

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Penerimaan Teknologi Informasi

Sistem teknologi informasi terdiri dari 3 elemen, antara lain elemen sistem, elemen teknologi, dan elemen informasi. Wilkison (2000) mendefinisikan elemen sistem sebagai sebuah kelompok yang melakukan interaksi secara bersama untuk mencapai suatu tujuan yang telah dibuat. Sistem tersebut mengatur sumber-sumber yang dibutuhkan untuk mengganti masukan menjadi keluaran. Elemen teknologi didefinisikan oleh Jogiyanto (2003) sebagai sebuah teknologi yang mampu dikelompokkan dalam dua macam kriteria, yaitu teknologi sistem telekomunikasi dan teknologi sistem komputer (perangkat keras dan perangkat lunak). Elemen yang terakhir yaitu informasi menurut Wilkinson (2000) merupakan kumpulan data yang telah dikonversi dan memiliki nilai lebih atau arti khusus dalam sebuah proses tertentu.

Kesuksesan sistem informasi diukur menggunakan empat jenis ukuran, antara lain kepuasan pemakai, penggunaan sistem, kinerja keputusan, dan kinerja organisasi. Goodhue dan Thomson (1995) mengatakan bahwa pemanfaatan dalam sistem teknologi informasi menunjukkan keputusan

individu untuk menggunakan atau tidak sebuah sistem teknologi informasi tersebut dalam membantu menyelesaikan serangkaian tugasnya.

Sharda *et al.*, (1998) dan Davis (1989) mengungkapkan bahwa penggunaan sistem informasi dan pemanfaatan teknologi informasi oleh individual, perusahaan, atau kelompok merupakan variabel utama yang memberikan pengaruh terhadap kinerja manajerial. Menurut Jogiyanto (2003), teknologi informasi memiliki lima peran utama dalam sebuah organisasi, antara lain efisiensi, efektivitas, kolaborasi, komunikasi, dan kompetitif.

2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Davis (1989:187) dan Davis *et al.*, (1989:187) menjelaskan tentang beberapa model yang dibuat untuk menganalisa dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi komputer, antara lain yang terdapat didalam berbagai literatur dan referensi hasil dari penelitian dibidang teknologi adalah seperti *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Theory of Planned Behavior (TPB)*, dan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Model TAM diadopsi dari model TRA yaitu teori tindakan yang mempunyai alasan dengan satu premis bahwa reaksi dan pandangan seseorang terhadap sesuatu akan menentukan seperti apa sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan pandangan pengguna teknologi informasi akan mempengaruhi

sikapnya ketika menerima teknologi tersebut. Faktor yang mempengaruhinya yaitu pandangan pengguna terhadap manfaat dan kemudahan dalam menggunakan TI menjadikan perilaku pengguna tersebut sebagai parameter dalam penerimaan teknologi.

Model TAM merupakan pengembangan dari teori psikologis yang menjelaskan bahwa perilaku pengguna komputer berlandaskan pada 4 faktor, yaitu kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan dari model ini yaitu untuk menjelaskan faktor utama yang terdapat pada perilaku pengguna terhadap penerimaan teknologi informasi. Model ini menggunakan faktor sikap dari setiap masing-masing pengguna dengan menempatkan 2 variabel yaitu Kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan Kemanfaatan (*usefulness*).

Kedua variabel tersebut dapat menjelaskan tentang aspek perilaku pengguna TI. Model ini secara terinci menjelaskan tentang penerimaan penggunaan TI dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Penelitian ini menggunakan 5 (lima) konstruk dari model TAM yaitu: persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), pemakaian nyata (*actual usage*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), persepsi kenyamanan pengguna (*perceived enjoyment*), dan sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*).

3. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seorang individu mempercayai bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan dapat membantu meningkatkan kinerja dan prestasi kerja individu tersebut. Berdasarkan definisi tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa manfaat dalam menggunakan TIK dapat membantu meningkatkan kinerja dan prestasi kerja individu yang menggunakannya.

Thompson *et al.*, (1991) mengatakan bahwa manfaat teknologi informasi merupakan manfaat yang telah diharapkan sebelumnya oleh pengguna teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya. Selain itu individu juga akan menggunakan TIK jika orang tersebut memahami manfaat atau kegunaan (*usefulness*) positif yang dapat diperoleh atas penggunaannya.

Perceived usefulness dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti meningkatkan kinerja pekerjaan, yang akan membuat pekerjaan menjadi lebih mudah serta secara keseluruhan manfaat dari teknologi yang digunakan dapat dirasakan (Davis, 1989: 319-339). Dalam Yahyapour (2008: 136) disebutkan bahwa *perceived usefulness* mampu diukur dengan menggunakan indikator meningkatkan produktivitas, menjadikan kinerja lebih efektif, dan pekerjaan menjadi selesai lebih cepat.

4. Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*)

Perceived ease of use merupakan sebuah teknologi yang diartikan sebagai suatu tolak ukur untuk seseorang yang percaya bahwa komputer dapat dipahami dan digunakan dengan mudah. Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur *perceived ease of use* antara lain fleksibel, mudah dipelajari, mudah digunakan, dan dapat mengontrol pekerjaan.

Persepsi kemudahan penggunaan dapat meyakinkan pengguna bahwa teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang akan digunakan sangat mudah dan tidak akan menjadi beban bagi mereka. TIK yang mudah untuk digunakan akan terus digunakan oleh perusahaan. Persepsi kemudahan penggunaan akan mempengaruhi kegunaan, minat perilaku, sikap, dan penggunaan senyatanya (Chau dalam Wiyono, 2008)

Goodwin (1987), Silver (1988), dalam Maskur (2005) menjelaskan bahwa intensitas penggunaan dan interaksi antar pengguna (*user*) dengan sebuah sistem dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering dipakai menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah untuk dioperasikan, dan lebih mudah dipakai oleh penggunanya.

5. Persepsi Kenyamanan Pengguna (*perceived enjoyment*)

Kenyamanan merupakan kondisi dimana seorang individu menggunakan sebuah teknologi ketika menjalankan aktivitasnya dan merasa nyaman untuk dirinya sendiri (Davis, 2004). Nugraha *et al.*, (2016) menjelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dimiliki oleh pengguna teknologi informasi maka semakin baik sikap dari pengguna yang nantinya akan berkaitan dengan penerimaan teknologi sistem tersebut. Perasaan senang dan nyaman dalam menggunakan sistem teknologi informasi akan membuat pengguna melakukan pekerjaannya dengan baik dan menyelesaikannya tepat pada waktunya.

Bekerja dengan menggunakan sistem teknologi secara tidak langsung telah memberikan kenyamanan bagi pengguna terkait jadwal yang fleksibel tanpa mengorbankan produktivitas atau keamanan. Meningkatnya persepsi kenyamanan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi yang mudah maka akan meningkatkan ketertarikan karyawan untuk ikut menggunakan sistem teknologi tersebut.

6. Pemakaian Nyata (*Actual Usage*)

Actual system usage merupakan bentuk respon psikomotor eksternal yang dapat diukur dari seorang dengan penggunaan nyata (Davis, 1989). *Actual system usage* memiliki konsep pengukuran terhadap frekuensi dan

durasi waktu terhadap penggunaan teknologi (wibowo, 2006). Sedangkan menurut Rigopoulos dan Askounis (2007) *actual usage* diukur berdasarkan penggunaan teknologi secara berulang-ulang dan lebih sering. Ditambahkan oleh Eriksson (2005) yang menyatakan bahwa *actual usage internet banking* dapat diukur dengan menggunakan indikator penggunaan nyata dalam transaksi bisnis, transaksi pribadi, dan dalam semua transaksi yang dilakukan di bank.

Seseorang akan merasa puas dalam menggunakan sebuah sistem teknologi jika pengguna sistem tersebut memiliki keyakinan bahwa sistem teknologi yang digunakan sangat mudah dan dapat membantu meningkatkan produktifitas mereka, yang tergambar dari keadaan nyata penggunaan sistem teknologi tersebut (Tangke, 2004).

7. Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Sikap terhadap penggunaan dikonsepsikan sebagai bentuk penerimaan atau penolakan sebagai efek dari seseorang yang menggunakan suatu teknologi dalam melakukan pekerjaannya (Davis, 1993). Sikap mencerminkan tentang sesuatu yang kita suka atau tidak (Widyarini (2005). Sikap seseorang terdiri atas unsur kognitif (*cognitive*), afektif (*affective*), dan komponen-komponen yang berhubungan dengan perilaku seseorang (*behavioral components*).

Sikap didefinisikan oleh Yahyapour (2008) sebagai salah satu pertimbangan terhadap akibat dari telah melakukan sebuah perilaku. Sikap terhadap penggunaan dapat diukur dengan indikator teknologi yang menyenangkan untuk digunakan. Annamalai (2006) menambahkan bahwa sikap merupakan perasaan positif atau negative dari seseorang ketika melakukan hal tertentu. Sikap terdiri dari rasa percaya bahwa seseorang terakumulasi selama hidupnya. Beberapa keyakinan seperti itu tercipta dari pengalaman langsung, beberapa informasi yang diperoleh dari luar ataupun dari gagasan yang didapatkan dari pemikiran sendiri.

B. Penelitian Terdahulu dan Perumusan Hipotesis

1. Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem (*Perceived Ease Of Use*) Terhadap Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*) dalam Pemanfaatan STI

Perceived ease of use (kemudahan sistem) dari sebuah teknologi merupakan sebuah persepsi yang diartikan sebagai suatu tolak ukur untuk seseorang yang percaya bahwa komputer dapat dipahami dan digunakan dengan mudah. Szajna (1996) yang menyatakan bahwa kemudahan sistem (*perceived ease of use*) tidak berpengaruh terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Hasil penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2010) menyatakan bahwa

kemudahan sistem (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*).

Persepsi pengguna tentang kemudahan dalam menggunakan sistem didukung oleh sikap pengguna tentang kegunaan dari sistem tersebut. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor masa kerja karyawan pengguna teknologi informasi dan masa implementasinya. Oleh karena itu, ketika karyawan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi selama kurang lebih 5 tahun, maka karyawan akan menganggap bahwa STI yang telah mereka gunakan mudah digunakan karena mereka telah mengetahui kegunaan STI tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diturunkan hipotesis:

H₁: Persepsi Kemudahan Sistem (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dalam pemanfaatan STI.

2. Pengaruh Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap sikap pengguna (*attitude*) dalam Pemanfaatan STI

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu tingkatan dimana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan sebuah sistem tertentu akan dapat membantu meningkatkan kinerja dan prestasi kerjanya. Santoso (2010) menyatakan bahwa persepsi pengguna tentang kegunaan TI (*perceived usefulness*) tidak berpengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude*).

Hasil penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adhiputra (2015) yang menemukan bukti bahwa persepsi kegunaan TI (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*attitude*).

Penggunaan suatu sistem teknologi akan memberi manfaat tertentu bagi penggunanya seperti memudahkan dalam penggunaan sehari-hari. Sebagai contoh, sebuah bank yang memberikan fasilitas *internet banking* kepada nasabahnya akan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Nasabah yang sebelumnya harus datang ke bank untuk menjalani beberapa tahap dan mengantri, sekarang dapat melakukan aktifitas perbankan dengan lebih cepat dan mudah dengan menggunakan fasilitas *internet banking*, sehingga dapat menghemat waktu untuk melakukan tugas lainnya. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diturunkan hipotesis:

H₂: Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*attitude*) dalam pemanfaatan STI.

3. Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem (*Perceived Ease Of Use*) Terhadap Sikap Pengguna (*Attitude*) dalam Pemanfaatan STI

Perceived ease of use (kemudahan sistem) dari sebuah teknologi merupakan sebuah persepsi yang diartikan sebagai suatu tolak ukur untuk

seseorang yang percaya bahwa komputer dapat dipahami dan digunakan dengan mudah. Santoso (2010) menyatakan bahwa persepsi kemudahan sistem (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*attitude*). Hasil penelitian diatas bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muntianah dkk (2012) yang menemukan bukti bahwa persepsi kemudahan sistem (*perceived ease of use*) tidak berpengaruh terhadap sikap pengguna (*attitude*).

Terbentuknya sikap seseorang untuk tetap menggunakan suatu sistem teknologi bergantung pada kemudahan yang diberikan oleh sistem tersebut, sehingga pengguna STI merasa bahwa STI yang digunakan dapat membantu meringankan tugas-tugas mereka. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diturunkan hipotesis:

H₃: Persepsi kemudahan sistem (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*attitude*) dalam pemanfaatan STI.

4. Pengaruh Persepsi Kenyamanan Pengguna (*perceived enjoyment*) Terhadap Sikap Pengguna (*Attitude*) dalam Pemanfaatan STI

Kenyamanan pengguna (*perceived enjoyment*) merupakan kondisi dimana seorang individu menggunakan sebuah teknologi ketika menjalankan aktivitasnya dan merasa nyaman untuk dirinya sendiri (Davis, 2004). Al-Gahtani dan King (1999) menyatakan bahwa variabel kenyamanan pengguna

(*perceived enjoyment*) berpengaruh positif terhadap pemanfaatan teknologi informasi melalui variabel intervening/variabel moderasi sikap (*attitude*). Penelitian diatas didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2010) yang menemukan bukti bahwa persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*attitude*).

Sebuah sistem yang telah digunakan dalam jangka waktu yang lama oleh para pegawai untuk membantu menyelesaikan pekerjaan harian mereka akan memberikan kenyamanan ketika bekerja, dibandingkan dengan jika para pegawai melakukan pekerjaan mereka tanpa menggunakan teknologi informasi. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diturunkan hipotesis:

H4: Persepsi kenyamanan pengguna (*perceived enjoyment*) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (*Attitude*) dalam pemanfaatan STI.

5. Pengaruh Persepsi Kemudahan Sistem (*perceived ease of use*) terhadap Pemakaian Nyata (*actual usage*) dalam pemanfaatan STI

Perceived ease of use (kemudahan sistem) dari sebuah teknologi merupakan sebuah persepsi yang diartikan sebagai suatu tolak ukur untuk seseorang yang percaya bahwa komputer dapat dipahami dan digunakan dengan mudah. Penelitian Sathye (1999) menyatakan bahwa kemudahan

sistem (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap pemakaian nyata (*actual usage*). Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Adhiputra (2015) yang menemukan bukti bahwa kemudahan sistem (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap pemakaian nyata (*actual usage*).

Kemudahan yang telah dirasakan oleh pengguna sistem informasi menimbulkan dampak positif bagi penggunaan sebuah sistem informasi yang terus meningkat. Dengan kata lain, pengguna sebuah sistem informasi tidak lagi sekedar menilai dan membandingkan dengan sistem informasi lain, tetapi pengguna sebuah sistem informasi sudah menjadikan sistem informasi yang telah dipakainya seperti sebuah alat yang dapat membantu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diturunkan hipotesis:

H₅: Persepsi Kemudahan Sistem (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap Pemakaian Nyata (*actual usage*) dalam pemanfaatan STI.

6. Pengaruh Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap Pemakaian Nyata (*actual usage*) dalam Pemanfaatan STI

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu tingkatan dimana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan sebuah sistem

tertentu akan dapat membantu meningkatkan kinerja dan prestasi kerjanya. Rigopoulou (2007) dalam penelitiannya menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap pemakaian nyata (*actual usage*). Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Adhiputra (2015) yang menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap pemakaian nyata (*actual usage*).

Manfaat yang telah diberikan oleh perusahaan melalui sebuah sistem informasi menyebabkan adanya peningkatan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Pengguna sistem informasi merasakan manfaat dalam penggunaan sebuah sistem informasi sehingga melakukan wujud nyata dari adopsi sebuah sistem informasi dengan cara terus menggunakan sistem informasi tersebut untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diturunkan hipotesis:

H₆: Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap Pemakaian Nyata (*actual usage*) dalam pemanfaatan STI.

7. Pengaruh Persepsi Kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap Penerimaan TI (*acceptance of IT*) dalam Pemanfaatan STI

Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) merupakan suatu tingkatan dimana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan sebuah sistem

tertentu akan dapat membantu meningkatkan kinerja dan prestasi kerjanya. Igbaria (1990) menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap penerimaan TI (*acceptance of IT*). Hasil penelitian tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2010) yang juga menyatakan bahwa persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap penerimaan TI (*acceptance of IT*).

Pengalaman kerja yang dimiliki oleh para pegawai menimbulkan kesadaran akan manfaat yang diperoleh para pegawai, dan akan merasa nyaman jika para pegawai menggunakan TI yang terintegrasi dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diturunkan hipotesis:

H₇: Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) berpengaruh positif terhadap penerimaan TI (*acceptance of IT*) dalam pemanfaatan STI.

8. Pengaruh Persepsi Sikap Pengguna (*attitude*) terhadap Penerimaan TI (*acceptance of IT*) dalam Pemanfaatan STI

Sikap terhadap penggunaan (*attitude*) dikonsepsikan sebagai bentuk penerimaan atau penolakan sebagai efek dari seseorang yang menggunakan suatu teknologi dalam melakukan pekerjaannya (Davis, 1993). Suh dan Han (2002) menunjukkan bahwa sikap pengguna (*attitude*) berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *internet banking*. Penelitian diatas bertentangan

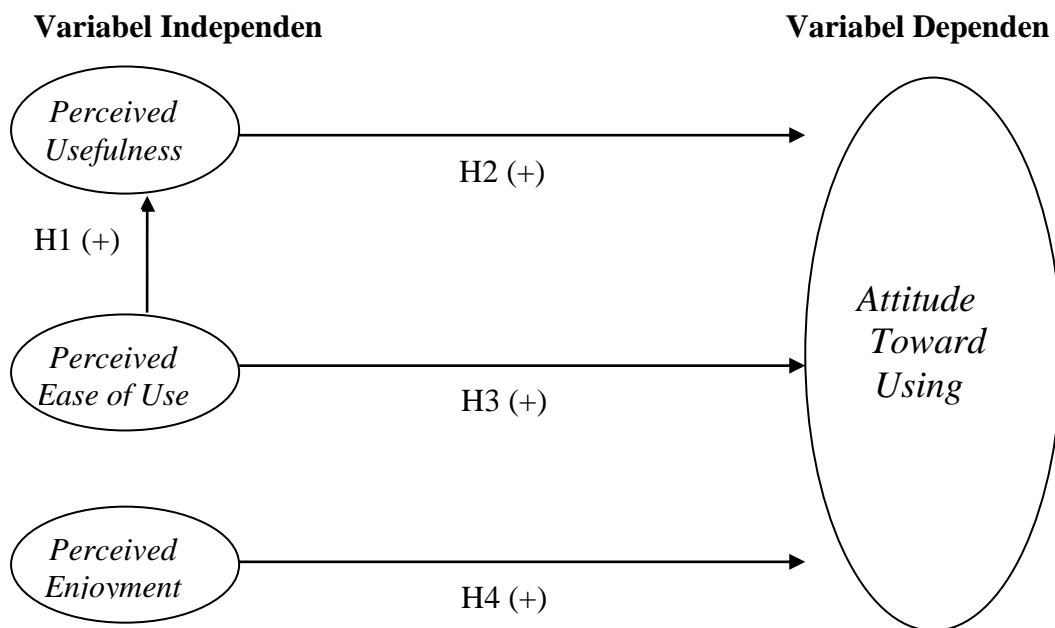
dengan penelitian Santoso (2010) yang menyatakan bahwa sikap pengguna (*attitude*) tidak berpengaruh terhadap penerimaan TI (*acceptance of it*).

Timbulnya minat untuk menggunakan sebuah sistem TI dipengaruhi oleh munculnya sikap awal terhadap sistem tersebut. Sikap awal yang positif akan mendorong minat yang semakin besar untuk menggunakan sistem tersebut, tetapi jika sikap awal adalah negatif maka akan dapat mengurangi minat dan ketertarikan seseorang dalam menggunakan sistem TI tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diturunkan hipotesis:

H₈: Persepsi Sikap Pengguna (*attitude*) berpengaruh positif terhadap Penerimaan TI (*acceptance of IT*) dalam Pemanfaatan STI.

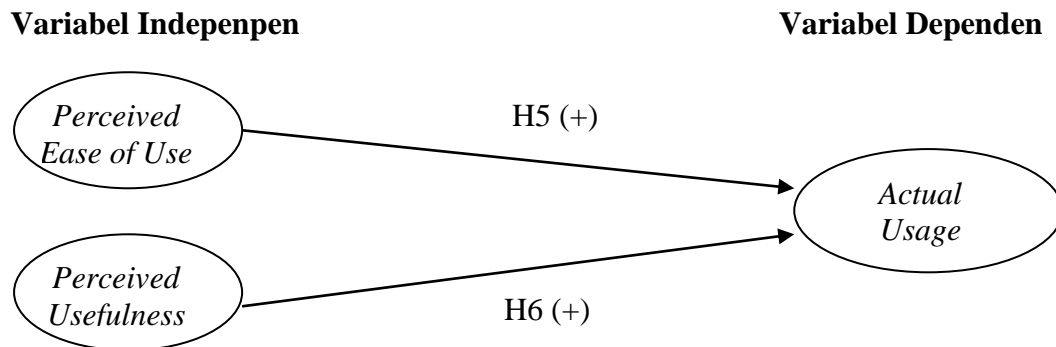
C. Model Penelitian

1. Model 1 (Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan *Perceived Enjoyment* terhadap *Attitude Toward Using*)



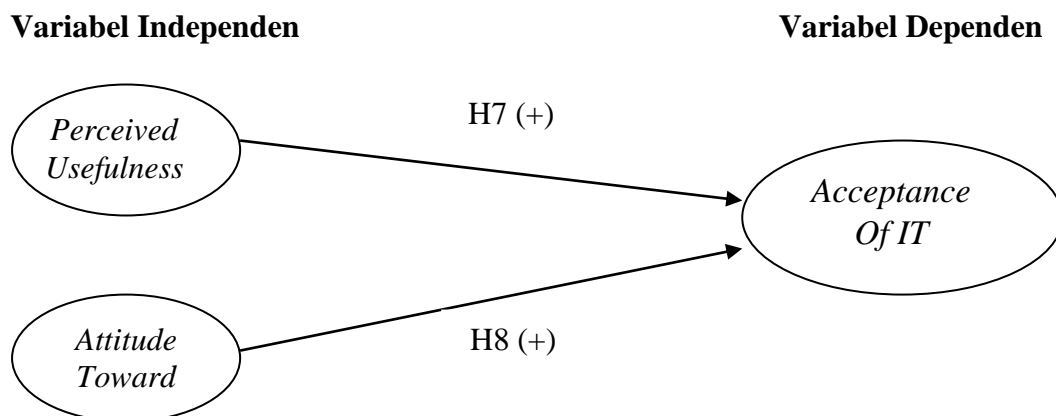
Gambar 2.1.
Model Penelitian
Pengaruh *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*,
dan *Perceived Enjoyment* terhadap *Attitude Toward Using*

2. Model 2 (Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Usage*)



Gambar 2.2
Model Penelitian
Pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*
terhadap *Actual Usage*

3. Model 3 (Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Attitude Toward Using* terhadap *Acceptance of IT*)



Gambar 2.3
Model Penelitian
Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Attitude Toward Using*
terhadap *Acceptance of IT*