

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Sistem Informasi

Sistem Informasi (SI) adalah kombinasi dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, sumber daya data, dan kebijakan serta prosedur dalam menyimpan, mendapatkan kembali, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi. [8]

Menurut Gelinas, Oram, dan Wiggins (1990), Sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada para pemakai. [9]

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem informasi adalah kombinasi teratur dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, sumber daya, dan prosedur kerja yang saling beroperasi untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan.

Sistem informasi memiliki kemampuan utama diantaranya sebagai berikut:

1. Melaksanakan komputasi numerik, bervolume besar, dan dengan kecepatan tinggi.
2. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah, akurat, dan cepat.
3. Menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses.
4. Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak diseluruh dunia dengan cepat dan murah.
5. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok di dalam suatu tempat atau pada beberapa lokasi.
6. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia.
7. Mengotomasikan proses-proses bisnis yang semi-otomatis dengan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual.
8. Mempercepat pengetikan dan penyuntingan.
9. Pembiayaan yang jauh lebih murah daripada pengerjaan secara manual. [10]

### 2.1.2 Penerimaan Teknologi

Teo (2011) menyebutkan bahwa penerimaan teknologi dapat didefinisikan sebagai kesediaan pengguna (*user*) untuk menggunakan teknologi untuk mendukung tugas-tugas yang telah dirancang. [11]

Untuk mengadopsi sebuah inovasi atau teknologi baru, pertama kali diperkenalkan dengan teori difusi inovasi yang disampaikan Rogers (1983). Rogers menawarkan karakteristik yang dapat membantu untuk mengurangi ketidakpastian tentang inovasi sehingga memengaruhi tingkat adopsi seseorang terhadap produk baru. Adapun lima karakteristik inovasi tersebut sebagai berikut:

1. *Relative advantage* (keunggulan relatif), yaitu kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya.
2. *Compatibility* (kesesuaian) atau merupakan derajat sebuah inovasi itu dipersepsikan sesuai dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi.
3. *Complexity* (kerumitan) merupakan tingkat sebuah inovasi itu dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan.
4. *Trialability* (ketercobaan) merupakan derajat sebuah inovasi dapat dieksperimentsikan pada lingkup terbatas.
5. *Observability* (keterlihatan) merupakan tingkat dimana sebuah inovasi itu terlihat bagi orang lain. [12]

Selanjutnya mengenai faktor bagaimana komputer itu dapat menerima suatu sistem baru, menurut Wexler (2001), yaitu:

1. *Computer Self-Efficacy* atau *Internal Control*. Merupakan kepercayaan dari pengguna terhadap kemampuan mereka untuk belajar dan menggunakan sistem baru.
2. *Facilitating Conditions* atau *External Control*. Lingkungan kerja yang kondusif dari sisi teknologi informasi.
3. *Intrinsic Motivation* atau *Computer Playfulness*. Pengguna yang menggunakan komputer tidak hanya untuk bekerja tapi juga kesenangan atau mengerjakan tugas pribadi akan menunjukkan lebih siap menerima sistem baru.

4. *Emption* atau *Level of Computer Anxiety*. Kekhawatiran pengguna terhadap komputer yang akan berdampak negative pada kemudahan penggunaan sistem baru.
5. *Objective Usability*. Seberapa banyak dan apapun sistem baru sesungguhnya dapat memberikan kontribusi pada kemampuan pengguna untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.
6. *Perceived Enjoyment*. Derajat penggunaan oleh pengguna untuk memperoleh kepuasan dalam menggunakan sistem baru. [13]

### 2.1.3 Perilaku dalam Penerimaan dan Penggunaan Teknologi dan Sistem Informasi

Kajian utama para peneliti tentang implementasi teknologi dan sistem informasi adalah masalah keperilakuan (*behavior*) dalam penerimaan dan penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi dan sistem informasi akan berjalan dengan baik jika pengguna (*user*) menerima dan menerapkan teknologi tersebut dengan baik.

Perilaku dapat didefinisikan sebagai reaksi atau tindakan dari suatu obyek. Perilaku itu sendiri bisa dalam keadaan sadar (*conscious*) atau tidak sadar (*unconscious*), terus terang (*overt*), diam-diam (*covert*), sukarela (*voluntary*) atau tidak sukarela (*involuntary*).

Jogiyanto (2007) menyatakan perilaku dalam penggunaan teknologi dan sistem informasi (*behavior information system*) mempelajari bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku (*behaviors*) individual-individual dalam berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan. [3]

### 2.1.4 *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Venkatesh, et al. (2003) mengusulkan sebuah model penerimaan teknologi. Model yang diusulkan tersebut merupakan hasil kajian dari delapan teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem, diantaranya: [4]

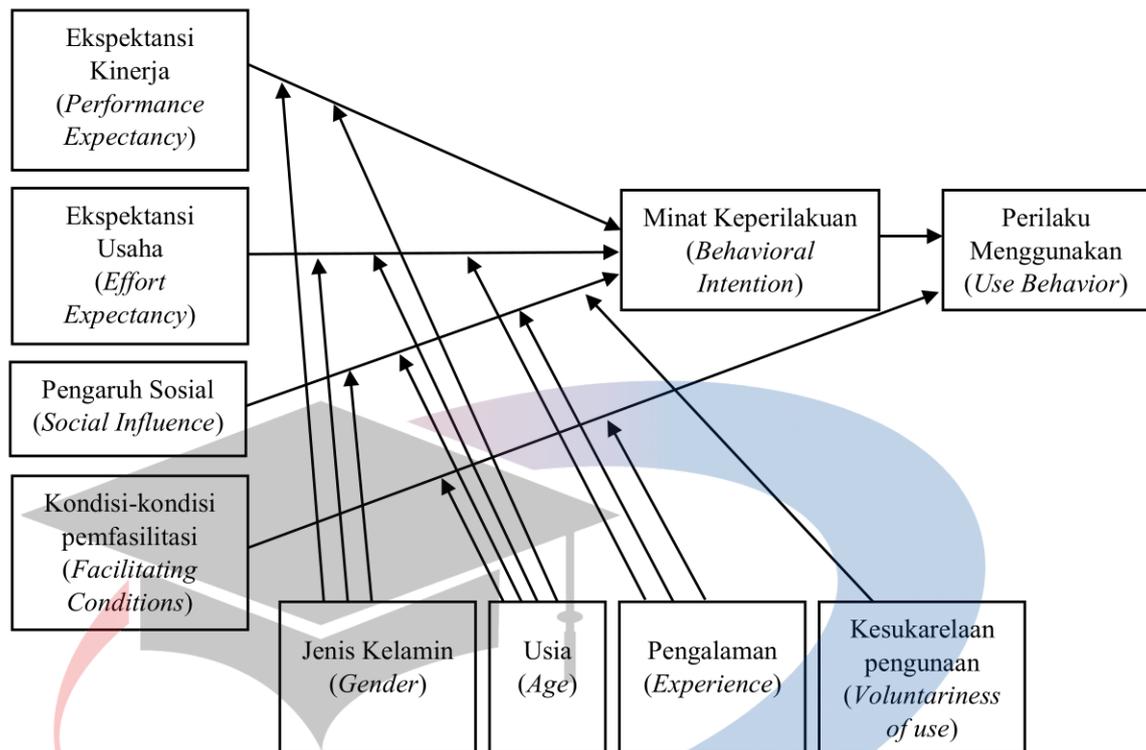
1. Teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975).

2. Model penerimaan teknologi (*technology acceptance model* atau TAM) oleh Davis et al. (1989).
3. Model motivasional (*motivational model* atau MM) oleh Davis et al. (1992).
4. Teori perilaku rencana (*theory of planned behavior* atau TPB) oleh Ajzen (1991).
5. Model gabungan TAM dan TPB (*a model combining the technology acceptance model and the theory of planned behavior* atau TAM+TPB) oleh Taylor dan Todd (1995).
6. Model pemanfaatan PC (*model of PC utilization* atau MPCU) oleh Thompson et al. (1991).
7. Teori difusi inovasi (*innovation diffusion theory* atau IDT) oleh Moore dan Benbasat (1991).
8. Teori kognitif sosial (*social cognitive theory* atau SCT) oleh Compeau dan Higgins (1995). [4]

Berdasarkan kajian dari kedelapan model sebelumnya Venkatesh, et al. (2003) mengembangkan sebuah model gabungan (*unified model*) dan menyebutnya dengan teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) atau UTAUT.

Dalam teori ini terdapat empat konstruk utama penentu langsung dari Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Perilaku menggunakan (*use behavior*) sistem informasi, yaitu Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), Ekspektasi usaha (*effort expectancy*), Pengaruh sosial (*social influence*) dan Kondisi - kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*). Jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) digunakan untuk memoderasi keempat konstruk utama tersebut terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan Perilaku menggunakan (*use behavior*) sistem informasi. [3] [4]

Konsep variabel dari UTAUT ini dikembangkan berdasarkan pada teori-teori perilaku penerimaan dan penggunaan teknologi sebelumnya. Keempat konstruk tersebut diatas tidak saling berpengaruh namun masing-masing konstruk memiliki hubungan kausal dengan *use behavior*. Secara skematik model dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 2.1 Model UTAUT (Venkatesh et al. 2003)**

Gambar diatas menjelaskan *use behavior* dipengaruhi oleh *behavioral intention* dan *facilitating conditions*, dimana *behavioral intention* dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. Sementara itu variabel moderasi *gender*, *age*, *experience*, dan *voluntariness of use* merupakan elemen penengah dalam mengemukakan dampak dari keempat konstruk yang dianggap mempunyai peran utama dalam menjelaskan pengaruh-pengaruh langsung terhadap *behavioral intention* dan *use behavior*. [3] [4]

#### 2.1.4.1 Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya. [3] [4]

Teori UTAUT ini merupakan perkembangan dari teori-teori sebelumnya. Oleh sebab itu, setiap variabel *performance expectancy* didapatkan dari variabel-variabel yang ada di teori sebelumnya. Variabel yang dimaksud yaitu sebagai berikut. [3] [4]

**Tabel 2.1 Konstruk Variabel *Performance Expectancy***

No.	Konstruk Variabel	Teori	Definisi
1.	Kegunaan Persepsian ( <i>Perceived Usefulness</i> )	<i>Theory of Acceptance Model</i> (TAM) (Davis, 1989)	Kepercayaan yang dimiliki seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.
2.	Motivasi Ekstrinsik ( <i>Extrinsic Motivational</i> )	<i>Motivational Model</i> (MM) (Davis, et al. 1992)	Persepsi yang dimiliki seseorang bahwa ketika dia melakukan suatu pekerjaan karena dianggap berperan penting dalam mencapai hasil yang berbeda dari aktivitas itu sendiri, seperti peningkatan kinerja, gaji, atau promosi.
3.	Kesesuaian Tugas ( <i>Job-fit</i> )	<i>Model of PC Utilization</i> (MPCU) (Thompson, et al. 1991)	Bagaimana kemampuan suatu sistem dapat meningkatkan kinerja individu.
4.	Keuntungan Relatif ( <i>Relative Advantage</i> )	<i>Inovation Diffusion Theory</i> (IDT) (Moore & Benbasat, 1991)	Tingkat dimana menggunakan inovasi (sistem terbaru) lebih baik dari pendahulunya (sistem sebelumnya).
5.	Ekspektasi – Ekspektasi Hasil ( <i>Outcome Expectations</i> )	<i>Social Cognitive Theory</i> (SCT) (Compeau and Higgins, 1995)	<i>Outcome expectation</i> berhubungan dengan konsekuensi perilaku. Dengan kata lain merupakan perkiraan atau kemungkinan bahwa tingkah laku atau tindakan tertentu akan menyebabkan memiliki konsekuensi atau akibat yang khusus. Berdasarkan bukti empiris, <i>outcome expectation</i> terbagi atas <i>performance expectations (jobrelated)</i> dan <i>personal expectations (individual goals)</i> .

#### 2.1.4.2 Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*)

Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. Berdasarkan dasar teorinya, variabel *effort expectancy* berasal dari beberapa variabel dari teori sebelumnya, yaitu sebagai berikut. [3] [4]

Tabel 2.2 Konstruk Variabel *Effort Expectancy*

No.	Konstruk Variabel	Teori	Definisi
1.	Kemudahan Penggunaan Persepsian ( <i>Perceived Ease of Use</i> )	<i>Theory of Acceptance Model (TAM)</i> (Davis, 1989)	Kepercayaan yang dimiliki seseorang bahwa dia akan mudah dan bebas dari usaha dalam menggunakan suatu sistem.
2.	Kerumitan ( <i>Complexity</i> )	<i>Model of PC Utilization (MPCU)</i> (Thompson, et al. 1991)	Tingkat dimana sistem dianggap relatif sulit untuk dimengerti dan digunakan.
3.	Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> )	<i>Inovation Diffusion Theory (IDT)</i> (Moore & Benbasat, 1991)	Tingkat dimana menggunakan inovasi (sistem terbaru) dianggap sulit untuk digunakan.

#### 2.1.4.3 Pengaruh Sosial (*Social Influence*)

Pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. [3] [4]

Thompson et. al (1991) menggunakan istilah norma-norma sosial (*social norms*) dalam mendefinisikan konstruk ini dan mengakui konstruk ini sama dengan norma subyektif (*subjective norm*) di TRA. Walaupun mereka berbeda label, namun masing-masing konstruk ini mengandung baik secara implisit maupun eksplisit pemahaman bahwa perilaku individual dipengaruhi oleh cara yang mana mereka percaya bahwa orang-orang lain akan memandang perilaku mereka sebagai hasil dari menggunakan teknologi. Adapun konstruk variabel dari *social influence* adalah sebagai berikut. [3] [4]

**Tabel 2.3 Konstruk Variabel *Social Influence***

No.	Konstruk Variabel	Teori	Definisi
1.	Norma Subyektif ( <i>Subjective Norm</i> )	<i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA) (Fishbein dan Ajzen, 1975)	Persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang yang penting baginya menganggap dirinya seharusnya atau tidak melakukan perilaku yang bersangkutan.
2.	Faktor-faktor Sosial ( <i>Social Factors</i> )	<i>Model of PC Utilization</i> (MPCU) (Thompson, et al. 1991)	Internalisasi individual yang bersumber dari budaya subjektif kelompok dan kesepakatan interpersonal spesifik yang dibuat individu dengan orang lain dalam situasi sosial tertentu.
3.	Citra/Status ( <i>Image</i> )	<i>Inovation Diffusion Theory</i> (IDT) (Moore & Benbasat, 1991)	Tingkat dimana penggunaan inovasi dianggap meningkatkan citra atau status seseorang dalam sistem sosial orang tersebut.

#### 2.1.4.4 Kondisi - Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*)

Kondisi – kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung suatu sistem. [3] [4] Dengan kata lain variabel ini melihat sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa kemampuan teknis yang tersedia dapat mendukung penggunaan sistem.

Variabel *facilitating condition* diformulasikan berdasarkan 3 konstruk variabel dari model sebelumnya, yaitu sebagai berikut.

**Tabel 2.4 Konstruk Variabel *Facilitating Conditions***

No.	Konstruk Variabel	Teori	Definisi
1.	Kontrol Perilaku Persepsian ( <i>Perceived Behavioral Control</i> )	<i>Combined the technology acceptance model and the theory of planned behaviour</i> (TAM+TPB) (Taylor dan Todd, 1995)	Mencerminkan persepsi batasan internal dan eksternal terhadap perilaku dan mencakup keyakinan sendiri, kondisi fasilitasi sumber daya, dan kondisi fasilitasi teknologi.
2.	Kondisi – Kondisi	<i>Model of PC Utilization</i> (MPCU)	Faktor-faktor obyektif di lingkungan yang mana pengamat-pengamat setuju membuat

	pemfasilitasi ( <i>Facilitating Conditions</i> )	(Thompson, et al. 1991)	suatu tindakan untuk mudah dilakukan termasuk penyediaan dukungan komputer.
3.	Kompatibilitas ( <i>Compatibility</i> )	<i>Inovation Diffusion Theory</i> (IDT) (Moore & Benbasat, 1991)	Seberapa jauh suatu inovasi dipersepsikan sebagai suatu yang konsisten dengan nilai-nilai yang ada, kebutuhan-kebutuhan, dan pengalaman-pengalaman dari pengadopsi-pengadopsi potensial.

Masing – masing konstruk diatas dioperasikan secara sama untuk memasukkan aspek-aspek lingkungan teknologikal atau organisasional yang dirancang untuk menghilangkan halangan-halangan menggunakan suatu sistem. [3] [4]

#### 2.1.4.5 Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)

Minat berperilaku (*behavioral intention*) diartikan sebagai pemikiran seseorang mengenai seberapa besar kemungkinannya untuk menampilkan perilaku. Dalam penerimaan dan penggunaan teknologi, *behavioral intention* adalah sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi informasi dalam pekerjaannya. [4] Maka dapat disimpulkan *behavioral intention* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi atau tidak menggunakan.

Adapun beberapa dimensi yang akan diteliti dalam variabel Minat berperilaku (*behavioral intention*) ini, yaitu:

**Tabel 2.5** Konstruk Variabel *Behavioral Intention*

No.	Konstruk Variabel	Teori	Definisi
1.	Minat Keperilakuan ( <i>Behavioral Intention</i> )	<i>Theory of reasoned action</i> (TRA) (Fishbein dan Ajzen, 1975)	Kecenderungan perilaku untuk tetap mengaplikasikan sebuah teknologi serta sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan.
		<i>Motivational Model</i> (MM) (Davis et al. 1992)	
		<i>Combined the technology acceptance</i>	

		<i>model and the theory of planned behaviour</i> (TAM+TPB) (Taylor dan Todd, 1995)	
2.	Minat perilaku untuk menggunakan ( <i>Behavioral Intention to Use</i> )	<i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) (Davis et al. 1989)	
3.	Niat ( <i>Intention</i> )	<i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB) (Ajzen, 1991)	Keinginan seseorang yang kemudian menjelaskan perilaku orang tersebut.

Konsisten terhadap hasil penelitian terdahulu, *behavioral intention* akan memiliki pengaruh langsung secara positif terhadap *use behavior*. [4] Maka semakin kuat intensi/niat seseorang untuk memunculkan perilaku maka semakin besar kemungkinan perilaku akan ditampilkan.

#### 2.1.4.6 Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*)

Perilaku Menggunakan (*use behavior*) adalah kondisi nyata penggunaan suatu teknologi informasi. Perilaku pengguna ditentukan oleh intensi atau keinginan seseorang untuk menggunakannya. *Use behavior* dapat dilihat dari sejauh mana kepuasan seseorang dalam menggunakan teknologi, keyakinan bahwa teknologi tersebut mudah digunakan, dan akan meningkatkan produktifitas mereka. [4] Selain itu, perilaku penggunaan juga dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Beberapa dimensi yang akan diteliti dalam variabel Perilaku menggunakan (*use behavior*), yaitu:

**Tabel 2.6 Konstruk Variabel *Use Behavior***

No.	Konstruk Variabel	Teori	Definisi
1.	Perilaku Aktual ( <i>Actual Behavior</i> )	<i>Theory of reasoned action</i> (TRA)	Apa yang orang benar-benar dalam hidup mereka daripada apa yang mereka pikir mereka

		(Fishbein dan Ajzen, 1975)	lakukan atau apa yang mereka percaya bahwa mereka harus lakukan.
2.	Penggunaan Sistem Aktual ( <i>Actual System Use</i> )	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> (Davis et al. 1989)	Kondisi nyata pengaplikasian sistem
3.	Perilaku ( <i>Behavior</i> )	<i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> (Ajzen, 1991) <i>Social Cognitive Theory (SCT)</i> (Compeau and Higgins, 1995)	Penerapan aneka ragam teknik dan prosedur yang berakar pada berbagai teori tentang belajar.

#### 2.1.4.7 Jenis Kelamin (*Gender*)

Jenis kelamin (*gender*) diprediksikan memoderasi ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, dan pengaruh sosial terhadap minat berperilaku dan telah diamati bahwa pria cenderung lebih tinggi ke orientasi tugas (Minton dan Schneider 1980), sehingga ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) yang berfokus pada penyelesaian tugas akan cenderung kuat pada pria. [3] [4]

Venkatesh and Morris (2000) mengusulkan bahwa ekspektansi usaha (*effort expectancy*) lebih menonjol untuk wanita dibandingkan dengan pria. Serta (Miller 1976; Venkatesh et al. 2000) mengusulkan bahwa wanita cenderung lebih sensitif terhadap opini-opini orang lain dengan demikian ditemukan bahwa pengaruh sosial (*social influence*) lebih kuat ketika membentuk suatu minat penggunaan teknologi baru, dengan efek yang menurun dengan meningkatnya pengalaman (*experience*). [3] [4]

#### 2.1.4.8 Usia (*Age*)

Pada penelitian di sikap-sikap yang berhubungan dengan pekerjaan (Porter, 1963) dan di konteks adopsi teknologi (Venkatesh dan Morris 2000) ditemukan bahwa pekerja-pekerja yang lebih muda akan cenderung lebih pintar dengan imbalan ekstrinsik. [3] [4]

Peningkatan usia berhubungan dengan kesulitan dalam memproses stimuli kompleks dan mengalokasikan perhatian kepada informasi di pekerjaan (Plude dan Hoyer, 1985). Penelitian sebelumnya juga mendukung pendapat bahwa ekspektansi usaha menjadi penentu minat untuk pekerja-pekerja yang lebih tua. [3] [4]

Kebutuhan-kebutuhan berkumpul meningkat dengan meningkatnya usia yang mengusulkan bahwa pekerja-pekerja lebih tua akan lebih terpengaruh oleh pengaruh-pengaruh sosial (*social influences*) dengan pengaruhnya menurun sejalan dengan meningkatnya pengalaman (*experience*) (Morris and Venkatesh 2000). [3] [4]

Psikologis-psikologis organisasional menunjukkan bahwa pekerja-pekerja lebih tua akan lebih merasa penting untuk menerima bantuan di pekerjaan mereka (e.g. Hall dan Mansfield 1975). Dengan demikian jika dimoderasi oleh usia, kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) akan mempunyai pengaruh yang signifikan ke pemanfaatan teknologi. [3] [4]

#### **2.1.4.9 Pengalaman (*Experience*)**

Pengalaman (*experience*) sangat penting dalam penerimaan pengguna terhadap teknologi. Menghubungkan relevansi pengalaman (*experience*) dengan pengaruh sosial (*social influence*) dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*), Evans (2013) mencatat bahwa pengalaman adalah tingkat manipulasi dan tingkat kemahiran dalam menggunakan teknologi yang pengguna peroleh lebih dari satu periode waktu. Dia berpendapat lebih lanjut bahwa dengan orang-orang yang memiliki sedikit pengalaman dengan sistem baru, ekspektansi usaha (*effort expectancy*) akan menjadi faktor yang lebih menonjol, terutama dalam memprediksi niat perilaku. [14]

#### **2.1.4.10 Kesukarelaan Penggunaan (*Voluntariness of Use*)**

Kesukarelaan penggunaan (*Voluntariness of Use*) merupakan penggunaan sistem dengan sendirinya atau atas kemauan pengguna sendiri. Lawan dari kesukarelaan (*voluntariness*) adalah sesuatu yang wajib/bersifat perintah (*mandatory*) dimana penggunaan bukan atas kemauan sendiri melainkan karena memang tuntutan atau kewajiban dari kerja. [3] [4]

Kesukarelaan penggunaan hanya dapat memoderasi pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat perilaku (*behavioral intention*). Pengaruh sosial dapat

mengerahkan pengaruhnya dengan penuh di bawah konteks wajib (*mandatory*) karena memiliki efek langsung pada niat, sementara lebih banyak upaya dihabiskan untuk memengaruhi minat perilaku dalam konteks sukarela (Venkatesh dan Davis, 2000). [14]

### 2.1.5 Portal Telkom

Portal menurut Sutedjo (2004), adalah pintu gerbang untuk melakukan akses terhadap situs-situs internet dan berfungsi untuk pencarian topik atau untuk memperoleh berbagai layanan lainnya. [2]

Portal Telkom merupakan web internal perusahaan berbasis teknologi intranet. Menurut Keneth C. Laudon (2005), intranet adalah jaringan organisasi internal yang bisa memberikan akses data di lintas perusahaan. [15] Sementara menurut Sutedjo (2003), Intranet adalah sistem jaringan yang hanya bisa digunakan untuk keperluan internal dan hanya bisa diakses oleh anggota organisasi. Biasanya hanya bisa digunakan untuk saling mengirimkan dan menerima informasi dan laporan antar karyawan. [2]

Website Portal Telkom yang beralamatkan di <https://portal.telkom.co.id> merupakan media informasi yang hanya dapat diakses oleh lingkup internal PT. Telkom saja dan untuk dapat mengakses situs web terlebih dahulu harus menghubungkan dengan proxy internal Telkom dan *login* dengan menggunakan NIK dan password karyawan. Web berbasis teknologi intranet ini dikembangkan dengan menggunakan sistem *single gate* yang berisi informasi – informasi yang mencakup *management's message* (pesan manajemen), *leader's focus* (fokus pimpinan), *public message* (pesan publik), dan *topic knowledge management* (topik seputar manajemen pengetahuan). Untuk

Selain menyajikan berbagai informasi dan berita-berita mengenai PT. Telkom, didalam menu Navigasi juga terdapat berbagai *link* seperti untuk, mengakses *web file directory*, melihat keterangan / detail gaji dan tunjangan pensiun, membuat memo perusahaan, mengirimkan email, fasilitas *netmeeting*, keterangan / pengajuan cuti online, pelaporan data keluarga dsb. Masing-masing karyawan menggunakan *personal account* (akun pribadi) untuk dapat masuk kedalam web portal dan menggunakannya

untuk mengakses berbagai informasi sesuai dengan kebutuhan serta jabatan mereka masing-masing. [2]

Sebagai media internal perusahaan, Portal Intranet Telkom berfungsi sebagai sarana komunikasi, informasi, pendidikan, hiburan serta pengetahuan bagi publik internal. Keberadaan Web Portal Intranet Telkom diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi serta menambah pengetahuan karyawan akan segala berita perkembangan yang ada di perusahaan. Sementara berbagai fasilitas *link* yang ada didalam portal diharapkan dapat menciptakan hubungan yang baik antara perusahaan dengan karyawan maupun karyawan dengan karyawan perusahaan. [2]

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu adalah hal yang sangat penting sebelum melakukan sebuah penelitian. Penelitian terdahulu merupakan salah satu data pendukung yang dapat dijadikan sebagai acuan penulis terhadap permasalahan yang hendak diteliti dan juga sebagai bahan masukan bagi aktivitas penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Berikut beberapa jurnal yang terkait pada model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) serta hubungan antar variabel dan hasil penelitiannya yang dimuat beberapa tahun terakhir.

**Tabel 2.7 Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel yang digunakan	Hasil yang diperoleh
1.	Nur Ali Farabi (2016) [5]	Analisis Penerapan Sistem Informasi ZISW Dengan Menggunakan Metode UTAUT	Independen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)</li> <li>• Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)</li> <li>• Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)</li> </ul> <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>)</li> </ul> <p>Moderasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis Kelamin (<i>Gender</i>)</li> <li>• Pengalaman (<i>Experience</i>)</li> <li>• Kategori (<i>Category</i>)</li> </ul>	<p>menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Kondisi - kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>) jika dimoderasi oleh Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) dan Kategori (<i>Category</i>).</li> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>) jika dimoderasi oleh Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) dan Pengalaman (<i>Experience</i>) serta tidak berpengaruh signifikan jika dimoderasi oleh Kategori (<i>Category</i>).</li> </ul>
--	--	--	--	---

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi - kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>) jika dimoderasi oleh Pengalaman (<i>Experience</i>) dan Kategori (<i>Category</i>).</li> </ul>
2.	Andre Mentaya, M.J. Dewiyani Sunarto, Sri Hariani Eko Wulandari (2015) [6]	Faktor – Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penerimaan Aplikasi Brilian Dengan Model UTAUT	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)</li> <li>• Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)</li> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)</li> <li>• Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)</li> </ul> <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>)</li> <li>• Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penelitian ini menemukan hasil yang berlawanan dengan teori Venkatesh pada tahun 2003. Keempat faktor Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>), Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>), Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>), dan Kondisi - kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>) maupun Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> </ul>

			<p>Moderasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis Kelamin (<i>Gender</i>)</li> <li>• Usia (<i>Age</i>)</li> <li>• Pengalaman (<i>Experience</i>)</li> <li>• Kesukarelaan Penggunaan (<i>Voluntariness of Use</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variabel moderasi Jenis Kelamin (<i>Gender</i>), Usia (<i>Age</i>), Pengalaman (<i>Experience</i>), dan Kesukarelaan Penggunaan (<i>Voluntariness of Use</i>) tidak terbukti berpengaruh pada hubungan antara variabel independen (<i>Performance Expectancy</i>, <i>Effort Expectancy</i>, <i>Social Influence</i>, dan <i>Facilitating Condition</i>) dengan variabel dependen (<i>Behavioral Intention</i> dan <i>Use Behavior</i>).</li> </ul>
3.	Roni Yunis, Sudarto, Ayu Tiana, Fitri Astuti (2017) [7]	Analisis Penerimaan Pengguna Akhir dengan Model UTAUT: Peran <i>Gender</i> , <i>Age</i> , dan <i>Experience</i> dalam Menggunakan <i>NOSS-F Systems</i>	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)</li> <li>• Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)</li> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)</li> <li>• Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)</li> </ul> <p>Dependen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).</li> <li>• Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) dan Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>)</li> <li>• Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>)</li> </ul> <p>Moderasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis Kelamin (<i>Gender</i>)</li> <li>• Usia (<i>Age</i>)</li> <li>• Pengalaman (<i>Experience</i>)</li> </ul>	<p>Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi - kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Ketiga variabel (<i>gender, age, experience</i>) dalam penelitian ini ditemukan tidak terbukti memoderasi hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.</li> </ul>
4.	Susafa'ati (2015) [16]	Pengukuran Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>LSD Air Freight Cargo</i> dengan Metode UTAUT	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)</li> <li>• Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)</li> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)</li> <li>• Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)</li> </ul> <p>Dependen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Kondisi - kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating</i></li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>)</li> </ul> <p>Moderasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis Kelamin (<i>Gender</i>)</li> <li>• Pengalaman (<i>Experience</i>)</li> </ul>	<p><i>Conditions</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengujian keragaman berdasarkan Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) ditarik kesimpulan yaitu <i>customer</i> dengan kategori pria dan wanita memiliki tingkat penerimaan yang sama dalam menggunakan Aplikasi LSD Air Freight Cargo. Hal ini dipengaruhi oleh Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) dan Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>).</li> <li>• Pengujian keragaman Pengalaman (<i>Experience</i>) ditarik kesimpulan yaitu Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) tidak berpengaruh pada keragaman Pengalaman (<i>Experience</i>) pengguna kategori sudah pernah menggunakan sedangkan keragaman Pengalaman (<i>Experience</i>) yang belum pernah menggunakan dipengaruhi oleh Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>).</li> </ul>
--	--	--	---	---

5.	Hager Khechine, Sawsen Lakhal (2018) [17]	Technology as a double-edged sword: From behavior prediction with UTAUT to students' outcomes considering personal characteristics	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)</li> <li>• Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)</li> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)</li> <li>• Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)</li> </ul> <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>)</li> <li>• Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>)</li> </ul> <p>Moderasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usia (<i>Age</i>)</li> <li>• Jenis Kelamin (<i>Gender</i>)</li> <li>• Pengalaman (<i>Experience</i>)</li> <li>• Kesukarelaan Penggunaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) berpengaruh signifikan terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).</li> <li>• Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).</li> <li>• Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).</li> <li>• Kesukarelaan penggunaan (<i>Voluntariness of use</i>) terbukti memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).</li> <li>• Kondisi - kondisi pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Usia (<i>Age</i>) terbukti memoderasi hubungan</li> </ul>
----	---	--	---	--

			( <i>Voluntariness of use</i> )	<p>Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (Facilitating Conditions) terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> </ul>
6.	Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016) [18]	Acceptance of Moodle as a Teaching/Learning Tool by the Faculty of the Department of Information Studies at Sultan Qaboos University, Oman based on UTAUT	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)</li> <li>Ekpektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)</li> <li>Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>)</li> <li>Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>)</li> </ul> <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ekpektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>) berpengaruh signifikan terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).</li> <li>Ekpektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) berpengaruh signifikan terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).</li> <li>Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>).</li> <li>Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>) berpengaruh signifikan terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>)</li> </ul> <p>Moderasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usia (<i>Age</i>)</li> <li>• Jenis Kelamin (<i>Gender</i>)</li> <li>• Pengalaman (<i>Experience</i>)</li> <li>• Kesukarelaan Penggunaan (<i>Voluntariness of use</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usia (<i>Age</i>) terbukti memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>), Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>), dan Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>) serta hubungan Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Pengalaman (<i>Experience</i>) terbukti memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>) dan Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap Minat Keperilakuan (<i>Behavioral Intention</i>) serta hubungan Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (<i>Facilitating Conditions</i>) terhadap Perilaku Menggunakan (<i>Use Behavior</i>).</li> <li>• Kesukarelaan penggunaan (<i>Voluntariness of use</i>) terbukti memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (<i>Social Influence</i>) terhadap</li> </ul>
--	--	--	---	--

				Perilaku Menggunakan <i>(Use Behavior)</i> . <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jenis Kelamin (<i>Gender</i>) tidak terbukti memoderasi hubungan keempat variabel dependen terhadap kedua variabel dependen.</li> </ul>
--	--	--	--	--

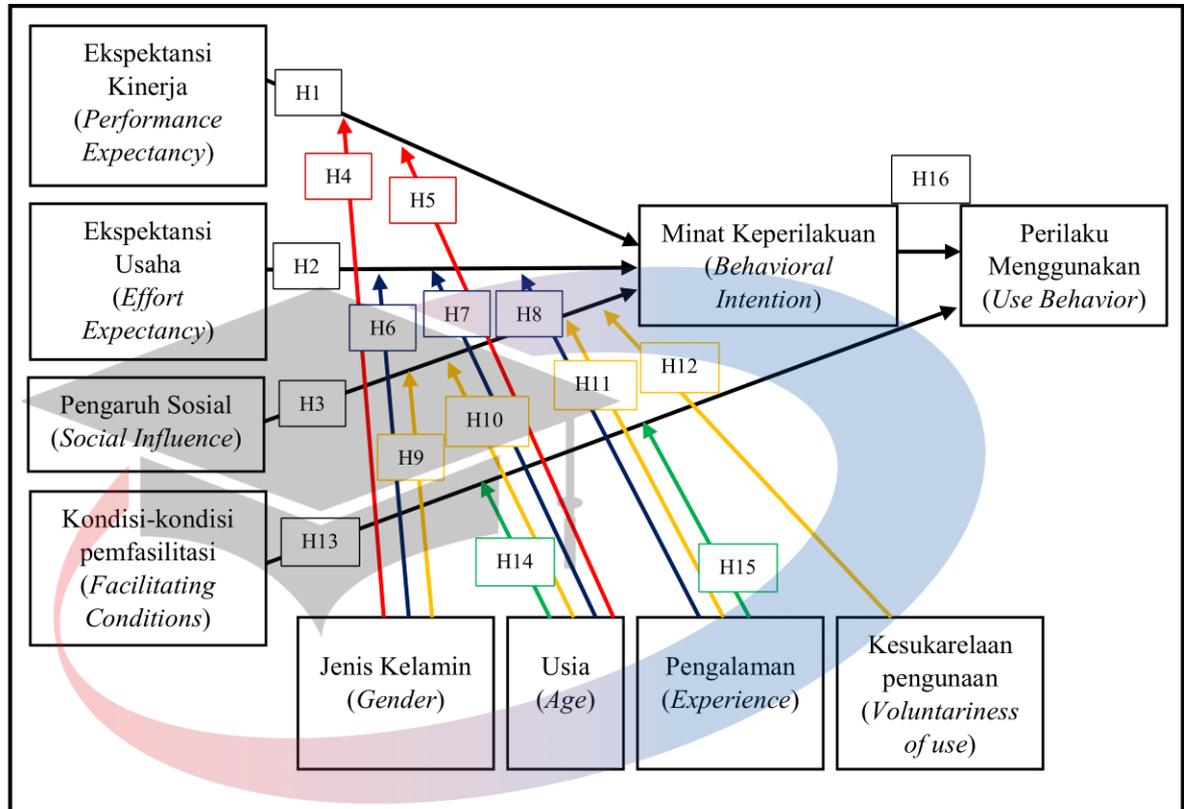
Berdasarkan beberapa penelitian diatas, maka dapat diketahui bahwa penelitian yang dilakukan lebih cenderung menguji tentang penerimaan teknologi informasi pada individu. Kontradiksi yang terjadi pada hasil penelitian-penelitian diatas mendorong penulis untuk menemukan sendiri hasil dan hubungan tiap variabel pada penerimaan Portal Telkom terhadap karyawan PT. Telkom Witel Medan dengan menggunakan model dasar UTAUT yang diperkenalkan oleh Venkatesh, et al. (2003).

### 2.3 Kerangka/Model Konseptual

Kerangka penelitian menunjukkan jaringan hubungan variabel yang secara logis diterangkan, dikembangkan, dan dielaborasi dari perumusan masalah yang diidentifikasi melalui proses observasi dan survey literatur.

Penelitian ini akan menggunakan model dasar UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) yang diperkenalkan oleh Venkatesh, et al. (2003) dengan melibatkan empat variabel independen (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, dan Facilitating Conditions*), dua variabel dependen (*Behavioral Intention dan Use Behavior*), serta empat variabel moderasi (*Gender, Age, Experience, dan Voluntariness of Use*).

Berdasarkan uraian-uraian diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian ini, sebagai berikut.



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis**

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)

Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan - keuntungan kinerja di pekerjaannya. [3] [4] Dalam penelitian ini, PE dikonsepsikan sebagai tingkat sejauh mana pengguna percaya bahwa Portal Telkom dapat meningkatkan kinerja mereka.

Pada penelitian Venkatesh et al. (2003), Hager Khechine, Sawsen Lakhel (2018), dan Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016) mendapatkan hasil bahwa Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat keperilakuan (*behavioral intention*) dalam menggunakan sistem [4] [17] [18], dimana dalam hal ini pengguna menganggap bahwa sistem yang

digunakan dapat memberikan efisiensi, efektivitas, kenyamanan, dan manfaat lainnya sehingga memicu pengguna untuk memberikan intensi dalam penggunaan sistem tersebut.

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H1: Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*).**

#### **2.4.2 Pengaruh Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)**

Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan yang dihubungkan dengan penggunaan suatu sistem. Kalau sistem mudah digunakan, maka usaha yang dilakukan tidak akan terlalu tinggi dan sebaliknya jika suatu sistem sulit digunakan maka diperlukan usaha yang tinggi untuk menggunakannya. [3] [4] Dalam hal ini pengguna dapat menganggap bahwa menggunakan Portal Telkom ini mudah dan juga tidak rumit sehingga tidak dibutuhkan usaha yang tinggi dan intensi penggunaan sistem menjadi semakin tinggi.

Pada penelitian Venkatesh et al. (2003) dan Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016) didapatkan hasil bahwa Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat keperilakuan (*behavioral intention*) dalam menggunakan sistem. [4] [18] Sementara pada penelitian Susafa'ati (2015) didaptnkan hasil bahwa Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*). Susafa'ati membuat model konseptual dengan memodifikasi model UTAUT dengan anggapan teori bahwa Minat keperilakuan (*behavioral intention*) tidak lagi diperlukan karena sudah pasti berpengaruh langsung terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*). [16]

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H2: Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*).**

### 2.4.3 Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)

Pengaruh sosial (*social influence*) didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh orang-orang lain yang akan mempengaruhinya menggunakan sistem yang baru. [3] [4] Dalam hal ini pengguna dapat menganggap bahwa dengan menggunakan Portal Telkom, banyak orang melihat profesionalitas dari penggunaan sistem serta memberikan dukungan dalam pemakaian sistem tersebut sehingga memicu intensi pemakaian sistem.

Pada penelitian Roni Yunis, Sudarto, Ayu Tiana, Fitri Astuti (2017) dan Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016) didapatkan hasil bahwa Pengaruh sosial (*social influence*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Minat keperilakuan (*behavioral Intention*) dalam menggunakan sistem. Didapati bahwa karyawan ternyata menggunakan sistem ketika orang-orang di sekeliling mereka (karyawan lainnya) juga menggunakan sistem yang sama. Motivasi intrinsik karyawan ternyata tidak membuat mereka berkeinginan untuk memanfaatkan sistem yang ada untuk meningkatkan performa kerja mereka. Dengan kata lain, lingkungan kantor sangat berpengaruh pada intensi maupun sikap dari para karyawan untuk mau menggunakan sistem yang ada. [7] [18]

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:  
**H3: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*).**

### 2.4.4 Moderasi Jenis Kelamin (*Gender*) dan Usia (*Age*) pada Hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa *gender* pengguna pria cenderung lebih tinggi memoderasi hubungan *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. Sedangkan untuk *age* menunjukkan bahwa pekerja - pekerja yang lebih muda akan lebih cenderung memoderasi hubungan *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. [3] [4]

Pada penelitian Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016), menunjukkan bahwa usia (*age*) yang lebih muda atau dalam hal penelitiannya adalah mahasiswa cenderung lebih mengerti dan merasakan manfaat dalam menggunakan sistem yang baru daripada dosen/usia yang lebih tua. Juga didapati bahwa *Gender* tidak terbukti memoderasi karena budaya di negara timur tengah yang lebih mengutamakan pria untuk menerima pendidikan daripada wanita. Namun peneliti percaya *gender* juga memoderasi hubungan *performance expectancy* terhadap *behavioral intention* bila diuji diluar negara timur tengah. [18]

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H4: Jenis Kelamin (*Gender*) Pria lebih kuat memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) dibandingkan Wanita.**

**H5: Usia (*Age*) Muda lebih tinggi memoderasi hubungan Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) dibandingkan usia Tua.**

#### 2.4.5 Moderasi Jenis Kelamin (*Gender*), Usia (*Age*) dan Pengalaman (*Experience*) pada Hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa *gender* pengguna wanita cenderung lebih tinggi memoderasi hubungan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak sementara pada penelitian Susafa'ati (2015) didapatkan hasil bahwa *customer* dengan *gender* pria dan wanita memiliki tingkat penerimaan yang sama dalam menggunakan Aplikasi LSD Air Freight Cargo. [3] [4] [16]

Pada penelitian Venkatesh et al. (2003) untuk usia (*age*) menunjukkan bahwa pekerja - pekerja yang lebih tua akan lebih cenderung memoderasi hubungan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. Berbanding terbalik dengan Venkatesh, penelitian Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016) menunjukkan bahwa usia (*age*) yang lebih muda menyatakan bahwa penggunaan sistem sangat mudah dipahami. [18]

Penelitian Venkatesh et al. (2003) juga menunjukkan bahwa pekerja - pekerja yang memiliki pengalaman (*experience*) yang terbatas akan lebih cenderung memoderasi hubungan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. [3] [4] Penelitian Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016), menunjukkan bahwa baik mahasiswa ataupun dosen yang memiliki pengalaman (*experience*) yang lebih dalam menggunakan teknologi cenderung memoderasi hubungan *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*. [18]

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H6: Jenis Kelamin (*Gender*) Wanita lebih kuat memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) dibandingkan Pria.**

**H7: Usia (*Age*) Tua lebih kuat memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) dibandingkan usia Muda.**

**H8: Pengalaman (*Experience*) yang lebih/Berpengalaman akan lebih kuat memoderasi hubungan Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) dibandingkan pengalaman yang terbatas/Minim pengalaman.**

#### **2.4.6 Moderasi Jenis Kelamin (*Gender*), Usia (*Age*), Pengalaman (*Experience*), dan Kesukarelaan Penggunaan (*Voluntariness of Use*) pada Hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)**

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan Venkatesh et al. (2003) dan Nur Ali Farabi (2016) menunjukkan bahwa *gender* pengguna wanita cenderung lebih tinggi memoderasi hubungan *social influence* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. [3] [4] [5]

Penelitian Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa pekerja - pekerja yang lebih tua akan lebih cenderung memoderasi hubungan *social influence* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. Pada penelitian Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad

(2016) menunjukkan bahwa usia (*age*) pengajar yang lebih tua menganggap akan lebih baik bila proses pengajaran dilakukan dengan bertatap muka sesuai dengan kebiasaan namun para mahasiswa dan pengajar-pengajar muda mengatakan bahwa sistem sangat membantu mereka untuk saling berkomunikasi dan berdiskusi dalam pelajaran. [3] [4] [18]

Dalam penelitian Venkatesh et al. (2003) untuk tingkat kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) menunjukkan bahwa dalam kondisi sistem yang bersifat wajib (*mandatory*) akan lebih cenderung memoderasi hubungan *social influence* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. [3] [4] Demikian pula pada penelitian Hager Khechine, Sawsen Lakhel (2018) dan Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016) menunjukkan pengaruh yang signifikan pada hubungan *social influence* terhadap *behavioral intention* dikarenakan sistem yang dipakai diwajibkan untuk dipakai untuk menunjang kegiatan atau pekerjaan. [17] [18]

Serta juga penelitian Venkatesh et al. (2003) dan Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016) menunjukkan bahwa pekerja – pekerja atau pengguna yang memiliki pengalaman (*experience*) yang terbatas akan lebih cenderung memoderasi hubungan *social influence* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. [3] [4] [18]

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H9: Jenis Kelamin (*Gender*) Wanita lebih kuat memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) dibandingkan Pria.**

**H10: Usia (*Age*) Tua lebih kuat memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) dibandingkan usia Muda.**

**H11: Pengalaman (*Experience*) yang terbatas/Minim pengalaman lebih kuat memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) dibandingkan pengalaman yang lebih/Berpengalaman.**

**H12: Kesukarelaan Penggunaan (*Voluntariness of Use*) yang bersifat wajib lebih kuat memoderasi hubungan Pengaruh Sosial (*Social Influence*) terhadap Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) dibandingkan yang bersifat sukarela.**

#### 2.4.7 Pengaruh Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*)

Kondisi – kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung suatu sistem. [3] [4]

Pada penelitian Nur Ali Farabi (2016) didapatkan hasil bahwa Kondisi – kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Perilaku menggunakan sistem (*use behavior*). [5] Dengan kata lain variabel ini melihat sejauh mana kepercayaan seseorang bahwa kemampuan teknis serta fasilitas dan infrastruktur yang tersedia dapat mendukung penggunaan sistem.

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H13: Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*).**

#### 2.4.8 Moderasi Usia (*Age*) dan Pengalaman (*Experience*) pada Hubungan Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*)

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan Venkatesh et al. (2003) dan Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016) menunjukkan bahwa pengguna dengan pengalaman (*experience*) yang lebih cenderung akan lebih tinggi memoderasi hubungan *facilitating conditions* terhadap *use behavior* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. [3] [4] [18]

Penelitian Venkatesh et al. (2003) dan Hager Khechine, Sawsen Lakhil (2018) juga menunjukkan bahwa pekerja - pekerja yang lebih tua akan lebih cenderung memoderasi hubungan *facilitating conditions* terhadap *behavioral intention* untuk memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. [3] [4] [17]

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H14: Usia (*Age*) Tua lebih kuat memoderasi hubungan Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*) dibandingkan usia Muda.**

**H15: Pengalaman (*Experience*) yang lebih/Berpengalaman) akan lebih kuat memoderasi hubungan Kondisi – Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*) dibandingkan pengalaman yang terbatas/Minim pengalaman.**

#### **2.4.9 Pengaruh Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*)**

*Behavioral intention* adalah sikap yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya.

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan Venkatesh et al. (2003) menunjukkan bahwa Minat keperilakuan (*behavioral intention*) berpengaruh langsung (positif dan signifikan) terhadap Perilaku menggunakan (*use behavior*). Artinya semakin kuat intensi/niat seseorang untuk memunculkan perilaku maka semakin besar kemungkinan perilaku akan ditampilkan. [3] [4] Pernyataan ini juga didukung oleh penelitian Andre Mentaya, M.J. Dewiyani Sunarto, Sri Hariani Eko Wulandari (2015), Roni Yunis, Sudarto, Ayu Tiana, Fitri Astuti (2017), Hager Khechine, Sawsen Lakhal (2018), dan Naifa E. Saleem, Mohammed N. Al-Saqri, Salwa E. A. Ahmad (2016). [6] [7] [17] [18]

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut:

**H16: Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*).**