

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Hasil Perkebunan, Mineral Logam, dan Maritim merupakan Unit Layanan Teknis dibawah naungan Eselon I Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri Kementerian Perindustrian yang memiliki tugas pokok dan fungsi memberikan Layanan Jasa Industri khususnya industri hasil perkebunan, mineral logam, dan maritim dalam rangka memenuhi kebutuhan industri untuk mewujudkan pengembangan daya industri yang bersaing serta ramah terhadap lingkungan.

Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Hasil Perkebunan, Mineral Logam, dan Maritim (BBSPJIHPMM) didirikan pada tahun 1947 dengan nama "Laboratorium Voor Scheikunding Onderzoek" sebagai cabang dari Laboratorium Pusat Bogor. Pada tahun 1951 nama institusi kemudian diubah menjadi "Balai Penyelidikan Kimia Makassar filial Bogor". Pada tahun 1961 institusi ini mulai berdiri sendiri dengan nama "Balai Penelitian Kimia". Pada tahun 1980 institusi ini direorganisasi, dan sejak saat itu namanya menjadi "Balai Penelitian dan Pengembangan Industri Ujung Pandang yang lebih dikenal dengan Balai Industri Ujung Pandang (BIUP). Selanjutnya, tahun 2002 berubah menjadi Balai Riset dan Standardisasi Industri dan Perdagangan Makassar (Baristand Indag Makassar). Pada tahun 2004 saat Departemen Perindustrian dan Perdagangan dipecah menjadi dua yaitu Departemen Perindustrian dan Departemen Perdagangan, kembali berganti nama menjadi Baristand Industri Makassar. Pada Tahun 2006 Nama Institusi diubah menjadi "Balai Besar Industri Hasil Perkebunan" (BBIHP). Pada Tahun 2022 Nama Institusi diubah menjadi "Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Hasil Perkebunan, Mineral Logam, dan Maritim" (BBSPJIHPMM).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 1 Tahun 2022 tentang "Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Standardisasi dan Kebijakan Jasa Industri", BBSPJIHPMM mempunyai tugas melaksanakan standardisasi industri, optimalisasi pemanfaatan teknologi industri dan industri 4.0, hijau, dan pelayanan jasa industri hasil perkebunan, mineral logam, dan Dalam menjalankan tupoksinya sebagai lembaga unit pelayanan jasa teknis



yang berlokasi di kota Makassar Propinsi Sulawesi Selatan sebagai pintu gerbang pengembangan pembangunan di Kawasan Indonesia Timur menjadikan BBSPJIHPMM sebagai ujung tombak pelayanan dan pembinaan industri di Kawasan Timur Indonesia. Sehingga BBSPJIHPMM harus selalu siap memberi pelayanan yang optimal dan mampu mengimbangi perkembangan potensi pelayanan jasa teknis kepada industri yang semakin meningkat. Peningkatan kebutuhan pelayanan tentunya berdampak pada peningkatan kebutuhan sumber daya pelayanan dalam hal ini produktivitas sumber daya manusia, sarana prasarana laboratorium, fasilitas pelayanan publik dan mekanisme pelayanan yang profesional.

Salah satu hal yang diperlukan dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai adalah profesionalitas. Profesionalitas ASN merupakan kunci keberhasilan ASN dalam melaksanakan fungsinya sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayanan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Organisasi pemerintah sebagaimana organisasi pada umumnya menuntut adanya profesionalisme pegawainya sebagai kunci keberhasilan bagi proses penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Guna mengetahui tingkat profesionalitas ASN diperlukan pengukuran indeks profesionalitas ASN untuk melihat kesesuaian kualifikasi, tingkat produktivitas kerja, kompetensi, dan disiplin pegawai ASN dalam melaksanakan tugas-tugas jabatannya. Indikator ini diukur berdasarkan rata-rata indeks profesional ASN di BBSPJIHPMM yang diukur melalui dimensi Kualifikasi, Kompetensi, Produktivitas kerja, dan Disiplin sesuai Peraturan BKN Nomor 8 Tahun 2019 Tanggal 15 Mei 2019.

Berdasarkan laporan kinerja BBSPJIHPMM Tahun Anggaran 2023, produktivitas kerja pegawai pada tahun 2023 telah melebihi target yang direncanakan dimana indeks target capaian untuk tahun 2023 adalah 71 dan realisasi capaian adalah 72,02. Ini menunjukkan bahwa BBSPJIHPMM senantiasa mengarahkan para pegawainya untuk selalu produktif dalam bekerja. Meskipun pada BBSPJIHPMM produktivitas kerja pegawai telah sesuai dengan target yang telah ditetapkan namun secara kategorik indeks realisasi tergolong masih kurang. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat permasalahan yang berkaitan dengan tingkat profesionalitas pegawai pada BBSPJIHPMM yang mencakup kualifikasi pendidikan, kompetensi, produktivitas kerja dan disiplin dalam implementasinya masih belum maksimal sehingga menjadi bat dalam produktivitas kerja pegawai pada BBSPJIHPMM.

opsi teknologi pada BBSPJIHPMM merupakan upaya yang dilakukan oleh



pihak manajemen dalam rangka menjawab perkembangan zaman yang mengarah pada sistem kerja berbasis digital. Pada balai kebanyakan pegawai merupakan generasi yang terbiasa hidup dengan teknologi. Maka dari itu diadopsinya sebuah sistem yang berbasis digital, diharapkan individu yang bekerja pada instansi tersebut dapat meningkatkan produktivitas kerja dan prestasi kerja mereka. Adopsi teknologi pada balai juga merupakan langkah strategis yang diambil oleh manajemen dalam menjawab beberapa permasalahan yang berkaitan dengan human error yang seringkali menjadi sebab menurunnya produktivitas kerja pegawai. Ini bisa dilihat dari sebelum diadopsinya sistem yang berbasis digital, proses pelayanan cenderung lambat sebab seringkali ada kekeliruan mengenai uji sampel yang dilakukan oleh analis laboratorium. Terkadang terjadi kesalahpahaman informasi antara front office dan petugas laboratorium tentang parameter yang akan diuji yang ditulis pada lembar paramameter pengujian yang kadang kala hilang sehingga hasil uji laboratorium dan permintaan pengujian sampel oleh klien tidak sesuai. Dengan diadopsinya teknologi berbasis aplikasi diharapkan pegawai pada BBSPJIHPMM terbebas dari permasalahan - permasalahan administratif yang berdampak pada kurang maksimal dan produktifnya produktivitas kerja pegawai.

Intention to use merupakan sikap atau perilaku yang cenderung ingin menggunakan suatu teknologi (Widyaprabha et al., 2016). Adapun indikator dari intention to use menurut (Davis, 1989; Gefen et al., 2003; Venkatesh dan Davis, 2000; Schierz et al., 2010 dalam Luna et al., 2017) adalah kemungkinan akan menggunakan, tertarik menggunakan teknologi baru dalam waktu dekat ini, dan ingin menggunakan teknologi baru ketika ada kesempatan. Hal ini merupakan konsep yang sangat cocok karena temuan empiris menggarisbawahi gagasan bahwa behavioral intention to use adalah prediktor yang tepat dari penggunaan kemudian (Sheppard, Hartwick, & Warshaw, 1988). Variabel dependen utama dalam membangun studi pada model Technology Acceptance Model (TAM) adalah behavioral intention to use (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), didefinisikan sebagai kemungkinan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi.

Penerapan teknologi informasi juga dapat membantu meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Yuniarto dalam Budhi (2018) menyatakan bahwa teknologi informasi adalah teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai alat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Hal ini penting bagi karyawan untuk menguasai teknologi mengingat bahwa



perkembangan teknologi yang semakin pesat dan pasar 4.0 yang bersifat ke arah digital ini harus disikapi dengan baik (Fadhilah dan Prabawati, 2019).

Menurut Fahmi Hakam (2016) sistem informasi ialah sebuah alat ataupun sarana yang digunakan untuk mengolah data menjadi sebuah informasi yang dapat dimanfaatkan oleh pengambil keputusan. Tujuan dari suatu sistem informasi ini adalah menciptakan suatu wadah komunikasi yang efisien dalam bidang bisnis. Sistem informasi berbasis internet merupakan sistem informasi yang memanfaatkan secara maksimal kegunaan dari komputer dan juga jaringan komputer. Selain itu, sistem informasi berbasis internet merupakan suatu sistem di mana interaksi manusia dan komputer menjadi faktor yang sangat penting.

Sistem informasi laboratorium yaitu adalah prosedur sistematis untuk mengumpulkan, menyimpan, mempertahankan, mengolah, mengambil, dan memvalidasi data yang dibutuhkan oleh laboratorium tentang kegiatan pelayanannya untuk pengambilan keputusan manajemen.

Laboratorium dikatakan bermutu jika data hasil pemeriksaan laboratorium tersebut dapat memuaskan pelanggan dengan tetap memperhatikan aspek teknis, sehingga ketelitian dan ketepatan hasil yang tinggi dapat dicapai. Data ini harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat dilakukan penelusuran dan memiliki kekuatan di bidang ilmiah dan hukum. Hal ini membutuhkan integrasi seluruh tahapan proses di laboratorium mulai dari perencanaan, pengambilan spesimen, penanganan, pemeriksaan, kontrol kualitas, sampai pengeluaran hasil ke pelanggan melalui suatu sistem informasi. Jika suatu laboratorium tidak menggunakan sistem informasi dalam menjalankan suatu proses. Maka banyak kemungkinan human error yang bisa terjadi dan mempengaruhi hasil pemeriksaan laboratorium. Untuk itulah diperlukan suatu sistem yang dapat mengurangi terjadinya kesalahan manusia dalam proses pemeriksaan di laboratorium.

Sistem Informasi Laboratorium juga harus dijadikan sebagai alat yang efektif bagi manajemen dalam pengambilan keputusan. Fitur-fitur yang terdapat didalam Sistem Informasi Laboratorium sangat banyak dan sangat bermanfaat bagi manajemen laboratorium untuk mengelola dan memanfaatkannya dengan baik. Pada

nyannya manajer laboratorium bertugas merencanakan sistem informasi, menganalisis kebijakan data laboratorium, dan mengidentifikasi kebutuhan saat ini dan masa datang.



Fenomena dalam penelitian ini dilihat dari masalah yang terjadi di Kantor BBSPJIHPMM mengenai Intention To Use dalam sistem informasi Laboratorium juga harus dijadikan sebagai alat yang efektif bagi manajemen dalam pengambilan keputusan namun kemauan pengguna untuk memakai aplikasi online masih kurang dilihat dari masih digunakannya beberapa catatan pada kertas mengenai hasil pengujian beberapa parameter untuk digunakan sebagai laporan kepada penyelia laboratorium, dan juga kecenderungan pengguna untuk lebih menggunakan aplikasi online tertentu dibandingkan aplikasi online lainnya masih sedikit, dan juga tindakan pengguna untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain mengenai aplikasi online yang telah dirasakan manfaatnya pada Pelayanan Jasa Industri Hasil Perkebunan, Mineral Logam dan Maritim (BBSPJIHPMM) sehingga diperlukan Technology Acceptance Model (TAM) guna menganalisa seberapa besar Intention To Use pada pegawai dan juga perlu produktivitas kerja yang baik untuk menyempurnakan Intention To Use system informasi laboratorium pada BBSPJIHPMM. Hal ini didukung dari hasil penelitian Zhao dan Xi (2015) yang menerangkan bahwa perceived ease of use yang dirasakan oleh pengguna merupakan faktor dominan yang berpengaruh signifikan positif terhadap intention to use. Pengguna yang telah merasakan kemudahan dalam suatu aktivitas akan menggunakan perangkat yang memudahkan tersebut dalam melakukan aktivitas. Aktivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mendengarkan musik secara online menggunakan aplikasi pemutar musik. Hasil serupa diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Priyono (2017) yang menyatakan bahwa perceived benefit yang diukur dalam penelitian ini, yaitu perceived usefulness dan ease of use memiliki pengaruh yang signifikan terhadap intention to use.

Melalui produktivitas kerja, sumber daya manusia dapat dimanfaatkan dengan sepenuhnya. Ini bisa dilakukan dengan membangun kemauan karyawan untuk bekerja. Penelitian yang dilakukan oleh Anggoro (2019) menyatakan bahwa variabel perceived ease of use dan perceived usefulness berpengaruh signifikan terhadap intention to use karena ada variabel lain yang memengaruhi secara langsung yaitu perceived value yang dimiliki oleh pengguna. Pada penelitian ini akan diselidiki perceived ease of use terhadap intention to use melalui perceived s tanpa melibatkan variabel perceived value dan bagaimana perceived ease nsumen akan berpengaruh terhadap perceived usefulness Spotify sebagai



aplikasi pemutar musik. Aditya dan Wardhana (2016) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention* sebesar 36,84% dan 18,83% pada aplikasi instant messaging di Indonesia. Bentuk *behavioral intention* yang diteliti pada penelitian tersebut masih bersifat secara umum. Pada penelitian ini akan diteliti lebih rinci pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap salah satu bentuk *behavioral intention*, yaitu *intention to use*. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul : Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived ease of use* Terhadap Produktivitas kerja melalui *Intention To Use* Dalam Menggunakan Sistem Informasi Laboratorium di Kantor Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Hasil Perkebunan, Mineral Logam dan Maritim (BBSPJIHPMM).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Perceived Usefulness* mempunyai pengaruh terhadap *Intention To Use* Dalam Menggunakan Sistem Informasi Laboratorium di Kantor BBSPJIHPMM?
2. Apakah *Perceived ease of use* mempunyai pengaruh terhadap *Intention To Use* Pada Kantor BBSPJIHPMM?
3. Apakah *Intention To Use* mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja Pada Kantor BBSPJIHPMM?
4. Apakah *Perceived Usefulness* mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap produktivitas kerja melalui *Intention To Use* Pada Kantor BBSPJIHPMM?
5. Apakah *Perceived ease of use* mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap produktivitas kerja melalui *Intention To Use* Pada Kantor BBSPJIHPMM?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh langsung *Perceived Usefulness* terhadap *Intention To Use* Pada Kantor BBSPJIHPMM.
2. Untuk menganalisis Pengaruh langsung *Perceived ease of use* terhadap *Intention To Use* Pada Kantor BBSPJIHPMM.



3. Untuk menganalisis Pengaruh langsung *Intention To Use terhadap produktivitas kerja* Pada Kantor BBSPJIHPMM.
4. Untuk menganalisis *Perceived Usefulness* mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap produktivitas kerja melalui *Intention To Use* Pada Kantor BBSPJIHPMM?
5. Untuk menganalisis *Perceived ease of use* mempunyai pengaruh secara tidak langsung terhadap produktivitas kerja melalui *Intention To Use* Pada Kantor BBSPJIHPMM?

Manfaat dari hasil penelitian ini selain untuk kepentingan akademik, penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai solusi dalam *Technology Acceptance Model* dan produktivitas kerja sehingga dapat meningkatkan *Intention To Use*. Selain itu juga hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Bagi akademisi hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan tentang ilmu *Perceived Usefulness Perceived ease of use Intention To Use* dan produktivitas kerja.
2. Bagi objek penelitian, hasil penelitian yang diharapkan akan dapat memberikan masukan dan solusi bagi BBSPJIHPMM.

1. 4 Rencana Sistematika Penulisan

Sebagai gambaran pokok dari proposal ini, maka dikemukakan sistematika penulisan yang terdiri dari enam bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Pada bab ini yang berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka. Pada bab ini terdiri dari tinjauan pustaka yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan/landasan dalam menganalisis batasan masalah yang dikemukakan.

BAB III Kerangka Konseptual Dan Hipotesis Bab ini akan menjelaskan tentang kerangka konseptual dan hipotesis penelitian

Bab IV Metode Penelitian. Pada bab ini terdiri dari jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, jenis-jenis sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengujian data, dan teknik analisis data

gambaran Umum Perusahaan. Pada bab ini mencakup sejarah umum instansi, moto dan visi-misi instansi, struktur organisasi, dan uraian tugas.



Bab VI Hasil Penelitian. Pada Pada Bab ini penulis menguraikan hasil dari penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

Bab VI Penutup. Pada bab ini merupakan penutup dari penulisan yang terdiri dari kesimpulan atau hasil analisis dan saran yang dianggap.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem informasi berbasis komputer yang diterapkan pada seluruh maupun sebagian aktivitas perusahaan tersebut baik aktivitas internal maupun aktivitas eksternal dan bermanfaat untuk digunakan sebagai pedoman dalam menentukan keputusan tertentu dalam perusahaannya

2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen menurut Kadir didefinisikan sebagai suatu sistem yang digunakan untuk menunjukkan atau menyajikan suatu informasi tertentu yang berguna dalam mendukung operasional, pengambilan keputusan maupun manajemen dalam suatu organisasi. Sedangkan beberapa para ahli memberikan rumusan sistem informasi sebagai berikut (Rusdiana & Irfan, 2014). Menurut Davis (2010:3) sistem informasi manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (integrated) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Menurut Hartono (2013) sistem informasi manajemen dalam perusahaan diartikan sebagai: Sistem informasi adalah suatu proses penerapan sistem yang berbasis teknologi informasi pada perusahaan bisnis maupun organisasi.”

2.1.2 Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen yang merupakan kumpulan dari olah data informasi yang berguna bagi pengguna dalam suatu organisasi memiliki banyak manfaat dalam penerapannya. Beberapa manfaat dari sistem informasi manajemen adalah sebagai berikut (Rusdiana & Irfan, 2014):

- a. Aksesibilitas data yang disajikan dengan tepat waktu dan akurat semakin meningkat. Dengan kata lain data dapat diakses secara real time dengan akurat dan bisa diakses dengan lebih mudah.
- b. Kualitas dalam pemanfaatan sistem informasi secara kritis lebih terjamin.
- c. Proses pengembangan perencanaan dalam organisasi menjadi lebih efektif.



- d. Dapat dengan mudah melakukan identifikasi mengenai kebutuhan dari keterampilan pendukung dalam sistem informasi.
- e. Lebih mudah dalam menetapkan atau menentukan investasi yang dapat diarahkan dalam sistem informasi.
- f. Dapat digunakan dalam antisipasi serta memahami segala kemungkinan dari konsekuensi ekonomis dari sebuah sistem informasi dan perkembangan teknologi baru.
- g. Dapat digunakan dalam memperbaiki pengembangan maupun produktivitas serta pemeliharaan sistem itu sendiri.
- h. Dapat digunakan dalam mengolah pembiayaan (mengurangi biaya/efektivitas pembiayaan), transaksi, serta pengolahan pendapatan sebagai bentuk dari produk maupun pelayanan.

Berdasarkan poin-poin di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen memiliki berbagai manfaat seperti aksesibilitas data lebih mudah digunakan, mempermudah pengguna informasi dalam mencari dan mengevaluasi keadaan keuangan, mempermudah proses identifikasi data perusahaan yang sangat banyak, mempersingkat kerja karyawan jika dibandingkan dengan sistem manual dan lain-lain.

2.1.3 Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Fungsi sistem informasi dalam manajemen tentu melekat pada fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen yang dijalankan berdasarkan fungsinya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan atau tujuan yang ingin dicapai secara efektif dan efisien. Dalam melaksanakan fungsinya itulah perlu informasi-informasi yang dijamin mampu mendukung setiap kegiatan yang akan dilaksanakan para pemimpin atau orang-orang membutuhkannya, fungsi sistem informasi manajemen yaitu (Ahmad tasif,2015):

- a. Perencanaan adalah suatu jenis pembuatan keputusan untuk masa depan yang spesifik yang dikehendaki oleh manajer bagi organisasi mereka.
- b. Pengambilan keputusan adalah kegiatan mengidentifikasi dan memilih serangkaian tindakan untuk menghadapi masalah tertentu atau mengambil keuntungan dari satu kesempatan untuk mengidentifikasi hingga memilih suatu tindakan atau keputusan ini tentu diperlukan informasi yang benar tepat akurat dan relevan.



- c. Pengendalian adalah proses yang memastikan bahwa aktivitas aktual sesuai dengan aktivitas yang telah direncanakan.

2.2 Teknologi

Perkembangan teknologi informasi atau teknologi digital sangat berkembang pesat. Teknologi digital mempunyai kaitan erat dengan media, karena media berkembang beriringan dengan majunya teknologi dari media lama sampai media terbaru, sehingga mempermudah manusia dalam segala bidang yang berkaitan dengan digital. Dalam Random House Dictionary seperti dikutip Naisbitt (2002:46) . Teknologi adalah sebagai benda, sebuah obyek, bahan dan wujud yang jelas- jelas berbeda dengan manusia. Menurut Miarso (2007 : 62) : Teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah, proses tersebut menggunakan atau menghasilkan suatu produk , produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada, dan karena itu menjadi bagian integral dari suatu sistem.

2.3 Technology Acceptance Model

Tecnology Acceptance Model merupakan salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu sistem informasi.

2.3.1 Pengertian *Technology Acceptance Model*

Menurut F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw (2020) *Technology Acceptance Model (selanjutnya disingkat TAM)* merupakan model yang dikembangkan dengan tujuan membuat prediksi tentang penerimaan dan penggunaan teknologi dan sistem informasi baru, dengan mengidentifikasi fitur yang mendorong keberhasilan sistem informasi perusahaan dan kemampuan beradaptasi mereka terhadap kebutuhan yang berhubungan dengan pekerjaan. Model TAM ini didasarkan pada manfaat yang diberikan oleh sistem informasi dengan menghilangkan sifat negatif penggunaannya

TAM juga merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer (Maharani, 2020). Model TAM menyebutkan bahwa pengguna sistem g menggunakan sistem apabila sistem mudah digunakan dan bermanfaat Anarjia & Rante, 2019). Tujuan dari Technology Acceptance Model (TAM) iatu model untuk menjelaskan sikap individu terhadap penggunaan suatu



teknologi. Sikap individu atau reaksi yang muncul dari penerimaan teknologi tersebut dapat bermacam-macam diantaranya dapat digambarkan dengan intensitas atau tingkat penggunaan teknologi tersebut. Penerimaan pengguna teknologi informasi merupakan faktor penting dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi yang dikembangkan.

TAM dikembangkan untuk memahami hubungan antara manusia dan teknologi melalui *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Menurut TAM, perilaku pengguna dalam menggunakan teknologi ditentukan oleh behavioral intention mereka, yang dipengaruhi oleh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* mereka atas teknologi. *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam TAM merupakan konstruksi yang paling penting untuk memprediksi penerimaan sistem informasi (Cheong & Park, 2005). *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* adalah konstruksi asal dari TAM. TAM telah menjadi populer karena memenuhi karakteristik teoritis menjadi sederhana, didukung oleh data, dan berlaku untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi baru di berbagai bidang (Rauniar, Rawski, Yang, & Johnson, 2014).

2.3.2 Kelebihan *Technology Acceptance Model*

Kelebihan-kelebihan yang dimiliki TAM adalah sebagai berikut: (Jogiyanto, 2017)

- a. TAM merupakan model perilaku (behavior) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai niat (intention) untuk menggunakannya. Tidak banyak model-model penerapan sistem teknologi informasi yang memasukkan faktor psikologis atau perilaku (behavior) di dalam modelnya dan TAM adalah salah satu yang mempertimbangkannya.
- b. TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Model ini mengadaptasi TRA untuk memodelkan penerimaan pemakai terhadap sistem informasi. TAM menambahkan dua konstruk utama, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang menentukan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi.
- c. TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik. TAM telah banyak diuji dibandingkan dengan model yang lain misalnya dengan *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB) dan



hasilnya juga konsisten bahwa TAM cukup baik.

- d. Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang parsimoni (parsimonious) yaitu model yang sederhana tapi valid. Membuat model yang sederhana tetapi valid merupakan hal yang tidak mudah.

2.3.3 *Perceived Usefulness*

Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Aditya dan Putra, 2021). Dewi et al. (di dalam Latifah dan Heny, 2021) menjelaskan persepsi manfaat adalah kepercayaan seseorang bahwa teknologi yang digunakan mampu meningkatkan prestasi kerja seseorang. *Perceived usefulness*, didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya (Pratama & Suputra, 2019). Menurut Wallace dan Steven (2014) di dalam (Wirahutomo, 2016) persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) di dalam menjelaskan tingkat keyakinan seseorang terhadap penggunaan suatu teknologi yang mana teknologi tersebut dapat memaksimalkan pekerjaan mereka.

a. Faktor yang Mempengaruhi *Perceived Usefulness*

Menurut Venkatesh dan Davis (2021) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi *perceived usefulness* adalah:

- 1) *Subjective Norm* mempengaruhi *perceived usefulness* dimana individu menggabungkan pengaruh sosial ke dalam persepsi kegunaan mereka. Individu menggunakan sistem untuk mendapatkan status dan pengaruh dalam kelompok kerjanya dan meningkatkan kinerja pekerjaan mereka.
- 2) *Image* didefinisikan sebagai sejauh mana penggunaan suatu inovasi dianggap meningkatkan kualitas seseorang dalam sistem sosial. Seorang individu dengan demikian dapat melihat bahwa menggunakan sistem akan mengarah pada perbaikan dalam performa kerjanya secara tidak langsung karena peningkatan citra melebihi setiap manfaat kinerja yang disebabkan oleh penggunaan sistem.
- 3) *Job Relevance* didefinisikan sebagai persepsi individu mengenai sejauh mana sistem target berlaku untuk pekerjaannya. *Job relevance* adalah fungsi dari kepentingan dalam pekerjaan seseorang dari serangkaian tugas yang mampu didukung oleh sistem.
- 4) *Output Quality* adalah pertimbangan tentang tugas yang sistem mampu



melakukan dan sejauh mana tugas tersebut sesuai dengan tujuan pekerjaan mereka, individu akan mempertimbangkan seberapa baik sistem melakukan tugas-tugas tersebut.

- 5) *Result Demonstrability* didefinisikan sebagai hasil nyata dari penggunaan inovasi, akan secara langsung mempengaruhi *perceived usefulness*. Individu diharapkan untuk membentuk persepsi yang lebih positif dari kegunaan sistem jika penggunaan dan hasil positif dapat dilihat.

b. Dimensi *Perceived Usefulness*

Menurut Venkatesh dan Davis (2016) dimensi *perceived usefulness* secara umum terdiri atas kemanfaatan dan efektivitas. Kemanfaatan dan efektivitas adalah dimensi yang didalamnya mencakup indikator mengenai kegunaan dari hal tertentu yang bersifat positif, diantaranya:

1. Membuat pekerjaan menjadi lebih mudah (*makes job easier*)

Membuat pekerjaan menjadi lebih mudah berkaitan dengan bagaimana aplikasi mampu mempermudah pekerjaan seperti manajemen waktu, meringankan beban pekerjaan, serta adanya fitur yang sangat dibutuhkan dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan begitu aplikasi tersebut diyakini telah memudahkan keseharian penggunaannya dan mampu untuk memenuhi segala kebutuhan rumah tangga.

2. Hasil kerja yang lebih produktif (*increase productivity*)

Hasil kerja yang lebih produktif mencakup indikator yang menjelaskan bagaimana aplikasi memiliki fitur yang membantu penggunaannya dengan meningkatkan produktivitas pengguna. Atau dengan kata lain mampu mencapai hasil kerja dengan waktu yang lebih singkat, peningkatan semangat kerja, serta peningkatan kesenangan di lingkungan kerja.

3. Bermanfaat (*useful*).

Kebermanfaatan menjelaskan bagaimana suatu aplikasi memiliki manfaat bagi penggunaannya yang mencakup indikator pendukung bahwa, sebuah aplikasi mampu memiliki banyak layanan yang mempermudah aktivitas penggunaannya dalam keseharian dengan biaya yang lebih murah serta memberikan berbagai promosi yang menghasilkan tujuan akhir yaitu efisiensi biaya.

4. Peningkatan Efektivitas (*effectiveness enhancement*)

as adalah dimensi yang mencakup indikator peningkatan nilai kinerja sehingga hasil akhirnya menjadi lebih efektif bagi pengguna, dengan kata lain bahwa dengan sebuah aplikasi mampu meningkatkan efektivitas



penggunanya dengan mempercepat transaksi sehingga waktu menjadi lebih singkat.

5. Meningkatkan performa kinerja (*Job Performance Improvement*)

Dimensi ini menjelaskan bahwa sebuah aplikasi dapat membantu pengguna dalam meningkatkan performa dan meningkatkan performa dalam keseharian

c. Indikator *Perceived Usefulness*

Indikator untuk mengukur *perceived usefulness* menurut Davis (2020) adalah:

- 1) Kecepatan penyelesaian pekerjaan (*work more quickly*) Individu yang mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dengan teknologi merupakan tanda bahwa individu tersebut percaya bahwa teknologi tersebut berguna. Begitu pula sebaliknya, individu yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dengan teknologi merupakan tanda bahwa kepercayaan individu terhadap kegunaan teknologi tersebut menurun.
- 2) Peningkatan kinerja pekerjaan (*job performance*) Individu yang merasa dengan menggunakan teknologi membuat performa kinerjanya meningkat merupakan tanda individu percaya bahwa teknologi tersebut berguna dalam pekerjaannya, begitu pula sebaliknya.
- 3) Peningkatan produktivitas (*increase productivity*) Individu yang merasa produktivitasnya meningkat dengan menggunakan teknologi merupakan tanda individu tersebut percaya bahwa teknologi tersebut berguna, begitu pula sebaliknya.
- 4) Peningkatan efektivitas (*effectiveness*) Individu yang merasa pekerjaannya semakin efektif dengan menggunakan teknologi merupakan tanda individu tersebut percaya bahwa teknologi tersebut berguna dalam pekerjaannya, begitu pula sebaliknya.
- 5) Kemudahan melakukan pekerjaan (*makes job easier*) Individu yang merasa pekerjaannya makin mudah dengan menggunakan teknologi merupakan tanda individu tersebut percaya bahwa teknologi berguna dalam pekerjaannya, begitu pula sebaliknya.
- 6) Kegunaan dalam pekerjaan (*useful*) Individu yang merasa menggunakan teknologi berguna dalam pekerjaannya merupakan tanda bahwa kepercayaan individu terhadap kegunaan teknologi tersebut meningkat, begitu pula sebaliknya.



2.3.4 *Perceived ease of use*

Menurut Jati (dalam Ernawati dan Noersanti, 2020), minat dalam penggunaan teknologi informasi adalah keinginan seseorang dalam penggunaan sebuah teknologi informasi secara terus menerus dan berasumsi bahwa seseorang itu memiliki akses terhadap teknologi informasi tersebut. *Perceived ease of use*, didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Pratama & Suputra, 2019). Jika seorang individu memiliki kepercayaan bahwa sistem teknologi tidak sulit dalam penggunaannya, pemahamannya, serta ketika dipelajari, maka individu tersebut akan memutuskan untuk memanfaatkan teknologi tersebut. akan tetapi jika teknologi tersebut tidak memuat hal tersebut, maka individu tersebut tidak memiliki minat untuk memanfaatkan teknologi tersebut (Brahanta & Wardhani, 2021). Davis (1989) di dalam (Meileny & Wijaksana, 2020) menjelaskan *perceived ease of use* adalah seberapa besar seseorang percaya bahwa menggunakan teknologi dapat dengan mudah diakses tanpa membutuhkan *efforts* yang banyak. Persepsi kegunaan merupakan sebuah kepercayaan yang memberikan manfaat jika menggunakan teknologi informasi (Wulandari et al., 2020).

a. Faktor yang Mempengaruhi *Perceived Ease of Use*

Venkatesh (2000) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi *perceived ease of use* adalah:

- 1) *Computer self-efficacy* adalah kepercayaan pada kemampuan dan pengetahuan yang terkait dengan komputer dapat diharapkan untuk berfungsi sebagai dasar penilaian individu tentang betapa mudah atau sulitnya sistem baru akan digunakan.
- 2) *Perceptions of External Control* Masalah yang terkait dalam konteks penggunaan teknologi di tempat kerja adalah ketersediaan staf pendukung untuk membantu pengguna mengatasi hambatan penggunaan teknologi terutama dalam tahap awal pembelajaran.
- 3) *Computer anxiety* didefinisikan sebagai ketakutan individu ketika dihadapkan dengan kemungkinan menggunakan suatu sistem.
- 4) *Computer Playfulness* mewakili abstraksi keterbukaan terhadap proses penggunaan sistem. Kriteria tersebut diharapkan dapat berfungsi sebagai

gkar untuk kemudahan penggunaan sistem baru.

ceived enjoyment didefinisikan sebagai sejauh mana aktivitas menggunakan em tertentu dianggap menyenangkan, terlepas dari konsekuensi kinerja apa



pun yang dihasilkan dari penggunaan sistem.

- 6) *Objective usability* adalah sebuah konstruksi yang memungkinkan untuk membandingkan sistem berdasarkan tingkat aktual dari upaya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu.

b. Dimensi *Perceived Ease Of Use*

Menurut Susanto & Aljoza (2015) dimensi *perceived ease of use* memiliki beberapa aspek sebagai berikut:

1. Sistem navigasi yang mudah (*easy navigation*); Sistem navigasi merupakan metode yang diadopsi oleh pembuat ataupun pengembang aplikasi guna memudahkan pengguna dalam menjelajahi atau berpindah antar halaman, fitur, atau konten dalam sebuah aplikasi atau website. Terkadang ketika user login pada sebuah aplikasi, pengguna kebingungan sebab tidak menemukan halaman dan fitur yang diinginkan disebabkan navigasi yang tidak tersusun dengan baik. Oleh karenanya, suatu aplikasi wajib mempunyai sistem navigasi yang mudah dengan tampilan aplikasi yang jelas secara visual dan tampilan aplikasi yang terstruktur dan sistematis.
2. Respon yang cepat (*quick response*); Respon yang cepat merupakan sebuah istilah yang menggambarkan pelayanan yang cepat tanggap dan prosesnya yang tidak bertele-tele. Istilah dari respon cepat sangat umum didengar dalam dunia media sosial sehari-hari, terutama dalam dunia online shopping. Salah satu kriteria dari pelayanan yang memadai adalah apabila admin dan pengurus dari suatu aplikasi atau toko harus cepat tanggap dan prosesnya harus cepat dalam menangani keluhan pelanggan.
3. Tampilan yang bagus dan menarik (*good and fit interface*); Hal yang paling utama dalam ukuran bagus tidaknya sebuah aplikasi adalah interfacenya. Hal ini disebabkan karena aplikasi pada dasarnya digunakan sebagai alat visual untuk menarik perhatian pengguna maupun meyakinkan mereka untuk mau menggunakannya. Jika demikian, dalam upaya meningkatkan jumlah pengguna, latar yang menarik dan ruang menu yang baik mesti dibuat dengan semaksimal mungkin.
4. Dapat diakses dimanapun dan kapanpun (*accessible anywhere and anytime*); Sebuah aplikasi yang baik akan menerapkan sistem informasi untuk layanannya pada para pengguna. Sebuah aplikasi yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun akan dirasakan sangat bermanfaat bagi para pengguna. Agar layanan tersebut dapat diakses kapanpun dan dimanapun tanpa kendala meskipun



penggunanya cukup banyak, maka sebuah layanan aplikasi harus memiliki kapasitas karyawan memenuhi jumlah pengguna dan kualitas karyawan yang baik.

c. Indikator *Perceived Ease of Use*

Indikator untuk mengukur *perceived ease of use* menurut Davis (1989) adalah:

- 1) Kemudahan untuk dipelajari (*easy to learn*); Individu yang dapat belajar mengoperasikan teknologi dengan mudah merupakan tanda bahwa individu tersebut percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Begitu pula sebaliknya, individu yang sulit belajar mengoperasikan teknologi menandakan bahwa kepercayaan individu bahwa teknologi tersebut mudah digunakan akan menurun.
- 2) Kemudahan melakukan apa yang diinginkan (*controllable*); Individu yang mudah mengatur teknologi sesuai yang diinginkan menjadi tanda individu tersebut percaya bahwa teknologi tersebut mudah untuk digunakan, begitu pula sebaliknya.
- 3) Kejelasan dan kemudahan dipahami (*clear and understandable*); Individu yang merasa suatu teknologi jelas dan dapat dipahami merupakan tanda individu tersebut percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan, begitu pula sebaliknya.
- 4) Fleksibilitas interaksi (*flexible*) Individu yang merasa interaksinya terhadap teknologi bersifat fleksibel merupakan tanda bahwa individu tersebut percaya bahwa teknologi mudah digunakan, begitu pula sebaliknya.
- 5) Kemudahan menguasai (*easy to become skillful*) Individu yang merasa mudah untuk menjadi mahir dalam menggunakan teknologi menjadi tanda individu tersebut percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan, begitu pula sebaliknya.
- 6) Kemudahan digunakan (*easy to use*) Individu yang merasa suatu teknologi mudah digunakan merupakan tanda bahwa individu tersebut akan percaya akan kemudahan penggunaan teknologi, begitu pula sebaliknya.

2.4 Produktivitas Kerja



Produktivitas kerja adalah kemampuan seorang karyawan dalam hasilkan output (barang atau jasa) dalam waktu tertentu, dibandingkan an input (sumber daya) yang digunakan. Dengan kata lain, produktivitas kerja

mengukur seberapa efisien seorang karyawan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menghasilkan output yang diinginkan.

2.4.1 Pengertian Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah satu hal yang tentunya diinginkan oleh setiap perusahaan ataupun organisasi. Dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, hal yang paling utama diperhatikan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan tersebut. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan baik hubungan dengan tenaga kerja itu sendiri maupun faktor-faktor yang berhubungan dengan lingkungan perusahaan dan kebijakan pemerintah secara keseluruhan. Menurut Sutrisno (2012), ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan, yaitu; faktor yang ada pada diri individu yang meliputi umur, temperamen, keadaan fisik individu, kelemahan dan motivasi. Kemudian faktor yang di luar individu; yaitu kondisi fisik seperti suara, penerangan, waktu istirahat, lama kerja, upah, bentuk organisasi, lingkungan sosial dan keluarga.

Menurut Sumarsono (dalam Engel, 2019) produktivitas kerja adalah rasio antara hasil yang dihasilkan dan sumber daya yang digunakan. Produktivitas kerja merupakan keseluruhan dari kegiatan yang dilakukan dalam sebuah perusahaan guna menghasilkan sesuatu yang menjadi tujuan dari perusahaan tersebut. Menurut Siagian (2016) yang dimaksud dengan produktivitas kerja adalah hubungan antara keluaran (barang-barang/jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan dan uang). Sedangkan menurut Salvatore (2011) produktivitas kerja merupakan sikap dan perilaku tenaga kerja dalam perusahaan yang telah diwujudkan baik dalam bentuk tingkah laku maupun perbuatan dalam organisasi atau perusahaan.

2.4.2 Faktor-faktor yang Produktivitas Kerja

Menurut Suwatno dan Yuniarsih (2013:159) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor Internal meliputi:

- a. komitmen kuat terhadap visi dan misi institusional,
 - b. struktur dan desain pekerjaan;
 - c. motivasi, disiplin, dan etos kerja yang mendukung ketercapaian target;
 - d. Dukungan sumber daya yaitu teknologi informasi yang bisa digunakan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;
- Kebijakan perusahaan yang bisa merangsang kreativitas dan inovasi;



- f. Perlakuan menyenangkan yang bisa diberikan pimpinan dan /atau rekan kerja;
- g. Praktik manajemen yang diterapkan oleh pimpinan;
- h. Budaya organisasi/kerja, dan lingkungan kerja yang ergonomis;
- i. Keseuaian antara tugas yang diemban dengan latar belakang pendidikan, pengalaman, minat, keahlian, dan keterampilan yang dikuasai;
- j. Komunikasi antar individu dalam membangun kerja sama.

Adapun faktor eksternal yang mempengaruhi produktivitas kerja menurut Yuniarsih adalah sebagai berikut:

- a. Peraturan perundangan, kebijakan pemerintah, dan situasi politis;
- b. Kemitraan (networking) yang dikembangkan;
- c. Kultur dan mindset lingkungan sekitar organisasi;
- d. Dukungan masyarakat dan stakeholder secara keseluruhan;
- e. Tingkat persaingan;
- f. Dampak globalisasi

Masalah produktivitas kerja dalam suatu organisasi merupakan faktor yang penting, terutama bila dihubungkan dengan masalah penggunaan sumber daya input. Menurut Suwanto (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja adalah : pekerjaan yang menarik, upah yang baik, keamanan dan perlindungan dalam pekerjaan, penghayatan atas maksud dan makna dalam pekerjaan, lingkungan atau suasana kerja yang baik, promosi dan makna perkembangan diri merasa sejalan dengan perkembangan perusahaan, merasa terlihat dalam kegiatankegiatan organisasi, pengertian dan simpati atas persoalan-persoalan pribadi, kesetiaan pimpinan pada diri si pekerja dan disiplin kerja yang keras. Berdasar pada hal tersebut, apabila karyawan diperlakukan secara baik maka karyawan tersebut akan berpartisipasi dengan baik pula dalam proses produksi, sehingga akan berpengaruh pada tingkat produktivitas kerja.

2.4.3 Indikator Produktivitas Kerja

Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan yang ada di perusahaan sebab dengan adanya produktivitas kerja diharapkan pekerjaan aksana secara efektif dan efisien, sehingga semua akhirnya sangat dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Menurut Sutrisno (2012) yang digunakan untuk mengukur produktivitas kerja yaitu:



1. Kemampuan

Kemampuan dalam hal ini berkaitan dengan mampunya seseorang melaksanakan tugas. Kemampuan seorang karyawan sangat bergantung pada keterampilan yang dimiliki serta profesionalisme mereka dalam bekerja;

2. Meningkatkan hasil yang dicapai

Hasil merupakan salah satu yang dapat dirasakan baik oleh yang mengerjakan maupun yang menikmati hasil pekerjaan tersebut;

3. Semangat kerja

Semangat kerja dalam hal ini merupakan usaha untuk lebih baik dari hasil kemarin. Indikator ini dapat dilihat dari etos kerja dan hasil yang dicapai dalam satu hari kemudian dibandingkan dengan hari sebelumnya;

4. Pengembangan diri

Pengembangan diri adalah sebuah upaya seseorang untuk senantiasa mengembangkan diri guna meningkatkan kemampuan kerja. Pengembangan diri dapat dilakukan dengan melihat tantangan dan harapan dengan apa yang akan dihadapi;

5. Mutu

Mutu merupakan hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan kualitas kerja seorang pegawai;

6. Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan. Masukan dan keluaran merupakan aspek produktivitas yang memberikan pengaruh yang cukup signifikan bagi karyawan.

2.5 Intention to Use

Intention to use merupakan sikap atau perilaku yang cenderung ingin menggunakan suatu teknologi (Widyaprabha et al., 2016). Adapun indikator dari intention to use menurut (Davis, 1989; Gefen et al., 2003; Venkatesh dan Davis, 2000; Schierz et al., 2010 dalam Luna et al., 2017) adalah kemungkinan akan menggunakan, tertarik menggunakan teknologi baru dalam waktu dekat ini, dan ingin menggunakan teknologi baru ketika ada kesempatan.



2.5.1 Faktor yang Mempengaruhi *Intention to Use*

Venkatesh et al. (2019) menyatakan bahwa terdapat empat konstruk yang memainkan peran penting dalam penentu langsung terhadap penerimaan pengguna dan perilaku pengguna yaitu:

- a. *Performance expectancy* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem akan membantunya untuk mencapai keuntungan dalam performa pekerjaan.
- b. *Effort expectancy* didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang terkait dengan penggunaan sistem.
- c. *Social Influence* didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang merasa bahwa penting orang lain percaya bahwa dia harus menggunakan sistem baru.
- d. *Facilitating Conditions* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem.

2.5.2 Indikator *Intention to Use*

Intention to use menurut Wang dan Li (2016) adalah sebagai berikut.

- a. Kemauan pengguna untuk memakai aplikasi online.
- b. Kecenderungan pengguna untuk lebih menggunakan aplikasi online tertentu dibandingkan aplikasi online lainnya.
- c. Tindakan pengguna untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain mengenai aplikasi online yang telah dirasakan manfaatnya.

Indikator untuk mengukur *behavioral intention to use* adalah: (Kucukusta, Law, Besbes, dan Legohere, 2015) yaitu:

- a. Kesiapan menggunakan sistem di masa depan

Individu yang bersedia menggunakan suatu teknologi di masa depan merupakan tanda bahwa individu tersebut memiliki niat untuk menggunakan teknologi tersebut. Begitu pula sebaliknya, apabila individu kurang atau tidak bersedia menggunakan suatu teknologi menandakan bahwa individu tersebut kurang atau tidak berniat menggunakan teknologi tersebut.

- b. Kesiapan untuk rutin menggunakan sistem di masa depan

Individu yang bersedia untuk rutin menggunakan suatu teknologi di masa depan merupakan tanda individu tersebut memiliki niat untuk menggunakan teknologi tersebut.



tersebut, begitu pula sebaliknya.

- c. Kemauan merekomendasikan kepada orang lain

Individu yang menunjukkan kemauan untuk merekomendasikan suatu teknologi kepada orang lain dapat merupakan tanda individu tersebut memiliki niat untuk menggunakan teknologi tersebut, begitu pula sebaliknya.

Adapun beberapa indikator minat penggunaan (intention to use) menurut Ferista W. (2014) adalah sebagai berikut :

- a. Minat transaksional yaitu nasabah ingin membeli atau menggunakan produk yang diminati.
- b. Minat refrensial yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.
- c. Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki preferensi utama pada produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.
- d. Minat eksploratif, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.

2.6 Hubungan Perceived Usefulness dan Intention to Use

Semakin tinggi persepsi manfaat yang diberikan maka semakin tinggi minat seseorang (Brahanta & Wardhani, 2021). Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem tersebut bermanfaat maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa system tersebut kurang bermanfaat maka dia tidak akan menggunakannya. (Purba et al., 2020). Persepsi manfaat penggunaan teknologi informasi didapat dari kepercayaan pengguna teknologi informasi dalam memutuskan penerimaan teknologi informasi, dengan satu kepercayaan bahwa teknologi informasi tersebut akan memberikan dampak positif dalam pekerjaannya (Yogananda & Dirgantara, 2017). Semakin meningkat manfaat maka semakin meningkat pula minat (Prasetya & Putra, 2020). Semakin mudah untuk digunakan, maka akan semakin besar niat penggunaan, dan semakin besar kemungkinan sistem tersebut



digunakan (Irawati & Suhartono, 2020). Dengan meningkatnya penggunaan teknologi maka terdapat manfaat yang dirasakan oleh pengguna mampu meningkatkan minat untuk menggunakan (Setyawati, 2020).

2.7 Hubungan Perceived Ease of Use dan Intention to Use

Apabila seseorang percaya bahwa suatu teknologi mudah digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya kembali (Brahanta & Wardhani, 2021). Semakin tinggi manfaat yang dirasakan maka minat pengguna akan semakin besar untuk menggunakan teknologi tersebut apabila kontribusi teknologi yang diberikan juga semakin besar (Ulansari & Yudiantara, 2021). Jika individu memiliki keyakinan bahwa media informasi mudah digunakan maka dia akan menggunakannya dan sebaliknya jika individu memiliki keyakinan bahwa media informasi tidak mudah digunakan maka dia tidak akan menggunakannya (Wulandari et al., 2020). Persepsi kemudahan ini memberikan kepercayaan kepada pengguna akan mudahnya menggunakan teknologi dalam pengoperasiannya. Pengguna juga mempercayai bahwa penggunaan teknologi ini dapat menghemat tenaga dan waktu (Mariam et al., 2021). *Perceived ease of use* dapat menjadi sebuah tolak ukur bahwa seseorang percaya dan merasa suatu teknologi dapat dimengerti dan mudah dalam digunakan (Tyas & Darma, 2017) di dalam (Saraswati & Rahyuda, 2021).

2.8 Studi Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan teori yang ada pada pembahasan sebelumnya, penulis mengangkat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya

Hasil penelitian Zhao dan Xi (2015) menerangkan bahwa *perceived ease of use* yang dirasakan oleh pengguna merupakan faktor dominan yang berpengaruh positif terhadap *intention to use*. Pengguna yang telah merasakan an dalam suatu aktivitas akan menggunakan perangkat yang memudahkan dalam melakukan aktivitas. Aktivitas yang dimaksud dalam penelitian ini



adalah mendengarkan musik secara online menggunakan aplikasi pemutar musik.

Hasil serupa diperoleh dalam penelitian yang dilakukan oleh Priyono (2017) yang menyatakan bahwa *perceived benefit* yang diukur dalam penelitian ini, yaitu *perceived usefulness* dan *ease of use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *intention to use*. Artinya, semakin kuat konsumen merasakan *perceived benefit* maka semakin tinggi *intention to use* yang terjadi. H1: *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *intention to use*.

Hasil Penelitian Raza et al (2017) menyatakan bahwa variabel *perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *perceived usefulness* dalam penggunaan salah satu aplikasi online yaitu mobile banking. *Perceived ease of use* mempengaruhi langsung *perceived usefulness* sebesar 0,202. Teknologi yang mudah dipelajari memudahkan pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut serta mengaplikasikannya dalam kehidupan sehari-hari. H2: *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan positif terhadap *perceived usefulness*.

Hasil penelitian Prasetya dan Putra (2020) dan penelitian Irawati dan Suhartono (2020) menunjukkan bahwa suatu sistem jika semakin mudah untuk digunakan, maka akan semakin besar niat terhadap penggunaan, dan semakin besar kemungkinan sistem tersebut digunakan.

Hasil penelitian Hantono, William Tjong, Jony (2023) menunjukkan bahwa Technology Acceptance Model Terhadap Intention To Use Dengan Kinerja Sebagai Variabel Moderasi Dalam Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Hal ini memiliki hasil yang baik untuk kinerja.

