

ABSTRAK

Keberhasilan implementasi teknologi informasi (IT) sangat bergantung kepada penerimaan teknologi oleh penggunanya. Penelitian ini membahas tingkat penerimaan layanan *Portal Captive ONE ACCESS* yang dideteksi dari persepsi dan perilaku pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi diterima atau tidaknya layanan portal tersebut oleh pengguna. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan hubungan antara faktor – faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap layanan portal tersebut. Model yang digunakan untuk mengetahui penerimaan layanan ini adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM menjelaskan penerimaan TI dengan dimensi – dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Model ini menempatkan faktor sikap dan tiap – tiap perilaku pengguna dengan menggunakan dua variable utama, yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan (*easy of use*). Penelitian ini, ditemui bahwa penerimaan layanan *Portal Captive ONE ACCESS* juga dipengaruhi oleh faktor lain, antara lain *intention to use* atau niat untuk menggunakan dan *actual usage behavior* atau perilaku penggunaan.

Kata kunci : *Acceptance, Captive, Portal, TAM, Usefulness*