

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Sistem Informasi**

Perkembangan Sistem Informasi yang semula berbasis client-server menjadi berbasis web yang diproses di sisi client, telah melahirkan sikap penerimaan dan penolakan dari user dalam proses penggunaannya. Dalam kerangka manajemen hubungan pelanggan, sistem informasi yang penggunaannya relatif diterima oleh pengguna (pelanggan) akan meningkatkan nilai layanan yang diberikan institusi di mata pelanggannya. Oleh karenanya perlu diketahui bagaimana sikap dan perilaku yang dirasakan user terhadap sistem informasi yang digunakan.

Sistem Informasi didefinisikan oleh Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis sebagai berikut : Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian , mendukung operasi , bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi yang menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan[6]. Menurut Henry Lucas ( 1982: 35) yang di terjemahkan oleh Jogianto H.M, menyatakan bahwa sistem informasi adalah : suatu kegiatan dari prosedur – prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian didalam organisasi[7].

Sistem Informasi adalah sekumpulan hardware, software, brainware, dan peraturan-peraturan yang terintegrasi dan diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi bermanfaat guna memecahkan masalah dalam mengambil keputusan oleh sebuah sistem yang menggunakan teknologi informasi yang digunakan untuk mengambil keputusan.

##### **2.1.2. Web POS**

Salah satu yang biasa digunakan dalam sebuah perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan adalah Sistem Point Of Sale (POS) . POS dapat diterjemahkan bebas menjadi sistem kasir, aktivitas yang berorientasi pada penjualan yang terjadi

pada bidang usaha retail. POS ini sangat penting karena POS ini merupakan terminal tempat uang diterima dari pelanggan [8]. Web POS adalah sebuah Web yang dapat menyajikan informasi transaksi – transaksi penjualan pulsa, pembayaran listrik (Pascabayar dan Prabayar), BPJS, pembayaran TV Kabel, PDAM, Finance dan laporan – laporan penjualan baik di kantor pusat maupun di kantor cabang secara realtime sehingga dapat dijadikan indikator kesuksesan dan keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

## **2.2. Model Penerimaan Teknologi**

### **2.2.1 *Theory of Reasoned Action (TRA)***

*Theory of Reasoned Action (TRA)* adalah dasar teori untuk memprediksi perilaku manusia. Diusulkan oleh Fishbein dan Azjen (1975), menurut model ini kinerja individu dari perilaku yang telah ditetapkan akan ditentukan oleh maksud dari tindakan yang akan dilakukan dan tujuan perilaku secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma-norma subyektif secara bersama-sama harus diselaraskan dengan tujuan organisasi agar terjadi keselarasan perilaku antara individu dan organisasi[9]. Masalah terkait TRA akan muncul jika teori tersebut diaplikasikan pada perilaku yang tidak sepenuhnya di bawah kendali seorang individu tersebut. Faktor-faktor pengendali tersebut terdiri atas faktor internal dan eksternal. Faktor-faktor internal antara lain ketrampilan, kemampuan, informasi, emosi, stres, dsb. Faktor-faktor eksternal meliputi situasi dan faktor-faktor lingkungan.[10].

### **2.2.2 *Theory of Planned Behavior (TPB)***

*Theory of Planned Behavior (TPB)* didasarkan pada asumsi bahwa manusia adalah makhluk yang rasional dan menggunakan informasi-informasi yang mungkin baginya, secara sistematis. Orang memikirkan implikasi dari tindakan mereka sebelum mereka memutuskan untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku-perilaku tertentu[10].

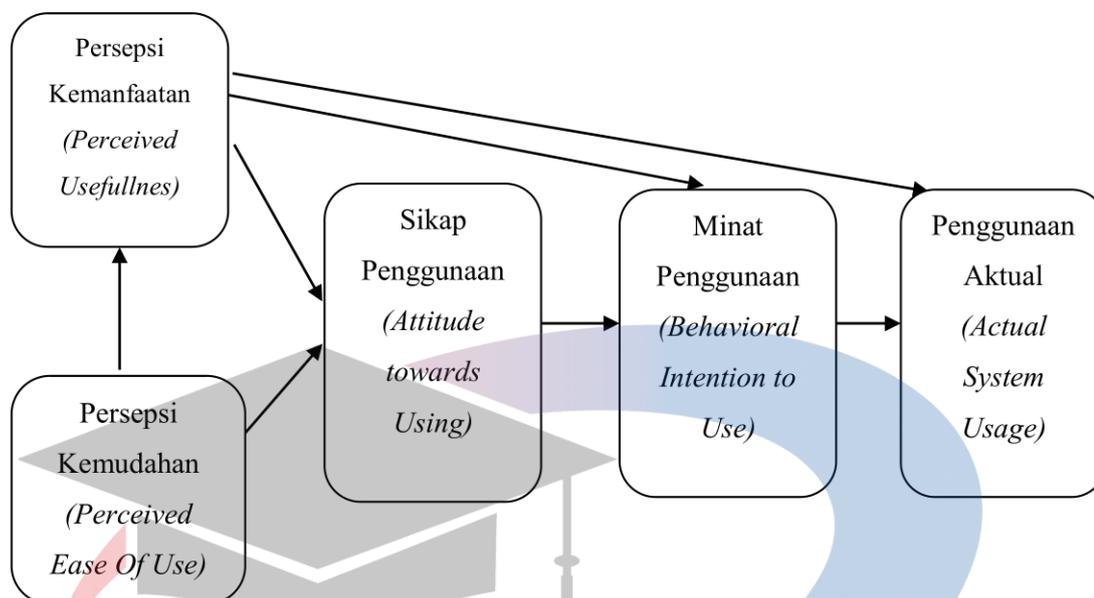
Menurut TPB, perilaku seseorang dipengaruhi oleh keyakinan tentang konsekuensi dari perilaku (keyakinan perilaku), keyakinan tentang harapan orang

lain (kepercayaan normatif), dan keyakinan tentang adanya faktor-faktor yang memfasilitasi atau menghalangi kinerja perilaku (keyakinan pengendalian). Bobotrelatif dari tiga faktor tersebut mempengaruhi hasil pembuatan keputusan seseorang (Ajzen, 1988). Umumnya, niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu akan lebih kuat jika sikap mereka positif terhadap perilaku, keyakinan mereka tentang harapan orang lain yang positif, dan hanya ada sedikit kendala yang dirasakan terkait dengan melakukan perilaku tersebut [11].

### 2.2.3 *Technology Acceptance Model (TAM)*

*Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikenalkan oleh Davis adalah teori sistem informasi yang membuat model tentang bagaimana pengguna mau menerima dan menggunakan teknologi [6]. Model ini akan memberikan gambaran bahwa ada sejumlah faktor yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan sistem yang baru yakni persepsi kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*). Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) menunjukkan keyakinan pengguna pada kontribusi sistem informasi terhadap kinerja pengguna sistem informasi. Sedangkan persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) menunjukkan tingkat dimana pengguna menyakini bahwa penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan usaha keras. Apabila sistem informasi mudah digunakan, dan memiliki manfaat bagi kinerja pengguna, maka pengguna akan cenderung untuk menggunakan sistem informasi tersebut. Sehingga dalam mengembangkan suatu sistem informasi perlu dipertimbangkan faktor kemanfaatan (*Perceived Usefulness*) dan kemudahan (*Perceived Ease of Use*) dari pengguna terhadap sistem informasi.

Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi atau suatu aplikasi dipengaruhi oleh kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Model TAM awal memiliki lima konstruk utama yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*), persepsi terhadap kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), sikap penggunaan (*Attitude Towards Using*), perilaku niat untuk menggunakan (*Behavioral Intention To Use*) dan penggunaan aktual (*Actual System Usage*) [6].



**Gambar 2.1** *Technology Acceptance Model (TAM) Davis (1989)*

Sesuai dengan TAM, *Perceived Usefulness* juga dipengaruhi oleh *Perceived Ease of Use* karena semakin mudah suatu sistem digunakan maka sistem tersebut dirasakan semakin bermanfaat. Rasa mudah menggunakan sistem teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam dirinya bahwa sistem itu mempunyai kegunaan, dan karenanya menimbulkan rasa nyaman bila bekerja dengan sistem teknologi informasi (Venkatesh dan Davis, 2000) [1].

### 2.2.3.1 *Extended TAM*

Penelitian ini di adopsi dari Al Gahtani dan Malcom King yang memperkenalkan *Perceived Enjoyment* sejajar dengan kegunaan dan kemudahan penggunaan sebagai respon *kognitif*. Penelitiannya dikembangkan dari penelitian yang dilakukan oleh Davis *et al.* (1992) dan Igarria *et al.* (1994) yang menggunakan kesenangan dan kesenangan masing-masing sebagai variabel keyakinan yang dibangun berdasarkan TAM. Enjoyment mengacu pada sejauh mana aktivitas menggunakan sistem dianggap menyenangkan dalam dirinya, terlepas dari konsekuensi kinerja apapun yang dapat diantisipasi (Davis *et al.* 1992). Adapun tiga variabel yang dipercayai persepsi pengguna tentang karakteristik sistem yaitu: kegunaan, kemudahan dan kenyamanan [21].

### A. *Perceived Ease of Use (PEOU)*

(Davis, 1989) yang dikutip oleh Gahtani (2001) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan suatu tingkatan kepercayaan seseorang bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami dan tidak diperlukan usaha apapun[2]. Menurut (Adams, Nelson, & Todd, 1992), intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih mudah dipahami, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah untuk digunakan[13]. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari sistem atau teknologi karena individu yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah untuk dipahami. Sistem yang mudah digunakan tentu akan dipilih pengguna dibandingkan dengan yang sulit digunakan.

### B. *Perceived Usefulness (PU)*

Menurut Davis (1993) dan Al Gahtani (2001) kegunaan sistem informasi merupakan sejauh mana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya[6]. Dan disebutkan juga bahwa kegunaan merupakan tingkatan kepercayaan seseorang terhadap penggunaan suatu subyek tertentu yang dapat memberikan manfaat bagi pengguna.

### C. *Perceived Enjoyment*

Menurut Davis (1992) *perceived enjoyment* merupakan sejauh mana individu percaya bahwa aktivitas menggunakan sistem dianggap menyenangkan dalam dirinya sendiri, dan penggunaan sistem merupakan bagian dari konsekuensi kinerja yang disebabkan dari penggunaan sistem. Jika menggunakan suatu sistem terasa menyenangkan maka para pemakai akan termotivasi atau memiliki motivasi intrinsik untuk menggunakannya. Adanya asumsi *perceived enjoyment* akan membawa pengaruh positif terhadap implementasi sistem[1].

#### D. *Attitude Toward Using(ATT)*

Dalam dunia penelitian, ada banyak definisi mengenai sikap (*attitude*). Davis (1989), mendefinisikan *attitude toward the system*, yang dipakai dalam TAM sebagai suatu tingkat penilaian terhadap dampak yang dialami oleh seseorang bila menggunakan suatu sistem tertentu dalam pekerjaannya[6].

#### E. *Acceptance*

Iqbaria (1994), Nelson(1996), Luthans (1995) menyebutkan bahwa secara individu maupun kolektif penerimaan penggunaan dapat dijelaskan dari variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini penggunaan sistem yang berbasis TI, dapat mengembangkan kinerja individu atau kinerja organisasi. Beberapa peneliti menemukan beberapa indikator untuk menjelaskan penerimaan TI (IT Acceptance). Dan indikator yang paling dapat diterima adalah kepuasan pengguna (User satisfaction) dan kegunaan sistem (*system usage*). Berdasarkan beberapa penelitian. Seperti yang dikutip oleh Gathani (Davis et al. 1989; Thompson 1991) menyatakan bahwa sistem usage merupakan indikator utama dalam penerimaan teknologi[6].

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dan pada bagian ini akan terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian terdahulu.

**Tabel 2.1** Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul dan Tahun Peneliti	Variabel Independen dan Dependen	Hasil Penelitian
1	Budi Santoso	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Ease Of Use</i> , dan <i>Perceived Enjoyment</i> Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi	Persepsi Kegunaan Perceived Usefulness (PU) $X_1$ , Persepsi Kemudahan Perceived Ease of Use (PEOU) $X_2$ , Persepsi	1. PU ( $X_1$ ) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna ( $Y$ ) 2. PEOU

		(Studi Empiris di Kabupaten Sragen) (2012) [1].	Kenyamanan (Enjoyment) $X_3$ dan Sikap pengguna (Att) $Y$ , Penerimaan (Actual usage) $Z$	( $X_2$ )berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna ( $Y$ ) 3.Perceived Enjoyment ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna ( $Y$ ) 4.Attitude( $Y$ ) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan ( $Z$ ).
2	Amadeus Vincent Reziario Nugraha, Gede Juliarsa	Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi BerbasisTeknologi Informasi Dengan Model TAM Pada Hotel di Kabupaten Gianyar (2016) [2].	Persepsi Kegunaan Perceived Usefulness (PU) $X_1$ ,Persepsi Kemudahan,Perceived Ease of Use (PEOU) $X_2$ , Persepsi Kenyamanan (Enjoyment) $X_3$ dan Sikap pengguna (Att) $Y$ , Penerimaan (Acceptance) $Z$	1. PEOU ( $X_1$ )berpengaruh positif terhadap sikap pengguna ( $Y$ ) 2. PU ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna( $Y$ ) 3.PE( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna ( $Y$ )

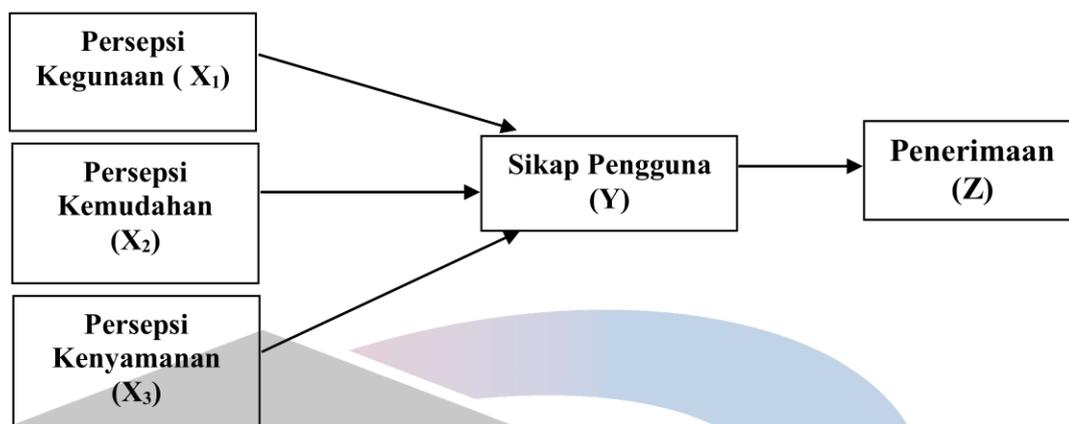
				4. <i>Attitude</i> (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan (Z)
3	Medhian Ahmadi Putra	Analisis Penerimaan Pengguna Dengan Technology Acceptance Model (TAM) pada Mobile Pusat Layanan Internet Kecamatan (MPLIK) di Kabupaten Tapanuli Selatan(2015)[3].	Persepsi Kegunaan Perceived Usefulness (PU) X <sub>1</sub> , Persepsi Kemudahan Perceived Ease of Use (PEOU) X <sub>2</sub> , Persepsi Kenyamanan (Enjoyment) X <sub>3</sub> dan Sikap pengguna (Attd) Y, Penerimaan (Acceptance) Z	1. PU (X <sub>1</sub> ) tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna 2. PEOU (X <sub>2</sub> ) berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna (Y) 3. Perceived Enjoyment (X <sub>3</sub> ) tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna (Y) 4. <i>Attitude</i> (Y) berpengaruh signifikan terhadap penerimaan (Z)
4	Ibnu Saputra, Jusep Kesuma, Kandhi Bharata	Saputra, Ibnu, Jusep Putra Kesuma, and Kandhi Dharma Bharata. "Evaluasi Penerapan	Persepsi Kegunaan Perceived Usefulness (PU) X <sub>1</sub> , Persepsi Kemudahan Perceived Ease of	1. PU (X <sub>1</sub> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap

		<p>Management System Information pada PT.Sigma Cipta Caraka." <i>Seminar Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer</i>. Vol. 4. No. 1. 2016 [4].</p>	<p>Use (PEOU) <math>X_2</math>, Persepsi Kenyamanan (Enjoyment) <math>X_3</math> dan Sikap pengguna (Att) <math>Y</math>, Penerimaan (Acceptance) <math>Z</math></p>	<p>pengguna (<math>Y</math>)</p> <p>2. PEOU (<math>X_2</math>) berpengaruh positif signifikan terhadap sikap pengguna (<math>Y</math>)</p> <p>3. PE (<math>X_3</math>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (<math>Y</math>)</p> <p>4. Attitude (<math>Y</math>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan (<math>Z</math>)</p>
5.	Budiman	<p>Budiman, Budiman. "Pengaruh Pemanfaatan Sistem Akademik Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)." <i>Majalah Bisnis Dan IPTEK</i> 9.2 (2017): 110-128.[5].</p>	<p>Persepsi Kegunaan Perceived Usefulness (PU) <math>X_1</math>, Persepsi Kemudahan Perceived Ease of Use (PEOU) <math>X_2</math>, Persepsi Kenyamanan (Enjoyment) <math>X_3</math> dan Sikap pengguna (Att) <math>Y</math>, Penerimaan (Acceptance) <math>Z</math></p>	<p>1. PU (<math>X_1</math>) tidak berpengaruh positif terhadap sikap pengguna</p> <p>2. PEOU (<math>X_2</math>) berpengaruh positif terhadap sikap pengguna (<math>Y</math>)</p> <p>3. Perceived Enjoyment (<math>X_3</math>) tidak berpengaruh</p>

			positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (Y) 4. <i>Attitude</i> (Y) berpengaruh positif terhadap minat pengguna (Behavioral Intention to Use), dan minat pengguna (Behavioral Intention to Use) berpengaruh positif terhadap penerimaan (Z)
--	--	--	--

## 2.4 Kerangka Konseptual

Model penelitian *Extended Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan sejauh mana kemudahan aktivitas dan kegunaan yang dirasakan pengguna sistem tersebut dianggap menyenangkan dirinya dan terlepas dari konsekuensi kinerja apapun yang dihasilkan, sehingga tercipta sebuah kepuasan dan keinginan untuk selalu menggunakan. Model ini akan diuji kembali dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen (variabel bebas) meliputi persepsi kemudahan (*Perceived Ease Of Use*), persepsi kegunaan (*Perceived Usefull*), dan persepsi kenyamanan (*Perceived Enjoyment*), variabel mediasi meliputi Sikap pengguna (*Attitude*) dan variabel dependen (variabel terikat) meliputi penerimaan teknologi (acceptance).



**Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian**

## 2.5 Pengembangan Hipotesis

### 2.5.1 Pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap sikap pengguna

Perceived usefulness (kebermanfaatan persepsian) didefinisi sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa penggunaan sistem informasi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Dari definisi tersebut diketahui bahwa kegunaan persepsi merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya. Konsep ini juga menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *productivity* (produktivitas), *job performance* atau *effectiveness* (kinerja tugas atau efektivitas), atau *importance job* (pentingnya bagi tugas), *overall usefulness* (kebermanfaatan keseluruhan) (Davis, 1989) [6]. Hasil penelitian yang mengkonfirmasi penelitian awal dilakukan oleh Lalu Amadeus Vincent Reziario Nugrah dan Gede Juliarsa [2], Ibnu Saputra mengatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna [4]. Dan hasil penelitian yang tidak mengkonfirmasi dengan penelitian awal adalah penelitian yang dilakukan oleh Budi Santoso (2012) [1] yang mengatakan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap sikap pengguna, Mehdian Ahmadi Putra mengatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap sikap pengguna [3], dan Budiman mengatakan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh positif terhadap sikap pengguna [5]. Dengan demikian

hasil Hipotesis 2 (H<sub>2</sub>).

**H<sub>1</sub>: Persepsi Kegunaan (Perceived Usefull) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude*)**

### 2.5.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan dengan Sikap Pengguna

Davis et al. (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan persepsian sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak diperlukan usaha yang keras. Meskipun usaha menurut setiap orang berbeda-beda tetapi pada umumnya untuk menghindari penolakan dari pengguna sistematis sistem yang dikembangkan, maka sistem harus mudah diaplikasikan oleh pengguna tanpa mengeluarkan usaha yang dianggap memberatkan. Kemudahan penggunaan persepsi merupakan salah satu faktor dalam model TAM yang telah diuji dalam penelitian Davis et al. (1989)[6]. Hasil penelitian yang mengkonfirmasi adalah hasil penelitian oleh Budi Santoso (2012) [1], Amadeus Vincent Reziario Nugrah dan Gede Juliarsa [2], Ibnu Saputra mengatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap sikap pengguna [4], Budiman mengatakan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna [5]. Dan hasil penelitian yang tidak mengkonfirmasi dengan penelitian awal adalah penelitian Mehdian Ahmadi Putra mengatakan persepsi kemudahan berpengaruh tidak signifikan terhadap sikap pengguna [3]. Dengan demikian hasil Hipotesis 1 (H<sub>1</sub>).

**H<sub>2</sub>: Persepsi Kemudahan (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude*).**

### 2.5.3 Pengaruh Persepsi Kenyamanan dengan Sikap Pengguna

Hasil dari penelitian AL-Gahtani dan King (1999) menunjukkan bahwa variabel *perceived enjoyment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan teknologi informasi melalui variabel intervening sikap (*attitude*). Diperkuat oleh penelitian dari Budi Santoso (2012) [1], Amadeus Vincent Reziario [2] dan Ibnu Saputra [4]. Hasil penelitian yang tidak mengkonfirmasi penelitian awal adalah penelitian yang dilakukan oleh Mehdian Ahmadi Putra [3] yang mengatakan bahwa persepsi kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap

sikap pengguna dan Budiman [5] mengatakan bahwa persepsi kenyamanan tidak berpengaruh positif terhadap sikap pengguna. Semakin besar tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan suatu sistem akan berpengaruh juga terhadap sikap pengguna itu sendiri. Sehingga hubungan antara *perceived enjoyment* dengan *attitude* dituliskan pada Hipotesis 3 (H3) sebagai berikut:

**H<sub>3</sub> : Persepsi kenyamanan pengguna (*perceived enjoyment* (PE)) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna (*attitude*).**

#### **2.5.4 Pengaruh Sikap Pengguna Terhadap Penerimaan**

Hasil penelitian Davis 1989 yang menunjukkan bahwa sikap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan teknologi informasi [6]. Diperkuat dengan hasil penelitian yang mengkonfirmasi penelitian awal seperti Amadeus Vincent Reziario Nugrah dan Gede Juliarsa [2], dan Ibnu Saputra mengatakan bahwa sikap pengguna berpengaruh positif terhadap penerimaan [4], dan penelitian yang tidak mengkonfirmasi adalah penelitian yang dilakukan oleh Budi Santoso [1] yang mengatakan bahwa sikap pengguna tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan, Mehdian Ahmadi Putra [3] mengatakan bahwa sikap pengguna berpengaruh signifikan terhadap penerimaan dan Budiman mengatakan bahwa sikap pengguna berpengaruh positif terhadap minat dan minat pengguna berpengaruh positif terhadap penerimaan. Dengan demikian hasil Hipotesis H<sub>4</sub> adalah:

**H<sub>4</sub> : Persepsi Sikap pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penerimaan Teknologi Informasi**

#### **2.5.5 Pengaruh sikap pengguna memediasi hubungan kegunaan terhadap penerimaan**

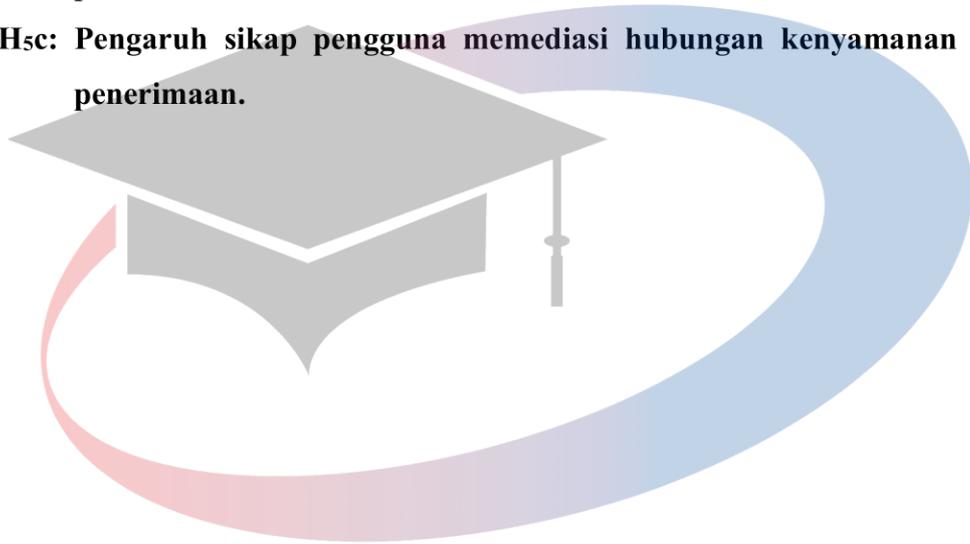
Suatu sistem yang memberikan manfaat maka akan mempengaruhi sikap positif pengguna terhadap Sistem tersebut. Kemudahan juga berdampak pada perilaku, yaitu semakin tinggi persepsi seseorang tentang kemudahan menggunakan sistem, semakin tinggi pula tingkat keyakinan penggunaan teknologi informasi sehingga mempengaruhi sikap pengguna [6]. Sikap pengguna yang mendukung keyakinan tersebut secara otomatis memiliki niat untuk menggunakan dan semakin

mereka menggunakan dan merasa bahwa sistem itu mudah digunakan maka pengguna telah nyaman menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian hasil Hipotesis H<sub>5</sub> adalah:

**H<sub>5a</sub> : Variabel sikap pengguna memediasi hubungan antara kegunaan terhadap penerimaan.**

**H<sub>5b</sub> : Pengaruh sikap pengguna memediasi hubungan kemudahan terhadap penerimaan.**

**H<sub>5c</sub> : Pengaruh sikap pengguna memediasi hubungan kenyamanan terhadap penerimaan.**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL