

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Theory of Reasoned Action* (Teori Tindakan Beralasan).

Theory of Reasoned Action (TRA) pertama kali diperkenalkan oleh Martin Fishbein dan Ajzen dalam Jogiyanto (2007). Teori ini menghubungkan antara keyakinan (*belief*), sikap (*attitude*), kehendak (*intention*) dan perilaku (*behavior*). Kehendak merupakan prediktor terbaik perilaku, artinya jika ingin mengetahui apa yang akan dilakukan seseorang, cara terbaik adalah mengetahui kehendak orang tersebut. Namun, seseorang dapat membuat pertimbangan berdasarkan alasan-alasan yang sama sekali berbeda (tidak selalu berdasarkan kehendak). Konsep penting dalam teori ini adalah fokus perhatian (*salience*), yaitu mempertimbangkan sesuatu yang dianggap penting. Kehendak (*intention*) ditentukan oleh sikap dan norma subyektif (Jogiyanto, 2007).

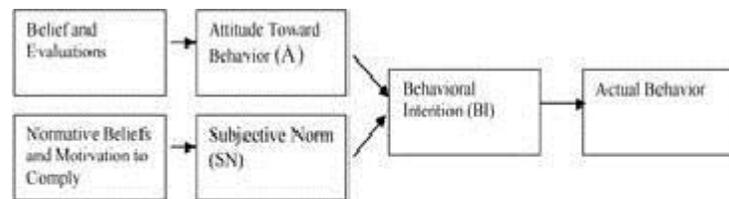
Ajzen (1991) yang mengatakan bahwa sikap mempengaruhi perilaku lewat suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan dan dampaknya terbatas hanya pada tiga hal; Pertama, perilaku tidak banyak ditentukan oleh sikap umum tapi oleh sikap yang spesifik terhadap sesuatu. Kedua, perilaku dipengaruhi tidak hanya oleh sikap tapi juga oleh norma-norma objektif (*subjective norms*) yaitu keyakinan kita mengenai apa yang orang lain inginkan agar kita perbuat. Ketiga, sikap terhadap suatu perilaku bersama norma- norma subjektif membentuk suatu

intensi atau niat berperilaku tertentu. Teori perilaku beralasan diperluas dan dimodifikasi oleh (Ajzen dalam Jogiyanto 2007) dan dinamai Teori Perilaku Terencana (*theory of planned behavior*). Inti teori ini mencakup 3 hal yaitu; yaitu keyakinan tentang kemungkinan hasil dan evaluasi dari perilaku tersebut (*behavioral beliefs*), keyakinan tentang norma yang diharapkan dan motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*), serta keyakinan tentang adanya faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut (*control beliefs*).

Jogiyanto (2007) berpendapat bahwa Intensi atau niat merupakan fungsi dari dua determinan dasar, yaitu sikap individu terhadap perilaku (merupakan aspek personal) dan persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk melakukan atau untuk tidak melakukan perilaku yang disebut dengan norma subyektif. Secara singkat, praktik atau perilaku menurut *Theory of Reasoned Action* (TRA) dipengaruhi oleh niat, sedangkan niat dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif. Sikap sendiri dipengaruhi oleh keyakinan akan hasil dari tindakan yang telah lalu. Norma subyektif dipengaruhi oleh keyakinan akan pendapat orang lain serta motivasi untuk menaati pendapat tersebut. Secara lebih sederhana, teori ini mengatakan bahwa seseorang akan melakukan suatu perbuatan apabila ia memandang perbuatan itu positif dan bila ia percaya bahwa orang lain ingin agar ia melakukannya.

Theory of Reasoned Action (TRA) dikembangkan oleh Fishbein dan Icek Ajzen (1975, 1980). Berasal dari penelitian sebelumnya yang dimulai dari teori sikap

dan perilaku, maka penekanan TRA waktu itu ada pada sikap yang ditinjau dari sudut pandang psikologi. Prinsipnya yaitu: menentukan bagaimana mengukur komponen sikap perilaku yang relevan, membedakan antara keyakinan ataupun sikap, dan menentukan rangsangan eksternal. Sehingga dengan model TRA menyebabkan reaksi dan persepsi pengguna terhadap sistem informasi akan menentukan sikap dan perilaku pengguna tersebut. Selanjutnya pada tahun 1986 Davis melakukan penelitian Disertasi dengan mengadaptasi TRA tersebut. Lalu pada tahun 1989 Davis mempublikasikan hasil penelitian disertasinya pada jurnal MIS Quarterly, sehingga memunculkan teori TAM dengan penekanan pada persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan yang memiliki hubungan untuk memprediksi sikap dalam menggunakan system informasi. Jadi dalam penerapannya maka model TAM jelas jauh lebih luas daripada model TRA.



Gambar 2.1 Model *Theory Reaction of Action (TRA)*

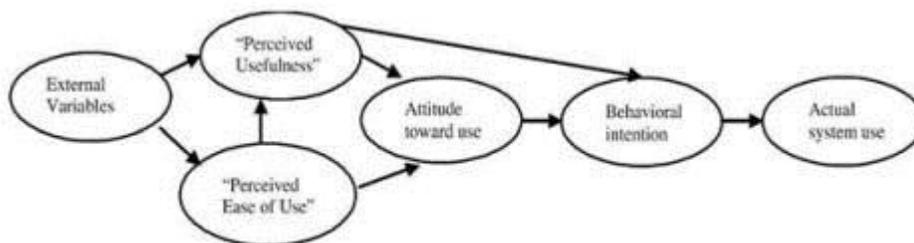
B. Definisi *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* atau TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan

oleh pemakai. TAM dikembangkan oleh Davis *et al.* berdasarkan model TRA. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA. Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) (Davis *et al.*, 1989: 320).

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke niat perilaku (*behavioral intention*). Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) mempengaruhi kegunaan persepsian (*perceived usefulness*).

Konstruk-konstruk TAM



Gambar 2.2 Model *Technology Acceptance Model* (

Technology Acceptance Model (TAM) yang pertama dan belum dimodifikasi menggunakan lima konstruk utama. Kelima konstruk tersebut adalah sebagai berikut.

1) Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*)

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan

kinerja pekerjaannya (“*as the extent to which a person believes that using a technology will enhance her or his performance.*”) Dengan demikian jika seseorang percaya bahwa sistem informasi berguna maka dia akan menggunakannya. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem informasi (misalnya Davis, 1989; Chau, 1996; Igarria *et al.*, 1997; Sun, 2003) Penelitian-penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) merupakan konstruk yang paling banyak signifikan dan penting yang mempengaruhi sikap (*attitude*), niat (*behavioral intention*), dan perilaku (*behavior*) di dalam menggunakan teknologi dibandingkan dengan konstruk lainnya. Sebaliknya, penelitian Karahna dan Limayem pada tahun 2000 yang menggunakan variabel karakteristik tugas dalam penelitiannya memperoleh hasil bahwa penentu penggunaan sistem informasi dengan konstruk PU dan PEOU berbeda untuk tugas-tugas yang berbeda (Jogiyanto, 2008).

Davis menggunakan 6 buah item untuk membentuk konstruk ini. Keenam item tersebut adalah *Work More Quickly*, *Job Performance*, *Increase Productivity*, *Effectiveness*, *Makes Job Easier*, dan *Useful*.

1. Mempercepat pekerjaan (*Work More Quickly*)

Suatu sistem baru dianggap bermanfaat apabila dapat memangkas waktu yang dibutuhkan untuk melakukan suatu pekerjaan. Pengguna juga akan menilai teknologi dapat bermanfaat jika mampu mempercepat pekerjaan yang ada.

2. Meningkatkan performa (*Improve Job Performance*)

Sistem dikatakan bermanfaat kalau dapat meningkatkan performa penggunanya. Pengguna harus dapat memberikan kualitas pekerjaan yang lebih bagus. Melakukan pekerjaan secara manual memungkinkan adanya banyak kesalahan, dengan teknologi kesalahan dapat diminimalisir karena segala sesuatunya sudah berjalan secara otomatis.

3. Meningkatkan Produktifitas (*Increase Productivity*)

Pemanfaatan sistem baru diharapkan dapat meningkatkan produktifitas pengguna. Dalam waktu yang sama, dengan teknologi pengguna dapat menghasilkan sesuatu dalam jumlah lebih banyak dibandingkan ketika dikerjakan secara manual.

4. Efektifitas (*Effectiveness*)

Efektifitas kerja harus semakin meningkat seiring dengan penerapan sistem baru. Teknologi harus mampu meningkatkan keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan memanfaatkannya.

5. Mempermudah pekerjaan (*Make Job Easier*)

Salah satu tujuan pemanfaatan sistem baru adalah untuk mempermudah pekerjaan. Kalau dengan sistem baru justru mempersulit pekerjaan dapat dikatakan bahwa sistem yang digunakan tidak berguna. teknologi dikatakan bermanfaat kalau menjadikan pekerjaan yang awalnya sulit menjadi lebih mudah dengan adanya teknologi.

6. Bermanfaat (*Useful*)

Pengguna yang merasa terbantu dengan adanya suatu sistem akan menilai bahwa sistem yang digunakanya secara umum bermanfaat. Pengguna akan menganggap teknologi bermanfaat kalau pengguna merasa terbantu dalam pekerjaan sehari-hari dengan adanya teknologi.

2) Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*)

Kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (“*is the extent to which a person believes that using a technology will be free of effort.*”) Dapat disimpulkan bahwa jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konstruk kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) mempengaruhi kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), sikap (*attitude*), niat (*behavioral intention*), dan penggunaan sesungguhnya (*behavior*). Walaupun pada penelitian Chau dan Hu pada tahun 2002 tentang penggunaan teknologi telemedicine oleh dokter-dokter di Hongkong mendapatkan hasil yang sebaliknya (Jogiyanto, 2008). Seperti halnya pada konstruk kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) Davis menggunakan 6 buah item untuk membentuk konstruk ini. Keenam item tersebut adalah *Easy of Learn, Controllable, Clear & Understandable, Flexible, Easy to Become Skillful, dan Ease to Use.*

1. Mudah dipelajari (*Easy to Learn*)

Sistem yang baik salah satunya ditentukan oleh kemudahan untuk mempelajarinya. Apabila sistem terlalu sulit untuk dipelajari pengguna akan enggan untuk menggunakannya. Anggapan kemudahan pemakaian teknologi salah satunya ditentukan dengan kemudahan untuk mempelajarinya.

2. Dapat dikontrol (*Controllable*)

Sistem dianggap mudah apabila dapat dikendalikan sesuai yang diinginkan oleh penggunanya dan ia dapat menemukan apa yang ingin mereka lakukan.

3. Jelas dan dapat dipahami (*Clear and Understantable*)

Kemudahan suatu sistem juga dipegaruhi oleh kejelasan tatap muka (*interface*) dan menu-menu yang ada di dalamnya sehingga memudahkan interaksi pengguna dengan sistem, termasuk pada teknologi komputer.

4. Fleksibel (*Flexible*)

Sistem yang fleksibel akan sangat memudahkan penggunanya. Pengguna akan lebih suka menggunakan sistem yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dirinya maupun kebutuhan tempat ia bekerja.

5. Mudah mahir (*Easy to become skillful*)

Apabila pengguna sudah mahir menggunakan suatu sistem dalam waktu yang cepat, pengguna akan menilai kalau sistem yang digunakannya itu mudah digunakan. Hal ini dapat dilihat dari berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mahir menggunakan program yang berkaitan dengan bidang pekerjaan pengguna teknologi.

6. Mudah digunakan (*Easy to Use*)

Secara umum sistem dianggap mudah apabila tidak memerlukan usaha keras untuk menggunakan sistem itu dan berlaku sebaliknya. Bila pengguna harus mengeluarkan usaha keras sistem itu berarti tidak mudah. Pengguna akan menganggap bahwa memanfaatkan teknologi itu mudah kalau teknologi mampu memenuhi kriteria tersebut.

3) Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) atau sikap menggunakan teknologi (*attitude towards using technology*)

Sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) didefinisikan oleh Davis *et al.* (1989) sebagai perasaan-perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan (*“an individual’s positive or negative feelings about performing the target behavior.”*) Sedangkan, Mathieson (1991) mendefinisikan sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) sebagai evaluasi pemakai tentang ketertarikannya menggunakan sistem (*“the user’s evaluation of the desirability of his or her using the system.”*) Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) ini berpengaruh secara positif ke niat perilaku (*behavioral intention*). Namun, menurut Ajzen (dalam Jogiyanto, 2008), banyak sekali perilaku-perilaku yang dilakukan oleh manusia di luar kemauan kontrolnya. Perilaku tersebut dinamakan perilaku kewajiban (*mandatory behavior*), perilaku yang diwajibkan adalah perilaku yang bukan atas kemauannya sendiri tetapi karena memang tuntutan atau kewajiban dari kerja.

4) Niat perilaku (behavioral intention) atau niat perilaku menggunakan teknologi (behavioral intention to use)

Niat perilaku (*behavioral intention*) adalah suatu keinginan (niat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (behavior) jika mempunyai keinginan atau niat (*behavioral intention*) untuk melakukannya. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa niat perilaku (*behavioral intention*) merupakan prediksi yang baik dari penggunaan teknologi oleh pemakai sistem.

5) Perilaku (behavior) atau penggunaan teknologi sesungguhnya (actual technology use)

Perilaku (*behavior*) adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (*behavior*) adalah penggunaan sesungguhnya (*actual use*) dari teknologi. Karena penggunaan sesungguhnya tidak dapat diobservasi oleh peneliti yang menggunakan daftar pertanyaan, maka penggunaan sesungguhnya ini banyak diganti dengan nama pemakaian persepsian (*perceived usage*). Davis pada tahun 1989 menggunakan pengukuran pemakaian sesungguhnya (*actual usage*), dan Igarria *et al.* pada tahun 1995 menggunakan pengukuran pemakaian persepsian (*perceived usage*) yang diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan frekuensi penggunaannya. Szajna pada tahun 1994 menyarankan menggunakan

dilaporkan-sendiri (*self-reported usage*) sebagai pengganti penggunaan sesungguhnya (*actual usage*).

C. Hipotesis Penelitian

Perceived ease of use merupakan persepsi kemudahan kemudahan penggunaan yang mengacu pada upaya kognitif yang diperlukan untuk belajar dan memanfaatkan teknologi baru. Jika prosedur yang dibutuhkan untuk menggunakan teknologi itu sederhana, mudah digunakan, dan tidak memerlukan banyak keterampilan, maka akan dianggap memberikan banyak kegunaan. Dari hasil penelitian Aditya, Siti, Ragil (2015) diketahui bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Usefulness*) berpengaruh signifikan positif terhadap Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Ease Of Use*), artinya semakin positif persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan (*Perceived Usefulness*) jejaring sosial instagram maka persepsi yang dimiliki mahasiswa tentang kemanfaatan (*Perceived Ease Of Use*) juga akan semakin baik. Hasil penelitian Aditya, Siti, Ragil (2015) sesuai dengan penelitian Dewi (2010) dan Akbar (2013) yang menyatakan bahwa variabel persepsi kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kemanfaatan.

H1: *Perceived ease of use* berpengaruh secara positif terhadap *perceived usefulness*

Perceived usefulness merupakan pernyataan mengenai persepsi pengguna terhadap kegunaan sistem teknologi itu sendiri. Seseorang bila merasa bahwa teknologi itu dapat mempercepat pekerjaan, meningkatkan produktifitas kerja, meningkatkan kinerja, meningkatkan efektifitas tugas, mendapatkan informasi yang dibutuhkan pengguna, adanya kebermanfaatan secara keseluruhan, mempermudah pekerjaan, adanya penilaian kalau sistem informasi yang digunakan bermanfaat bagi pengguna. Dari hasil penelitian Aditya, Siti, Ragil (2015) diketahui bahwa persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) berpengaruh signifikan positif terhadap Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*), artinya semakin baik persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) maka dapat meningkatkan Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*). Hasil penelitian Aditya, Siti, Ragil (2015) sesuai dengan hasil penelitian Dewi (2010) menyatakan hubungan yang signifikan antara persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*). Selain itu, Khakim (2013), juga menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) terhadap Sikap Penggunaan (*Attitude toward to using*).

H2: *Perceived usefulness* berpengaruh secara positif terhadap *attitude towards to using*

Perceived ease of use merupakan pernyataan mengenai persepsi pengguna akan kemudahan ataupun kesulitan dari penggunaan sistem informasi perpustakaan. Dari hasil penelitian Aditya, Siti, Ragil (2015) diketahui bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh signifikan positif terhadap Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*), artinya semakin baik persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam menggunakan jejaring sosial instagram maka dapat meningkatkan Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*). Hasil penelitian Khakim (2013) dan Akbar (2013), yang menemukan hubungan yang signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan (*perceive ease of use*) terhadap Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

H3: *Perceived ease of use* berpengaruh secara positif terhadap *attitude towards to using*

Attitude towards to using merupakan sikap pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi yang berbentuk penerimaan ataupun penolakan. Jadi dalam konteks sikap ini, pengguna akan menunjukkan sikapnya apakah ia menerima ataupun menolak terhadap sistem teknologi tersebut. Hasil penelitian Aditya, Siti, Ragil (2015) menunjukkan bahwa Sikap Penggunaan (*Attitude Toward Using*) jejaring sosial Instagram berpengaruh signifikan positif terhadap perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention use*) jejaring sosial Instagram, artinya semakin baik sikap penggunaan (*Attitude Toward Using*) maka perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention use*) juga akan semakin besar. Hasil penelitian Dewi (2010),

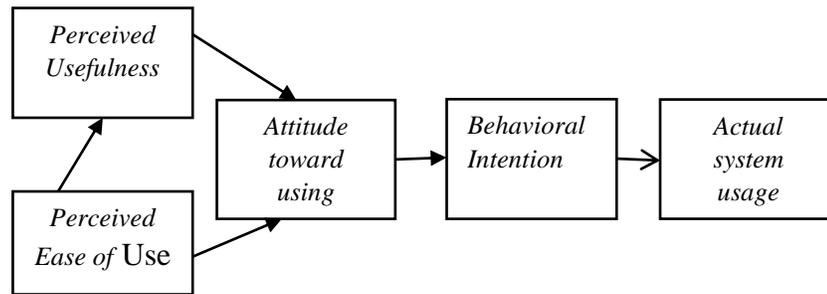
Akbar (2013) dan Khakim (2013) menyatakan pada hasil penelitiannya bahwa adanya hubungan positif signifikan antara sikap penggunaan (*Attitude Toward Using*) terhadap perilaku untuk menggunakan teknologi (*behavioral intention use*).

H4: *Attitude towards to using berpengaruh secara positif terhadap behavioral intention to use*

Behavioral intention to use merupakan niat perilaku pengguna untuk menggunakan sistem informasi, sehingga menjadi kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan sistem informasi perpustakaan tersebut. Hasil penelitian Aditya, Siti, Ragil (2015) menunjukkan bahwa perilaku untuk *menggunakan (behavioral intention use)* jejaring sosial Instagram berpengaruh signifikan positif terhadap kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*), artinya semakin tinggi kecenderungan mahasiswa menggunakan instagram maka akan semakin tinggi pula kenyataan penggunaannya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Dewi (2010) dan Akbar (2013) bahwa minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention use*) yang dapat meningkatkan kondisi nyataa penggunaan sistem (*actual system usage*).

H5: *behavioral intention to use* mempunyai pengaruh positif terhadap *actual system usage*

D. Model Penelitian



Gambar 2.1: *Technology Acceptance Model* Final (Chuttur, 2010)

Faktor penerimaan suatu teknologi bisa berasal dari pengguna maupun sistem itu sendiri. Dari pengguna bisa berupa aspek kognitif, karakter individu, kepribadian, kekhawatiran individu akan dampak teknologi. Sementara itu, dari sistem bisa berupa jaringan komputer dan keadaan komputernya. Menurut Davis, *et. al.* (1989), tujuan dasar dari TAM adalah untuk memberikan penjelasan tentang faktor apa saja yang menentukan penerimaan teknologi yang mampu menjelaskan perilaku penggunanya. Model TAM mengkonsepkan bagaimana pengguna menerima dan menggunakan teknologi baru. Asalnya dari pendekatan teori psikologis untuk menjelaskan pengguna yang mengacu pada kepercayaan, sikap, minat, dan hubungan perilaku pengguna. Ciri khas dari Model TAM adalah sederhana namun bisa memprediksi penerimaan maupun penggunaan teknologi. Variabel eksternal dapat diganti dan

disesuaikan dengan obyek dan topik penelitian. Dari berbagai hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan model TAM contohnya adalah: kompleksitas, kepercayaan, efikasi diri, faktor sosial, jaminan layanan, kualitas koneksi internet, dan lain sebagainya. Venkatesh, *et. al.* (2002) mengintegrasikan model TAM dengan memasukkan faktor intrinsik dan ekstrinsik sebagai variabel eksternal yang mempengaruhi penggunaan sistem. Faktor intrinsik berarti muncul dari dalam individu pengguna, sedangkan faktor ekstrinsik berarti karena faktor lingkungan yang mendorong pengguna menggunakan sistem informasi. Adanya variabel eksternal akan dianalisis dengan persepsi kemudahan penggunaan dan kebermanfaatan, kemudian dari persepsi kemudahan diprediksi akan mempengaruhi persepsi kebermanfaatan. Selanjutnya persepsi kebermanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) akan berpengaruh terhadap sikap terhadap penggunaan sistem informasi (*attitude towards to using*) dan kemudian berpengaruh pada intensitas penggunaan (*behavioral intention to use*). Setelah itu maka akan mempengaruhi penggunaan sistem secara aktual (*actual system usage*). Kesimpulannya TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna terhadap suatu sistem akan mempengaruhi sikap pengguna. Selain itu juga jelas tergambar bahwa penerimaan suatu teknologi sangat dipengaruhi oleh kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Keduanya memiliki determinan yang tinggi dan validitas yang sudah teruji secara empiris (Davis, 1989).