masa aktif *user ID*, hal ini bertujuan agar tidak disalahgunakan / fraud oleh oknum tertentu.

Pada form FUILT terdiri dari nama lengkap, tempat dan tanggal lahir, tanggal masuk BCA, jabatan, kode cabang, jenis pengajuan permohonan, nama aplikasi dan fungsi yang diajukan, tanda tangan karyawan pemohon *user ID*, tanda tangan atasan langsung karyawan pemohon *user ID*, pimpinan/kepala cabang pemohon *user ID*, tanda tangan *security administrator* pemohon *user ID*, dan aturan dan ketentuan pemegang *user ID*. Setelah FUILT yang diajukan oleh karyawan sudah lengkap, maka karyawan menunggu permohonan *user ID* diproses oleh *security administrator*. *User ID* yang diajukan berupa login untuk masuk ke dalam domain dan aplikasi internal BCA dalam menunjang pekerjaan karyawan, karena pada perusahaan BCA hampir semua menggunakan aplikasi berbasis web/desktop.

#### **2.4.1 Alur Proses FUILT**

Gambar 2.9 merupakan alur proses FUILT yang berjalan pada divisi SLPD dan SLPE pada PT. Bank Central Asia sebelum tahun 2013.





**Gambar 2.9 Alur Proses FUIIT**

