

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Salah satu fenomena yang cukup menarik di era globalisasi dan informasi saat ini adalah begitu hebatnya laju perkembangan dan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada semua aspek kehidupan manusia. Apakah TIK memang merupakan sistem informasi yang bisa menyelesaikan semua masalah manusia. Teknologi informasi dan komunikasi tersebut selalu memberikan manfaat yang positif buat manusia sebagai pengguna akhirnya. Sehingga ada fenomena perusahaan yang gagal dan ada yang berhasil dalam mengimplementasikan TIK. Salah satu upaya untuk memahami berbagai fenomena dan pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah melalui kajian terhadap teori atau model adopsi TIK.

Berbagai teori perilaku (*behavioral theory*) banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi oleh pengguna akhir (*end users*), diantaranya adalah *Theory of Reason Action*, *Theory of Planned Behaviour*, *Task-Technology Fit Theory*, dan *Technology Acceptance Model*. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi. Lee, Kozar, dan Larsen (2003) menjelaskan bahwa dalam kurun waktu 18 tahun terakhir TAM merupakan model yang populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai proses adopsi teknologi

informasi. Model atau teori yang paling mutakhir adalah *Unified Theory of*

Acceptance and Use of Technology (UTAUT), yang dikemukakan pertama kali oleh Venkatesh (2003).

Peneliti terdahulu sudah menggunakan berbagai model-model tersebut untuk memahami adopsi E-banking, E-Payment System, E-bisnis, Aplikasi Perkantoran, Automated Teller Machine (ATM), Enterprise Resource Planning (ERP), dan beberapa website perusahaan, termasuk website yang berada di lingkungan UG (*career center, digital library, dan studentsite*). Gambaran "sangat singkat" mengenai beberapa model adopsi tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Theory of Reason Action*

Kings dan Gribbins (2002) menyebutkan bahwa pada akhir tahun 1960-an dan awal tahun 1970-an, Fishbein and Ajzen telah mulai mengembangkan suatu teori yang membantu para peneliti untuk memahami dan memprediksi sikap dan perilaku individu. TRA telah berhasil memprediksi dan menjelaskan perilaku pada berbagai wilayah kajian. Teori tersebut paling sering digunakan sebagai model teoritis dalam sistem informasi. Davis, Bagozzi, dan Warshaw (1989) menyatakan bahwa kinerja seseorang mengenai perilaku tertentu ditentukan oleh tujuan untuk menjalankan perilaku, dan tujuan tersebut ditentukan oleh sikap dan norma subjektif.

b. *Theory of Planned Behavior*

TPB merupakan perluasan dari TRA, yaitu dengan penambahan variabel *perceived behavioral control*-selain perilaku dan norma subjektif, untuk menerangkan situasi dimana individu tidak memiliki pengendalian terhadap perilaku yang diinginkan (Ajzen, 1991) di dalam Ghoshal dan N. (2001)

Menurut King (2003), penelitian mengenai adopsi teknologi sudah menggunakan TRA dan TPB sebagai model teoritisnya, tetapi TRA lebih umum digunakan. Chau dan Hu (2001) menggabungkan TPB dengan TAM. Variabel pengendaliannya diukur dengan 3 indikator yaitu kemampuan, pengetahuan, dan sumber daya yang dimiliki.

c. *Social Cognitive Theory*

Compeau dan Higgins (1999) sudah menggunakan model yang didasarkan pada teori kognitif yang dikembangkan oleh Bandura untuk menguji pengaruh *computer self-efficacy*, ekspektasi hasil, minat atau perhatian, serta kecemasan terhadap penggunaan komputer. Dalam teori ini *self-efficacy* merupakan *antecedent* terhadap penggunaan teknologi. Tanggapan emosional seperti perhatian dan kecemasan dipengaruhi oleh *self-efficacy*.

d. *Task-Technology Fit Theory*

Inti dari model ini adalah konstruk yang disebut kecocokan tugas dengan teknologi atau Task-Technology Fit (TTF), yaitu kesesuaian antara kemampuan teknologi dengan tuntutan pekerjaan, atau kemampuan teknologi untuk mendukung pekerjaan (Goodhue and Thompson, 1995) di dalam Dishaw, Strong, dan Bandy (2002). Beberapa penelitian yang menggunakan teori atau konstruk tersebut, sebagai pembanding atau dikombinasikan dengan TAM, diantaranya adalah Thompson, Higgins, dan Howell (1991) dengan model

Klopping dan McKinney (2004) yang menggunakan variabel kesesuaian tersebut sebagai variabel eksternal terhadap TAM.

e. *Technology Acceptance Model*

Technology Acceptance Model (TAM), yang diperkenalkan pertama kali oleh Fred D. Davis pada tahun 1986, adalah adaptasi dari TRA yang dibuat khusus untuk pemodelan penerimaan pengguna terhadap system informasi. Menurut Davis (1989), tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar untuk penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. TAM menganggap bahwa 2 keyakinan individual, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*, disingkat PU) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*, disingkat PEOU), adalah pengaruh utama untuk perilaku-penerimaan komputer.

f. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Model, yang dikemukakan oleh Venkatesh et al (2003), merupakan model yang disusun berdasarkan teori-teori dasar mengenai perilaku pengguna teknologi dan model penerimaan teknologi yaitu TRA, TAM, TPB, motivational model, Model Pemanfaatan Personal Computer, teori difusi inovasi, dan SCT. Model ini terdiri dari 4 variabel sebagai *determinant* terhadap tujuan dan penggunaan teknologi informasi yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh social,

dengan tujuan dan penggunaan teknologi informasi, yaitu jenis kelamin, usia, pengalaman, dan *voluntariness*.

g. Ekspektasi Kinerja

Landasan dari ekspektasi adalah asumsi bahwa perilaku individu sebagai pelaku ekonomi akan melakukan hal yang terbaik dengan menggunakan apa yang mereka miliki. Prinsip ini merupakan dasar bagi teori konsumsi, teori produksi dan teori sumber daya manusia. Pada dasarnya, para ekonom ekspektasi rasional berpendapat bahwa asumsi tersebut juga berlaku dalam membuat ekspektasi. Sehingga ekspektasi rasional dapat didefinisikan sebagai perilaku yang menggunakan prinsip rasional dalam menyerap dan memproses informasi dan dalam membuat ekspektasi. Pelaku ekonomi individu mengumpulkan dan menggunakan informasi secara efisien, sehingga biaya marginal dalam mengumpulkan dan menggunakan informasi akan sama dengan keuntungan marginalnya.

Tetapi dalam ekspektasi rasional informasi yang digunakan adalah informasi yang tersedia dan yang perlu. Pada ekonom teoritis mengabaikan biaya dalam memperoleh informasi untuk membuat ekspektasi. Perlu dibedakan antara ekspektasi rasional sebagai prinsip dan efisiensi informasi dengan ekspektasi rasional yang terdapat dalam literatur ekonomi makro. Contoh nyata penggunaan ekspektasi rasional bagi individu adalah pengalokasian waktu untuk bekerja dan waktu luang bagi pekerja. Untuk menentukan lama bekerja dalam satu periode, pekerja akan mempertimbangkan atau berekspektasi tentang upah masa depan dan biaya

pengalaman dan pengetahuan teknologi informasi, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pengalaman.

4. Efektivitas Kinerja

Landasan dari efektivitas adalah asumsi bahwa perilaku individu sebagai pelaku ekonomi akan melakukan hal yang terbaik dengan menggunakan apa yang mereka miliki. Prinsip ini merupakan dasar bagi teori konsumsi, teori produksi dan teori sumber daya manusia. Pada dasarnya, para ekonom efektivitas rasional berpendapat bahwa asumsi tersebut juga berlaku dalam membuat efektivitas. Sehingga efektivitas rasional dapat didefinisikan sebagai perilaku yang menggunakan prinsip rasional dalam memilih dan memproses informasi dan dalam membuat efektivitas. Pelaku ekonomi individu menggunakan dan memperkirakan informasi secara efisien, sehingga biaya marginal dalam memperkirakan dan memperkirakan informasi akan sama dengan keuntungan marginalnya.

Tetapi dalam efektivitas rasional informasi yang digunakan adalah informasi yang tersedia dan yang perlu. Pada ekonomi teoritis memperkirakan biaya dalam memperoleh informasi untuk membuat efektivitas. Perlu dibedakan antara efektivitas rasional sebagai prinsip dan efisiensi informasi dengan efektivitas rasional yang terdapat dalam literatur ekonomi makro. Contoh nyata penggunaan efektivitas rasional bagi individu adalah pengalokasian waktu untuk bekerja dan waktu lain bagi bekerja. Untuk menentukan lama bekerja dalam satu periode, pekerja akan mempertimbangkan atau efektivitas tentang masa depan dan bukan hanya mempertimbangkan pada saat ini

saja. Secara umum dapat dikatakan bahwa lama bekerja pada suatu periode, atau disebut penawaran tenaga kerja, akan tergantung bukan hanya dari upah riil saat ini, tetapi juga ekspektasi tentang upah riil dimasa datang. Ekspektasi rasional dari upah riil akan mempertimbangkan semua informasi yang tersedia termasuk dampak adanya kebijakan pemerintah.

Dalam artikel tersebut konsep tentang ekspektasi adaptif belum disinggung sama sekali. Dengan mengetahui perbedaan dasar konsep antara ekspektasi adaptif dan ekspektasi rasional maka akan lebih mudah untuk memahani ide pemikiran Ekspektasi Rasional. Suatu ekspektasi disebut adaptif bila berdasarkan keadaan atau pengalaman di masa lalu. Dalam analisis ekonomi makro, teori Friedman mengenai reaksi pekerja akibat kenaikan permintaan agregat dinamakan ekspektasi adaptif. Sedangkan konsep ekspektasi rasional setingkat lebih maju dari konsep ekspektasi adaptif. Secara ringkas ekspektasi rasional mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: Ekspektasi berdasarkan informasi yang relatif lengkap mengenai sesuatu persoalan. Ekspektasi tidak hanya berdasarkan pengalaman masa lalu saja tetapi juga berdasarkan pada keyakinannya tentang kemungkinan yang terjadi di masa depan.

Berdasarkan informasi yang dimiliki tersebut, pelaku ekonomi bertindak secara rasional, yaitu melakukan tindakan yang memberikan keuntungan atau kepuasan yang maksimum atau mencapai sesuatu tujuan dengan biaya yang paling rendah. Perilaku rasional ini sesuai dengan perilaku konsumen dan produsen dalam analisis ekonomi mikro. Sehingga dapat dikatakan bahwa teori Ekspektasi Rasional lebih dekat dengan perilaku

1. Teknologi Informasi

Teknologi informasi meliputi teknologi komputer (*computing technology*) dan teknologi komunikasi (*communication technology*) yang digunakan untuk memproses dan menyebarkan informasi baik itu yang bersifat finansial atau non finansial (Bodnar dan Hopwood, 1995). Sehingga dapat dikatakan bahwa Teknologi Informasi adalah segala cara atau alat yang yang terintegrasi yang digunakan untuk menajaring data, mengolah dan mengirimkan atau menyajikan secara elektronik menjadi informasi dalam berbagai format yang bermanfaat bagi pemakainya.

Sehingga ketika kebijakan itu diberlakukan, para pelaku ekonomi akan bertindak melindungi kepentingan mereka. Para pekerja akan secepatnya menuntut kenaikan upah untuk mempertahankan pendapatan riil. Para pengusaha akan secepatnya menaikkan harga barang yang dijualnya. Dengan demikian inflasi dan kenaikan upah nominal yang akan menjamin upah riil tidak akan merosot, akan berjalan secara serentak.

mikro untuk membangun teori ekonomi makro. Pelaku ekonomi mengetahui dengan baik implikasi dari berbagai kebijakan yang akan dijalankan oleh pemerintah. Pengetahuan ini terutama didapat dari pengalaman di masa lalu. Dari pengalaman ini mereka dapat mengestimasi akibat yang akan terjadi dari adanya kebijakan pemerintah. Sebagai contoh apabila pemerintah melakukan ekspansi moneter untuk meningkatkan permintaan agregat, maka distimulasi akan timbul inflasi.

Investasi terhadap teknologi informasi dibutuhkan untuk menghasilkan informasi secara cepat, tepat, cermat dan lengkap baik itu informasi internal maupun informasi eksternal dan untuk memperoleh keunggulan bersaing, akan tetapi investasi tersebut membutuhkan dana yang besar serta mempunyai resiko dan ancaman kerugian dari penerapan teknologi informasi itu sendiri. Untuk membuat keputusan yang lebih efektif dan informatif, pengembang sistem perlu memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi tersebut (Jackson et al, 1997). Pemahaman secara lengkap dari suatu sistem merupakan kunci dari efektifitas penggunaan sistem tersebut, sehingga kegagalan dari suatu sistem disebabkan karena kurangnya pemahaman terhadap sistem tersebut oleh para pegawai/karyawan (Mortensen, 1988). Untuk dapat memahami dengan baik hubungan antara teknologi informasi dengan kinerja individu, Sugeng dan Nur Indriantoro (1998) berpendapat bahwa perlu adanya model teoritis komprehensif yang kuat dimana didalamnya tercakup variable-variabel yang secara signifikan menjadi predictor langsung maupun tak langsung bagi kinerja individu. Dalam *Theory of Reasoned Action* dari Fishbein dan Ajzen (1975) menyatakan bahwa perilaku seseorang adalah perkiraan dari intensitas dan tindakannya dimana seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika hal itu bermanfaat dan meningkatkan kinerjanya dan begitu pula sebaliknya. Ficher (1996 dalam Silvia, 2001) menyatakan bahwa manfaat teknologi informasi baru dapat dirasakan jika pengguna teknologi informasi tersebut "menyadari" manfaatnya. Disamping itu,

menyebabkan pemanfaatan teknologi informasi menjadi masalah yang mendesak.

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. Seseorang akan memanfaatkan SI dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya. Sheppard et al. (1988) menyatakan bahwa TRA telah digunakan untuk memprediksi suatu perilaku dalam banyak hal.

Penelitian mengenai SI telah menguji perilaku pengguna dan penerimaan sistem dari berbagai perspektif (Venkatesh et al. 2003). Dari berbagai model yang telah diteliti, *Theory Acceptance Model* (TAM) yang diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) menawarkan sebagai landasan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai perilaku pemakai dalam penerimaan dan penggunaan SI (Davis 1989; Davis et al. 1989). Model TAM berasal dari teori psikologis untuk menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi. Yang berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), minat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan model ini adalah untuk dapat menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi itu sendiri. Model ini akan menggambarkan bahwa penggunaan SI akan dipengaruhi oleh variabel kemanfaatan (*usefulness*) dan variabel kemudahan pemakaian (*ease of use*), dimana keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang telah teruji secara empiris (Davis 1989). TAM memiliki beberapa variabel yang mempengaruhi perilaku pengguna.

individu atau perusahaan, disamping itu penggunaan SI adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Dengan menggunakan *perceived usefulness and perceived ease of use* (mengetahui kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan), maka TAM diharapkan dapat menjelaskan penerimaan pemakai SI terhadap SI itu sendiri. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan SI tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan produktivitas, kinerja tugas, efektivitas, pentingnya suatu tugas dan *overall usefulness* (Davis 1989). Sementara *perceived ease of use* (Persepsi kemudahan penggunaan) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan SI merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan SI dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai (Davis 1989).

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, *motivasi ekstrinsik*, *job fit*, keuntungan relatif (*relative advantage*) (Venkatesh et al. 2003). *Perceived usefulness* mempunyai hubungan yang lebih kuat dan konsisten dengan sistem informasi (Davis 1989). Penelitian Taylor dan Todd (1995) dan Venkatesh dan Davis (2000) menunjukkan hasil yang mendukung

bahwa *perceived usefulness* merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap penerimaan SI.

kemauan individu untuk menggunakan sistem. Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa konstruk ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat pemanfaatan SI dalam setting sukarela maupun wajib. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Compeau dan Higgins (1995); Davis et al. (1989); Taylor and Tood (1995); Thompson et al. (1991); Venkatesh dan Davis (2000).

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Tiga konstruk yang membentuk konsep ini adalah kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan kompleksitas (Venkatesh et al. 2003). Davis et al. (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan SI. Hal ini konsisten dengan penelitian Adam (1992) dan Iqbaria (1997). Kemudahan penggunaan SI akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya (Venkatesh dan Davis 2000). Kompleksitas yang dapat membentuk konstruk ekspektasi usaha didefinisikan oleh Rogers dan Shoemaker (1971) dalam Venkatesh et al. (2003) adalah tingkat dimana inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan oleh individu. Thompson et al. (1991) menemukan adanya hubungan yang negatif antara kompleksitas dan pemanfaatan SI. Menurut Venkatesh dan Moris (2000) menyatakan bahwa kompleksitas yang dirasakan oleh pengguna akan

pemanfaatan sistem. Venkatesh et al. (2003), ekspektasi usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan minat pemanfaatan SI hanya selama periode pasca pelatihan tetapi kemudian menjadi tidak signifikan pada periode implementasi, hal ini konsisten dengan penelitian Davis et al. (1989); Thompson et al. (1991).

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Faktor sosial sebagai determinan langsung dari minat pemanfaatan SI adalah direpresentasikan oleh konstruk-construct yang terkait yaitu norma subyektif, faktor sosial dan image (Venkatesh et al. 2003). Moore dan Benbasat (1991) menyatakan bahwa pada lingkungan tertentu, penggunaan SI akan meningkatkan status (*image*) seseorang di dalam sistem sosial. Thompson et al. (1991) dan Diana (2001) menemukan hubungan yang positif dan signifikan antara faktor-faktor sosial pemakai sistem, dimana faktor-faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan teman sekerja, manajer senior, pimpinan dan organisasi. Sedangkan Davis et.al (1989) menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan norma-norma sosial terhadap pemanfaatan SI.

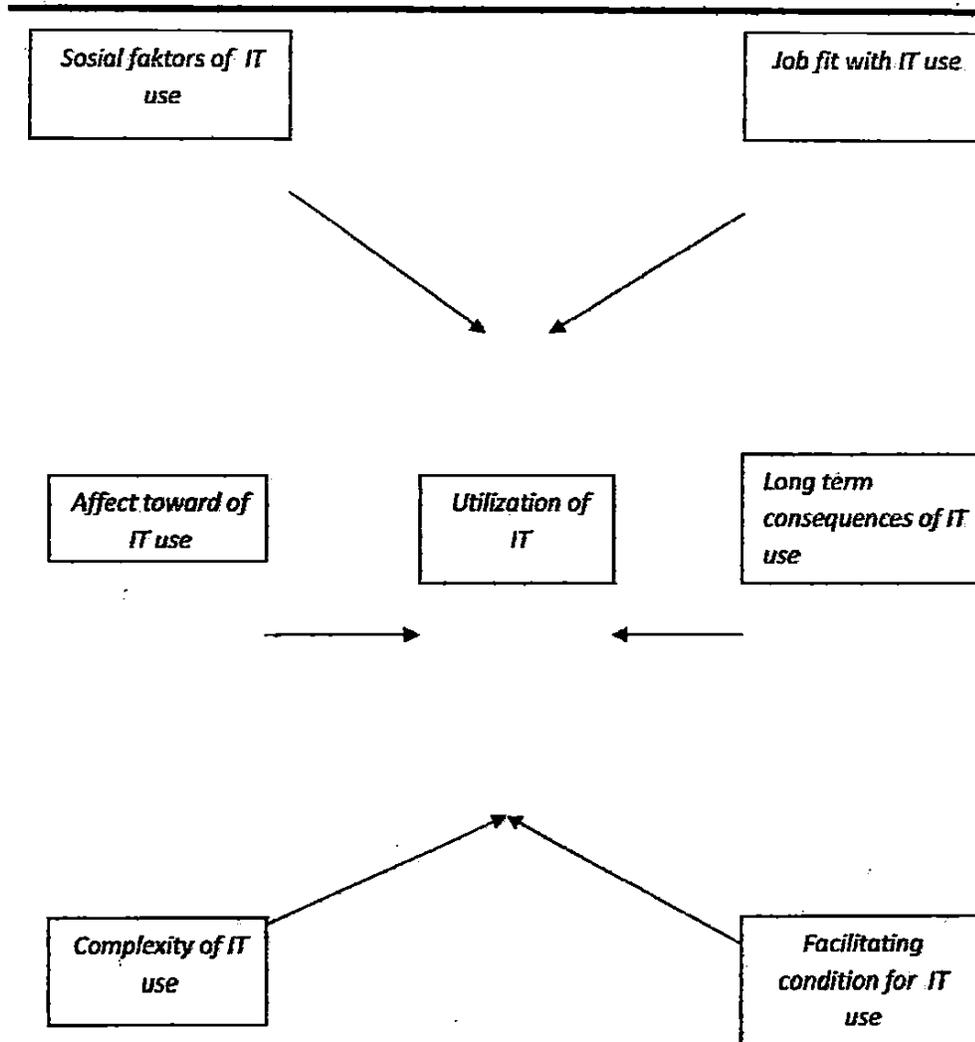
2. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Istilah system informasi meliputi pemanfaatan teknologi informasi bagi para manajer. Thompson et al (1991; 1994) mendefinisikan pemanfaatan

dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Sedangkan Teddy Jumali (2001) berpendapat bahwa pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku dalam menggunakan teknologi tersebut untuk melaksanakan tugasnya. Teori sikap dan perilaku (*theory of attitudes and behavior*) dari Triandis (1980) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi khususnya komputer personal (PC : *Personal computer*) oleh pekerja yang memiliki pengetahuan dilingkungan yang dapat memilih (*optional*), akan dipengaruhi oleh perasaan individu (*affect*) terhadap pemakaian PC, norma sosial (*sosial norms*) dalam tempat kerja yang memperhatikan pemakaian PC, kebiasaan (*habit*) sehubungan dengan pemakaian komputer, konsekuensi individual yang diharapkan (*consequencies*) dari pemakaian PC dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dalam lingkungan yang kondusif dalam pemakaian PC.

Thompson *et al* (1991) melakukan pengujian terhadap sebagian model pemanfaatan PC dengan menggunakan teori sikap dan perilaku dari Triandis. Hasil pengujian tersebut menunjukkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial dan pemanfaatan, terjadi hubungan yang tidak signifikan antara *affect* dan pemanfaatan, hubungan yang negatif antara kompleksitas (*complexity*) dan pemanfaatan, serta adanya hubungan positif antara kesesuaian tugas (*job fit*) dan pemanfaatan. Selain itu, penelitian Thompson *et al* (1991) juga menemukan adanya hubungan yang signifikan antara konsekuensi jangka panjang //

pemanfaatan dan hubungan antara kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) dengan pemanfaatan menunjukkan hubungan yang negatif dan lemah. Lebih lanjut model penelitian yang dilakukan Thompson *et al* (1991) dapat digambarkan dibawah ini :



Sumber : Thompson *et al* (1991)

Berdasarkan kerangka berpikir yang dibangun oleh Thompson (1991) tersebut diatas maka terdapat enam faktor yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi adalah faktor sosial, *affect*, kompleksitas, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang dan kondisi yang memfasilitasi. Berikut ini pembahasan mengenai keenam faktor dan hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan keenam faktor tersebut.

a. Faktor Sosial

Triandis (1980) mendefinisikan faktor sosial sebagai internalisasi individu dari referensi kelompok budaya subyektif dan mengkhususkan persetujuan antar pribadi bahwa individu telah berusaha dengan yang lain pada situasi sosial khusus. Budaya subyektif berisi norma (*norm*), peran (*role*) dan nilai-nilai (*values*). Faktor sosial yang mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi yang dikembangkan oleh Thompson et al (1991) mencakup pernyataan tentang:

- 1) Banyaknya rekan kerja yang menggunakan teknologi informasi khususnya teknologi komputer dalam melaksanakan tugas/pekerjaan harian
- 2) Terdapatnya manajer senior/atasan yang membantu/mendorong baik dalam memperkenalkan maupun dalam memanfaatkan teknologi informasi

3) Banyaknya rekan kerja yang membantu dalam...

Davis et al (1989) mengemukakan bahwa hubungan antara norma sosial dengan penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi adalah tidak signifikan. Sedangkan Thompson et al (1991) menemukan bahwa faktor sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan komputer yang konsisten dengan teori Triandis (1980). Di Indonesia Rahmi Qadri (1997) dan Thai Fung Jin (2002) menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara faktor sosial dengan pemanfaatan teknologi informasi.

b. Faktor *Affect*

Triandis (1980) menjelaskan faktor *affect* sebagai perasaan gembira, kegirangan hati, kesenangan atau depresi, kemakuan, ketidaksenangan dan benci yang berhubungan dengan individu tertentu dalam pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Ghoothue (1988), kebanyakan peneliti system informasi tidak membuat jarak antara komponen *affective* dari sikap (yang memiliki suatu konotasi suka atau tidak suka) dengan komponen kognitif atau keyakinan (informasi yang di pegang seseorang tentang suatu obyek, isu atau *person*). Lucas (1978) menggunakan komponen kognitif campuran dan mempengaruhi pertanyaan untuk mengukur konstruk sikap tunggal. Kontroversi terjadi antara peneliti yang mengakui perbedaan antara *affective* dengan komponen kognitif. Bunkrant dan Page (1982) menyarankan meskipun mungkin terdapat justifikasi secara teori mengenai pemisahan kognitif dari komponen *affective*, namun ketika digunakan untuk pengukuran,

keduanya hendaknya diperlakukan sebagai suatu konstruk yang sama. Thompson et al mengembangkan instrumen untuk mengukur faktor *Affect* dari pemanfaatan teknologi informasi yang mencakup tiga pernyataan yaitu :

- 1) Pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih menarik dan mudah jika memanfaatkan teknologi informasi
- 2) Adanya perasaan yang lebih senang bekerja jika menggunakan teknologi informasi khususnya teknologi komputer
- 3) Teknologi informasi khususnya teknologi komputer dapat bermanfaat untuk beberapa jenis pekerjaan tetapi tidak bermanfaat untuk jenis pekerjaan yang ingin dilakukan (pernyataan negative/sebaliknya).

Thompson et al (1991) menemukan bahwa *affect* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi, sedangkan Davis et al (1989) menemukan pengaruh yang signifikan antara *affect* dengan pemanfaatan teknologi informasi yang didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahmi Qadri (1997). Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Thai Fung Jin (2002) konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Thompson et al (1991) bahwa *affect* tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan pemanfaatan teknologi. Hal

c. Faktor Kompleksitas

Kompleksitas didefinisikan sebagai tingkat inovasi yang direasakan seperti sukar secara relatif untuk memahami dan menggunakan (Rogers dan Shoemaker, 1971 dalam Rahmi Qadri, 1997). Thompson et al (1991) mengembangkan empat pertanyaan untuk mengetahui pengaruh antara kompleksitas dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu :

- 1) Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas harian/pekerjaan menyita banyak waktu
- 2) Bekerja dengan teknologi informasi itu sangat rumit sehingga sulit untuk mengerti dan memahami cara pemanfaatannya.
- 3) Menggunakan teknologi informasi khususnya teknologi computer untuk memasukkan data, banyak menyita waktu
- 4) Membutuhkan waktu yang lama bagaimana memanfaatkan teknologi informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Tornatzky dan Klein (1982) menemukan bahwa semakin kompleks inovasi yang dilakukan pada suatu teknologi informasi maka akan semakin rendah tingkat adopsi atau penerimaannya. Jika pemanfaatan teknologi informasi dapat ditunjukkan dalam konteks adopsi inovasi, maka hasil dari penelitian tersebut mengemukakan adanya *hubungan* antara kompleksitas dengan pemanfaatan. Thompson et al (1991) juga menemukan bahwa semakin kompleks teknologi informasi yang digunakan, maka semakin rendah tingkat adopsinya.

pengaruh yang signifikan dan negatif antara kompleksitas dan pemanfaatan teknologi informasi.

d. Faktor Kesesuaian Tugas

Thompson et al (1991) menjelaskan bahwa kesesuaian tugas berhubungan dengan sejauhmana kemampuan individual menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja individual dalam melaksanakan tugas. Hubungan antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi mempunyai dukungan secara empiris. Thompson et al (1991) juga mengembangkan enam pertanyaan untuk mengetahui pengaruh kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi. Keenam pertanyaan tersebut antara lain :

- 1) Memanfaatkan teknologi informasi tidak mempengaruhi kinerja pekerjaan (pertanyaan negatif yang nantinya skorenya dibalik)
- 2) Dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan.
- 3) Memanfaatkan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pekerjaan.
- 4) Memanfaatkan teknologi informasi dapat meningkatkan efektifitas pekerjaan
- 5) Jumlah output yang dihasilkan akan meningkat jika memanfaatkan teknologi informasi

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Tornatsky dan Klein (1982) menemukan bahwa suatu inovasi mungkin diadopsi ketika inovasi sesuai dengan tanggung jawab kerja individu. Davis et al (1989) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal tersebut juga didukung oleh Thompson et al (1991) yang menemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kesesuaian tugas dengan pemanfaatan teknologi informasi.

3. Faktor Konsekuensi Jangka Panjang

Konsekuensi jangka panjang didefinisikan sebagai hasil yang diperoleh dimasa datang, seperti peningkatan fleksibilitas, merubah pekerjaan atau peningkatan kesempatan bagi pekerjaan yang lebih berarti. Untuk mengetahui pengaruh faktor konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi informasi Thompson et al (1991) mengembangkan enam instrumen yaitu:

- a. Menggunakan teknologi informasi menjadikan pekerjaan lebih menantang
- b. Menggunakan teknologi informasi akan meningkatkan kesempatan untuk mendapatkan tugas yang lebih disukai dimasa mendatang.
- c. Menggunakan teknologi informasi membuat pekerjaan lebih bervariasi
- d. Menggunakan teknologi informasi akan meningkatkan kesempatan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih penting sehingga dapat memperoleh

- e. Menggunakan teknologi informasi akan meningkatkan kesempatan untuk melakukan tugas yang berbeda
- f. Menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kesempatan untuk meraih posisi yang lebih baik.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Beatty (1986 dalam Thai Fung Jin, 2002) menemukan hubungan positif yang kuat antara konsekuensi jangka panjang dengan pemanfaatan teknologi informasi. Thompson *et al* (1991) juga menemukan hasil yang sama. Terdapat beberapa pengecualian pada beberapa individu yaitu motivasi untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi informasi mungkin berhubungan lebih banyak dengan perencanaan pada masa datang daripada menunjukkan kebutuhan sekarang.

4. Faktor Kondisi Yang Memfasilitasi

Kondisi yang memfasilitasi didefinisikan sebagai factor obyektif diluar lingkungan yang memudahkan pemakai dalam bertindak/bekerja (Triandis, 1980). Dalam konteks pemanfaatan teknologi informasi dukungan terhadap pemakai merupakan salah satu tipe dari kondisi yang memfasilitasi yang dapat mempengaruhi pemanfaatan teknologi informasi. Schlutz dan Slevin (1975) membuktikan bahwa dukungan atau penolakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan. Hal ini didukung oleh Robey (1979) yang menemukan adanya kolerasi positif antara dukungan/penolakan dengan pemanfaatan suatu sistem. Sedangkan Thompson *et al* (1991) menemukan tidak adanya hubungan yang positif antara kondisi yang mendukung

pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Thai Fung Jin (2002) juga mendukung penelitian Thompson et al (1991).

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Rini Handayani (2007) dengan judul penelitian Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi dan penggunaan sistem informasi. Beda penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini mengambil obyek penelitian LQ 45 sedangkan penelitian terdahulu adalah perusahaan manufaktur. Variabel penelitian saat ini hanya mengambil ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial sedangkan penelitian terdahulu menambahkan penggunaan sistem informasi dan kondisi yang memfasilitasi hal ini dikarenakan peneliti tidak menggunakan primer tetapi data sekunder yang mana tidak tahu secara persis kondisi yang memfasilitas perusahaan dalam penggunaan sistem informasi.

C. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI.

Berdasarkan uraian di atas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

C. Hipotesis

berdasarkan uraian penggunaan sistem informasi

terdapat data sekunder yang mana tidak ada secara langsung yang memfasilitas kondisi yang memfasilitasi hal ini dikarenakan peneliti tidak menggunakan primer sedangkan penelitian terdahulu memamerkan penggunaan sistem informasi dan saat ini banyak mengalami ekspektasi kinerja, ekspektasi pengguna dan faktor sosial sedangkan penelitian terdahulu adalah berurusan manusia. Variabel penelitian terdahulu adalah penelitian ini mengungkap aspek penelitian GO 42 informasi dan penggunaan sistem informasi. Beda penelitian saat ini dengan penelitian analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan sistem informasi yang dilakukan oleh Kim Handayani (2002) dengan judul

B. Penelitian Terdahulu

(2002) juga mendukung penelitian Thompson et al (1991)

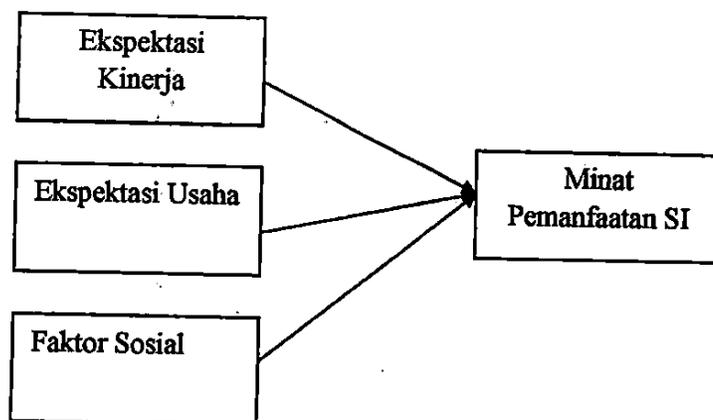
pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Triatunggi

H2 : Ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI.

H3 : Faktor sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan SI.

D. Model Penelitian

Model penelitian adalah tampak pada gambar



Gambar 2.1
Model Penelitian