

TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS: ADOPSI PENGGUNAAN MS TEAMS (PANDANGAN PENGARUH SOSIAL UTAUT MODEL)

Yuni Kasih Purba¹, Graciella Yoseppin¹, Irwansyah¹

Universitas Pelita Harapan, Indonesia

E-mail: yunikasihpurba@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh sosial terhadap adopsi Microsoft Teams dengan menggunakan kerangka Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) yang mengkaji 51 artikel relevan yang membahas hubungan sosial dan adopsi teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial, komunikasi antar individu, dan ukuran jaringan sosial berpengaruh signifikan terhadap keputusan individu dalam menggunakan Microsoft Teams. Proses seleksi artikel mengikuti metodologi PRISMA, dengan artikel yang terindeks Q1 dan Q2 dari Scopus. Temuan menunjukkan bahwa pengaruh sosial, seperti rekomendasi teman atau rekan kerja, dapat meningkatkan niat individu untuk mengadopsi teknologi. Hasil ini memberikan panduan bagi pembuat kebijakan untuk memanfaatkan pengaruh sosial dalam meningkatkan adopsi teknologi kolaborasi, yang berkontribusi pada produktivitas dan kolaborasi di sektor pendidikan dan ekonomi.

Kata Kunci: UTAUT; Pengaruh Sosial; Microsoft Teams; Tinjauan Literatur Sistematis.

Abstract

This study analyzes the social influence on the adoption of Microsoft Teams using the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) framework. The method employed is a Systematic Literature Review (SLR), examining 51 relevant articles that discuss social influence and technology adoption. The results show that social support, interpersonal communication, and network size significantly affect an individual's decision to use Microsoft Teams. The article selection process follows the PRISMA methodology, with articles indexed in Q1 and Q2 Scopus journals. The findings indicate that social influences, such as recommendations from friends or colleagues, can enhance an individual's intention to adopt technology. These results provide guidance for policymakers to leverage social influence in promoting the adoption of collaborative technologies, contributing to productivity and collaboration in the education and economic sectors.

Keywords: UTAUT; Social Influence; Ms Teams; Systematic Literature Review.

Submitted: 2025-02-07. **Revision:** 2024-12-12. **Accepted:** 2025-02-14. **Publish:** 2025-04-01.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi komputer yang terintegrasi dengan alat komunikasi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi secara global, mempermudah koneksi antar individu dan kelompok, baik dalam pendidikan maupun kehidupan sehari-hari. Pandemi Covid-19 mempercepat peralihan ke pembelajaran daring, di mana teknologi seperti Microsoft Teams, Zoom, dan Google Meet menjadi solusi utama. Microsoft Teams, dengan fitur seperti video conference, berbagi layar, dan transkrip percakapan, memungkinkan kolaborasi efektif meski dalam jarak jauh. Platform ini banyak digunakan di bidang pendidikan untuk mendukung proses belajar mengajar secara online, dan juga oleh komunitas riset untuk berbagi hasil penelitian. Penggunaan teknologi ini semakin penting dalam meningkatkan efisiensi komunikasi dan interaksi di berbagai sektor (Hakiki., M., *et al.* 2024).

Microsoft Teams telah terbukti efektif dalam menjaga komunikasi antara mahasiswa, dosen, dan pihak universitas, terutama selama pembelajaran daring akibat pandemi Covid-19. Universitas Pelita Harapan (UPH) mengadopsi Teams sebagai platform utama untuk mendukung kolaborasi dan komunikasi di kampus. Dengan Microsoft Teams, mahasiswa dapat mengakses chat, video conference, diskusi kelompok, serta materi kuliah, pengumuman, dan tugas dalam satu aplikasi. Hal ini membuat proses belajar lebih terorganisir, efisien, dan transparan, memungkinkan mahasiswa untuk

berkolaborasi dengan mudah tanpa berpindah aplikasi (Eliza., F., *et al.* 2025).

Penelitian Joa dan Magsamen-Conrad (2021) menunjukkan bahwa pengaruh sosial berperan penting dalam adopsi teknologi, dengan ukuran lingkaran sosial seseorang memengaruhi keputusan untuk menggunakan teknologi baru. Semakin besar dukungan dari teman, keluarga, dan lingkungan sosial, semakin besar kemungkinan adopsi teknologi seperti Microsoft Teams. Di Universitas Pelita Harapan, memanfaatkan pengaruh sosial ini dapat mempercepat adopsi Teams, membantu mahasiswa merasa lebih nyaman dan percaya diri. Dengan dukungan ini, penggunaan Teams dapat menciptakan lingkungan belajar yang lebih dinamis dan efisien, mendukung kolaborasi, dan meningkatkan produktivitas akademik.

Dengan demikian, pengaruh sosial di lingkungan kampus Universitas Pelita Harapan bisa menjadi kunci dalam mempercepat adopsi Microsoft Teams, menjadikan platform ini sebagai alat yang lebih dari sekadar teknologi, tetapi juga sebagai bagian dari budaya kolaboratif yang semakin berkembang di kalangan mahasiswa. Dengan memahami konteks interaksi sosial ini, kita dapat lebih baik menjelaskan dinamika yang terjadi dalam penggunaan teknologi. Oleh karena itu, jika sebuah organisasi baik dalam bidang pendidikan/ekonomi menerapkan pendekatan yang tepat, mereka dapat memanfaatkan pengaruh sosial untuk meningkatkan tingkat adopsi dan efektivitas penggunaan Microsoft Teams. Dengan cara ini, kolaborasi dan produktivitas di dalam lingkungan

pendidikan akan semakin meningkat, menciptakan lingkungan yang lebih dinamis dan efisien (M. Hakiki., *et al.* 2024).

Pengaruh sosial di lingkungan kampus Universitas Pelita Harapan dapat mempercepat adopsi Microsoft Teams, menjadikannya lebih dari sekadar teknologi, tetapi bagian dari budaya kolaboratif mahasiswa. Memahami dinamika interaksi sosial ini membantu menjelaskan proses adopsi teknologi. Jika organisasi, terutama di bidang pendidikan, memanfaatkan pengaruh sosial secara tepat, tingkat adopsi dan efektivitas Microsoft Teams akan meningkat. Hal ini mendukung kolaborasi dan produktivitas, menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih dinamis dan efisien. Dalam era keterhubungan, interaksi sosial dan dukungan dari orang terdekat memengaruhi persepsi individu tentang kegunaan teknologi (Halomoan, H., *et al.* 2024).

Berdasarkan konsep UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), keputusan seseorang untuk menggunakan teknologi seperti Microsoft Teams dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, ekspektasi kinerja, yaitu keyakinan bahwa teknologi akan memberikan manfaat nyata. Kedua, ekspektasi kemudahan, terkait seberapa mudah teknologi digunakan. Ketiga, pengaruh sosial, di mana dorongan dari lingkungan sekitar (teman, keluarga, rekan kerja) mendorong adopsi teknologi. Terakhir, kondisi pendukung, yang mengacu pada sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi. Menurut (Vankatesh et al. 2003), model UTAUT lebih efektif daripada delapan teori

lainnya, menjelaskan 70% perilaku pengguna. Pengaruh sosial adalah faktor kunci dalam model ini, yang menunjukkan bagaimana norma sosial dalam kelompok memengaruhi keputusan individu untuk menggunakan teknologi. (Chen., *et al.* 2016) dan (Kuo & Yen. 2009) menyoroti peran dukungan dari teman dan keluarga dalam meningkatkan niat individu untuk mengadopsi teknologi. Dukungan sosial menciptakan lingkungan yang mendukung adopsi teknologi baru dan memperkuat rasa percaya diri individu.

Penelitian ini menjelaskan adopsi Microsoft Teams dalam berbagai bidang kehidupan. Microsoft Teams, menurut (Sulz. 2020), adalah platform yang menyatukan komunikasi dan kolaborasi dengan fitur seperti chat, video conference, penyimpanan file, dan integrasi aplikasi. Teams memungkinkan kolaborasi yang efisien dalam satu lingkungan kerja.

Pola interaksi, menurut (Veegar. 1997), menunjukkan bahwa interaksi antar individu dapat saling mempengaruhi cara berpikir dan bertindak. Penelitian ini fokus pada pengaruh sosial dalam teori UTAUT terhadap adopsi Microsoft Teams. (Davlembayeva & Papagiannidis. 2024) mengutip Kelman, yang mendefinisikan pengaruh sosial sebagai perubahan perilaku yang dipicu oleh individu atau kelompok. Venkatesh et al. (2003) menjelaskan pengaruh sosial sebagai tekanan dari teman sebaya yang mendorong penggunaan teknologi. (Afonso., *et al.* 2012) menambahkan bahwa pengaruh sosial mencakup pandangan teman atau atasan yang mempengaruhi perilaku pengguna.

(Kuo & Yen. 2009) menunjukkan bahwa dukungan dari teman, keluarga, dan institusi pendidikan berperan besar dalam niat individu untuk mengadopsi teknologi. Penelitian (Thompson dan Higgins. 2002) juga menekankan bahwa interaksi dan pengalaman dengan rekan-rekan mempengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi teknologi. Dengan demikian, pengaruh sosial sangat penting dalam mendorong adopsi teknologi baru seperti Microsoft Teams.

Model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang dikembangkan oleh (Venkatesh., *et al.* 2003) bertujuan untuk menjelaskan perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi informasi. Model ini menggabungkan elemen-elemen dari delapan teori sebelumnya dan menyatakan bahwa perilaku penggunaan teknologi serta niat untuk menggunakannya dipengaruhi oleh empat faktor utama. Pertama adalah harapan kinerja, yang berkaitan dengan keyakinan bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja individu. Kedua adalah harapan kemudahan penggunaan, yang mengacu pada keyakinan bahwa teknologi mudah digunakan tanpa banyak usaha. Ketiga adalah pengaruh sosial, yaitu dorongan dari teman, keluarga, atau rekan kerja untuk menggunakan teknologi. Keempat adalah kondisi pendukung, yang berhubungan dengan ketersediaan sumber daya dan dukungan untuk menggunakan teknologi secara efektif. Keempat faktor ini dimoderasi oleh variabel seperti jenis kelamin, usia, pengalaman, dan kesukarelaan penggunaan. Penelitian ini bertujuan untuk

mengeksplorasi bagaimana harapan kinerja, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung mempengaruhi perilaku penggunaan sistem informasi akademik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode systematic literature review (SLR), yang merupakan serangkaian aturan untuk mensintesis dan mengidentifikasi studi-studi yang relevan, serta memberikan penilaian terhadap temuan dari topik studi tersebut (Petticrew & Roberts, 2006). SLR bertujuan untuk menggabungkan hasil penelitian dan menunjukkan kebenaran terkait topik penelitian serta membangun model konseptual (Snyder, 2019).

Langkah-langkah dalam penelitian ini mengikuti tahapan sistematis: pertama, menentukan pertanyaan penelitian; kedua, melakukan tinjauan literatur sistematis; ketiga, menyeleksi artikel penelitian yang relevan; dan keempat, melakukan analisis. Proses ini mengikuti metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) untuk memastikan transparansi dan kelengkapan laporan tinjauan sistematis dan meta-analisis (Sastypratiwi & Nyoto, 2020).

Tiga alur utama dalam proses SLR adalah: pertama, tahap perencanaan awal; kedua, tahap implementasi tinjauan literatur sistematis; dan ketiga, tahap pelaporan tinjauan literatur sistematis (Herlina & Yacob, 2022). Fokus penelitian ini adalah pada pengaruh sosial terhadap penerimaan teknologi, khususnya Microsoft Teams..

Maka, pertanyaan penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

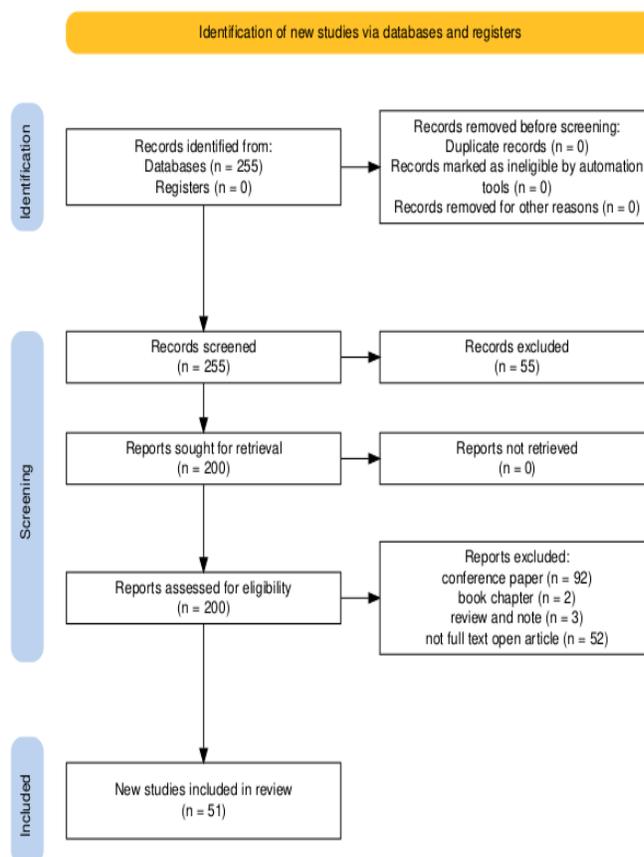
1. Apa saja kata kunci yang ditemukan yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini?
2. Bagaimana keterkaitan antar konsep yang didapatkan?
3. Bagaimana pengaruh sosial mempengaruhi adopsi penggunaan Ms Teams?

Dalam konteks penelitian ini, analisis tematik digunakan untuk mengidentifikasi bagaimana pengaruh sosial, sebagai salah satu faktor kunci dalam model UTAUT, memainkan peran dalam proses adopsi Microsoft Teams di kalangan mahasiswa dan dosen di Universitas Pelita Harapan. Analisis tematik adalah metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) dalam data. Dalam analisis tematik, data yang diperoleh dari wawancara, teks, atau sumber lainnya dieksplorasi secara mendalam untuk mengungkapkan tema-tema utama yang muncul secara konsisten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kata kunci yang digunakan sebagai langkah awal dalam PRISMA yaitu *identification*. Dalam langkah ini melakukan pencarian artikel dalam Scopus dengan kata kunci yang digunakan yaitu "UTAUT" dan "Social Influence", sehingga mendapatkan artikel sebanyak 255 artikel. Selanjutnya, memasuki tahap kedua yaitu *screening* di tahap ini melakukan penyeleksian kembali terkait tahun terbit artikel diantara tahun

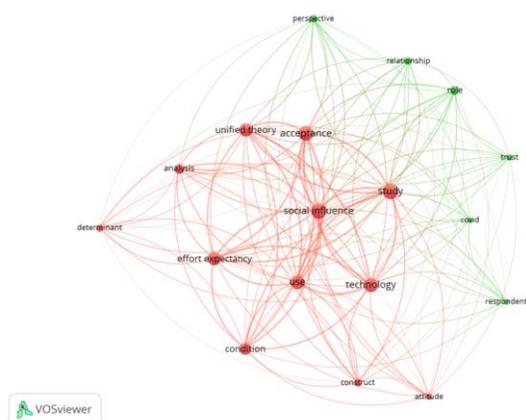
2014-2024, tipe dokumen dan yang memiliki *open access* sehingga mendapatkan artikel pada tahap akhir yaitu diperoleh 51 artikel.



Gambar 1. Analisis Prisma 2020

Dalam setiap artikel yang didapatkan memiliki tingkatan yang berbeda. Dalam Scopus terdapat reputasi indeks yaitu Q1, Q2, Q3, dan Q4. Pada kuartil pertama terdapat 26 artikel yang memiliki indeks yang tinggi. Pada kuartil kedua terdapat 10 artikel. Pada kuartil ketiga terdapat 4 artikel. Terakhir pada kuartil keempat, terdapat 11 artikel. Dengan total keseluruhan 51 artikel ini, dalam penelitian ini dibatasi hanya menggunakan artikel Q1 dan Q2 dengan total artikel sebanyak 36 artikel.

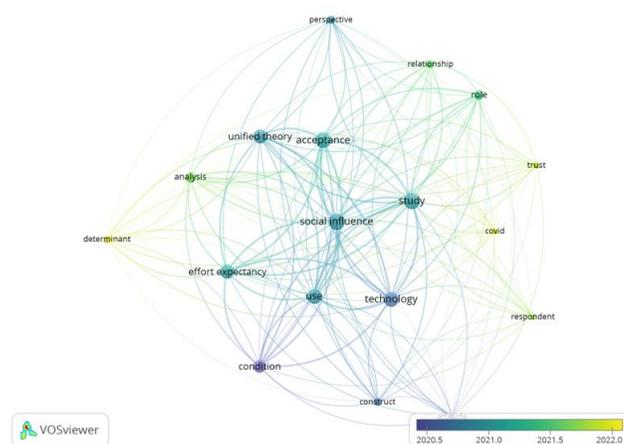
Selanjutnya, dalam langkah berikutnya adalah menggunakan Vosviewer untuk melihat keterkaitan dan kata kunci yang digunakan oleh 36 jurnal tersebut. Dalam Vosviewer terdapat 3 poin penting yaitu *network visualization*, *overlay visualization*, dan *destiny visualization*. Pada gambar kedua menunjukkan *network visualization* yang bertujuan untuk penggambaran hubungan yang struktural dan memiliki keterkaitan satu sama lain.



Gambar 2. Keyword Network Visualization

Dalam kajian ini, terdapat dua cluster yang didapatkan dari penggunaan analisis vosviewer. Pada data yang ditampilkan adalah kelompok jaringan kata kunci yang diambil melalui dari 35 kata yang kemudian menghasilkan 21 artikel yang memiliki keterkaitan dan dibedakan menjadi 2 cluster. Hal ini juga memperlihatkan bahwa kata kunci dalam artikel-artikel yang didapatkan memiliki keterkaitan satu sama lain. Pada cluster merah terdapat beberapa kata kunci yang memiliki keterkaitan terdekat hingga yang paling jauh dengan *social influence*, yaitu *acceptance*, *technology*, *study*, *use*, *construct*, *condition*, *unified theory*, *effort expectancy*, *analysis*, *determinant*, dan

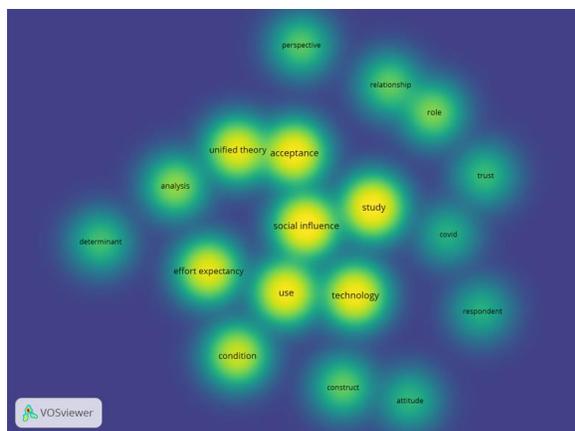
attitude. Pada cluster yang hijau merupakan bagian yang tidak berkaitan secara langsung dengan *social influence* yaitu *covid*, *respondent*, *trust*, *role*, *relationship*, *perspective*. Sehingga dapat dijelaskan secara singkat bahwa kata kunci *social influence* memiliki keterkaitan secara langsung dengan cluster merah dan tidak langsung dengan cluster berwarna hijau. Jaringan pada gambar kedua yang dihasilkan melalui analisis VOSviewer menunjukkan keterkaitan kata kunci antar tiap artikel yang memiliki fokus pembahasan mengenai UTAUT dan *social influence*.



Gambar 2. Data Overlay Visualization

Pada gambar ketiga merupakan hasil Data Overlay Visualization. Data Overlay Visualization merupakan salah satu tampilan yang ada di VOSviewer dengan tujuan untuk mendeteksi perubahan tren terkait data yang dimasukkan yang akhirnya ingin mengetahui evaluasi jaringan dari kata-kata kunci tersebut. Melihat dari data tersebut bahwa penelitian terkait *social influence* banyak diteliti pada tahun 2021. Pada tahun 2021 inilah teknologi yang berkaitan dengan komunikasi jarak jauh terus berkembang

sehingga melihat bagaimana pengaruh sosial dapat mempengaruhi adopsi pengguna akan sebuah teknologi.



Gambar 4. Data Destiny Visualization

Pada tampilan Data Destiny Visualization yang ditunjukkan pada gambar 4. Density Visualization adalah gambaran dari keterkaitan dengan pokok pembahasan yang didapatkan sebelum dari melakukan pengakajian dan pemahaman mengenai tema yang diambil. VosViewer menunjukkan pemetaan data penulis dengan metode ini terlihat beberapa kata kunci terklasifikasi berdasarkan dengan cluster. Dari yang muncul pada gambar diatas beberapa kata kunci seperti *social influence*, *study*, *technology*, dan *use* yang mendominasi terlihat dari tebalnya warna yang ada di setiap kata kuncinya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa kata kunci yang relevan dengan adopsi Microsoft Teams di Universitas Pelita Harapan adalah "social influence", "acceptance", "technology", "use", "effort expectancy", dan "attitude". Keterkaitan antar konsep menunjukkan bahwa pengaruh sosial

berperan penting dalam mempengaruhi sikap dan penerimaan individu terhadap teknologi. Hasil analisis dengan VOSviewer menunjukkan bahwa pengaruh sosial terkait erat dengan adopsi teknologi, sedangkan kata kunci lain seperti "covid" lebih berhubungan dengan konteks eksternal. Pengaruh sosial, sebagai faktor dalam model UTAUT, terbukti mempercepat adopsi Microsoft Teams, dengan dukungan dari teman, keluarga, dan rekan sejawat yang meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan diri pengguna. Tren penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sosial berperan signifikan selama pandemi COVID-19, saat penggunaan teknologi komunikasi jarak jauh meningkat. Oleh karena itu, dukungan sosial memainkan peran penting dalam adopsi teknologi, menjadikannya lebih efektif dalam lingkungan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alejandro Calderón., Mercedes Ruiz (2015)., A systematic literature review on serious games evaluation: An application to software project management, *Computers & Education*, Volume 87, Pages 396-422. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2015.07.011>
- Afonso, C.M., Salgueiro, J.L., Franco, M.J., & González, M.D. (2012). The moderator role of Gender in the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): A study on users of Electronic Document Management Systems. <https://idus.us.es/items/7f174e90-906d-4c65-bb7d-1c52d67e35a3>

- Davlembayeva, D. & Papagiannidis, S. (2024) Social Influence Theory: A review. In S. Papagiannidis (Ed), TheoryHub Book.
- Eliza, F., Hakiki, M., Muhtaj, M., Putri, D. A., Hidayah, Y., Fricticarani, A., Fakhri, J., Arpanudin, I., Subroto, D. E., Sussolaikah, K., Hamid, M. A., Fadli, R., & Ramadhan, M. A. (2025). Game-D: Development of an Educational Game Using a Line Follower Robot on Straight Motion Material. *International Journal of Information and Education Technology*, 15(1), 49–58. <https://doi.org/10.18178/IJiet.2025.15.1.2217>
- Halomoan, H., Hakiki, M., Ramadhan, M. A., Hidayah, Y., Fakhri, J., Aljamaliah, S. N. M., & Hamid, M. A. (2024). Integrating Principal Leadership and Teacher Roles with AI-Based ‘Merdeka’ Curriculum Innovation: The Quantitative Research. *TEM Journal*, 13(4), 3397–3404. <https://doi.org/10.18421/TEM134-73>
- Hakiki, M., Fadli, R., Sabir, A., Prihatmojo, A., Hidayah, Y., & Irwandi. (2024). The Impact of Blockchain Technology Effectiveness in Indonesia’s Learning System. *International Journal of Online and Biomedical Engineering*, 20(7), 4–17. <https://doi.org/10.3991/IJOE.V20I07.47675>
- Herlambang, A. D., & Dewanti, A. (2018). Minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 12(1), 48–55. <https://doi.org/10.32815/jitika.v12i1.227>
- Herlina, V., & Yacob, S. (2022). Systematic Literature Review: Hubungan Variabel Digital Marketing Terhadap Kinerja Pemasaran. *Journal Publicuho*, 5(1), 107–115. <https://doi.org/10.35817/jpu.v5i1.23801>
- Joa, C. Y., & Magsamen-Conrad, K. (2021). Social influence and UTAUT in predicting digital immigrants’ technology use. *Behaviour & Information Technology* 41(2).1-19. <https://doi.org/10.1080/0144929X.2021.1892192>
- Kuo, F., & Yen, C. (2009). The influence of social support on the acceptance of e-learning. *International Journal of Information and Education Technology*, 5(2), 113-116. <https://doi.org/10.7763/IJiet.2015.V5.533>
- M., Hakiki, Halomoan, Fadli, R., Hidayah, Y., Zunarti, R., & Yanti, V. Y. (2024). CT-Mobile: Enhancing Computational Thinking via Android Graphic Design App. *International Journal of Interactive Mobile Technologies (IJIM)*, 18(13), 4–19. <https://doi.org/10.3991/IJIM.V18I13.47711>
- Petticrew, M., & Roberts, H. (2006). *Systematic Reviews in the Social Sciences: A Practical Guide*. Oxford: Blackwell.
- Thompson, R. L., & Higgins, C. (2002). Adding users’ perspectives and user-influenced factors to technology

- acceptance research. *Journal of Information Technology*, 17(1), 31-44.
<https://doi.org/10.1080/02683960210114859>
- Sastypatiwi, H., & Nyoto, R. D. (2020). Analisis Data Artikel Sistem Pakar Menggunakan Metode Systematic Review. 6(2), 250–257
- Sulz, M. (2020). Kelebihan dan Keunggulan microsoft teams atau office 365.
<https://wayah-e.blogspot.com/2020/04/kelebihan-dan-keunggulan-microsoft-teams.html>
- Snyder, Hannah. 2019. “Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines.” *Journal of Business Research* 104 (November): 333–39.
<https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2019.07.039>
- Veeger, karel J. (1997). *Pengantar Sosiologi Buku Panduan Mahasiswa* . Jakarta: Pusaka Utama.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, S., & Davis, G. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27 (3). 425-478.
<https://doi.org/10.2307/30036540>
- Venkatesh, V., Thong, J.Y.L., Xu, X., 2012. Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 36 (1), 157–178.
<https://doi.org/10.2307/41410412>
- Yang, K. (2010). Determinants of US consumer mobile shopping services adoption: Implications for designing mobile shopping services. *Journal of Consumer Marketing*, 27(3), 262–270.
<https://doi.org/10.1108/073637610110>