

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Sistem

Sistem adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan dengan menerima *input* serta menghasilkan *output* dalam proses transformasi yang teratur [2].

Karakteristik umum dari suatu sistem adalah :

a. Komponen sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen-komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama membentuk suatu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu sub sistem atau berupa bagian-bagian dari sistem.

b. Batasan sistem

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batasan suatu sistem dapat menentukan dan mendefinisikan dan membatasi sistem yang menunjukkan ruang lingkup dari sistem itu sendiri.

c. Lingkungan luar sistem

Lingkungan luar dari suatu sistem adalah sesuatu atau semua yang berada diluar lingkungan sistem yang dapat mempengaruhi kerja dari sistem itu sendiri. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem.

d. Masukan sistem

Masukan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintanance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintanance Input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal Input* adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran.

e. Pengolahan sistem

Sistem merupakan suatu bagian pengolahan yang akan merubah masukan menjadi keluaran dan di dalam pengolahan sistem, data akan diolah menjadi suatu sistem informasi.

f. Keluaran sistem

Data yang keluar dari suatu proses. Keluaran dari suatu sistem biasanya menjadi masukan untuk sistem yang lainnya.

g. Penghubung sistem

Penghubung merupakan media untuk menghubungkan sub-sub sistem sehingga dapat berinteraksi untuk membentuk suatu kesatuan. Melalui penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari subsistem yang lainnya. Keluaran dari suatu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem yang lain dengan menghubungkannya.

h. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan dan keluaran yang akan dihasilkan sistem[3].

### 2.1.2 Informasi

Hasil pemrosesan dari suatu sistem informasi disebut dengan informasi. Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang [4].

Berdasarkan pengertian Informasi diatas, maka disimpulkan bahwa informasi adalah hasil pemrosesan dari sistem informasi dan mempunyai manfaat pada masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Informasi dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Informasi Strategis, yang digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang, seperti informasi eksternal, rencana perluasan perusahaan dan lainnya.
2. Informasi taktis, yang dibutuhkan untuk mengambil keputusan jangka menengah, seperti informasi *trend* penjualan yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun rencana penjualan.

3. Informasi teknis, yang dibutuhkan untuk keperluan operasional sehari-hari, seperti informasi persediaan *stock*, retur penjualan dan laporan kas harian [5].

Kualitas dari suatu informasi tergantung pada tiga hal yaitu :

1. Informasi harus akurat (*Accurate*)

Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

2. Tepat pada waktunya (*Timeliness*)

Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Dewasa ini mahalnya nilai informasi disebabkan cepatnya informasi tersebut harus didapat, sehingga diperlukan teknologi-teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

3. Relevan (*Relevance*)

Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai sebab musedab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan, sebaliknya informasi mengenai harga pokok produksi untuk ahli teknik merupakan informasi yang kurang relevan, tetapi untuk akuntan relevan [6].

### 2.1.3 Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan pengaturan orang, data, proses, informasi dan teknologi yang berinteraksi untuk mengumpulkan data dan menyediakan *output* informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah organisasi[7].

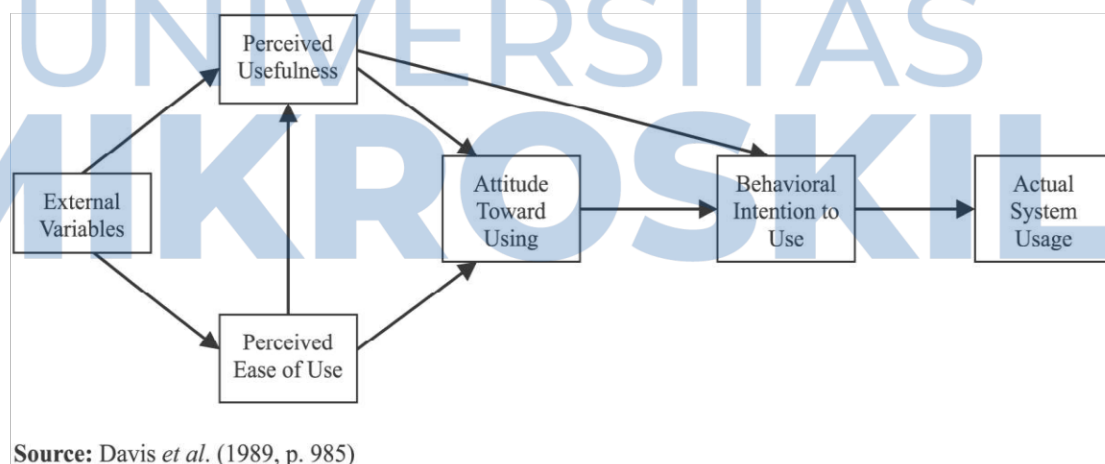
Sistem informasi berbasis komputer merupakan satu rangkaian perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data menjadi informasi yang berguna [9].

Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data, dimana merupakan aplikasi sistem informasi yang paling mendasar untuk setiap organisasi. Untuk menganalisis dan merancang sistem informasi yang tepat, penganalisis sistem perlu memahami organisasi dimana mereka bekerja saat sistem terbagi oleh interaksi tiga kekuatan utama yaitu level manajemen, perancangan organisasi dan budaya organisasi.[9]

Pimpinan yang efektif bertugas dan bertanggung jawab untuk mengelola sistem informasi dalam rangka proses manajemen dan pelaksanaan fungsi – fungsi manajemen. Tugas pengolahan tersebut meliputi perancangan informasi, transformasi informasi, komunikasi informasi, organisasi pelaksana, pemantauan dan pengendalian[9].

#### 2.1.4 Technology Acceptance Model (TAM)

TAM diadaptasi dari *Theory of Reasoned Action* mengasumsikan bahwa penerimaan seseorang atas teknologi informasi dipengaruhi oleh dua variabel utama yaitu *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan). Berikut adalah gambar konstruk awal TAM yang diperkenalkan oleh Davis (1989):



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

**Davis Bagozzi dan Warshaw (1989)**

*Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan) dan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) mempengaruhi *Attitude Toward Using* individu terhadap penggunaan teknologi. Peningkatan pada *Perceived Ease of Use* secara instrumental mempengaruhi kenaikan *External Variabels Perceived Usefulness(U)*, *Perceived Ease of Use(E)*, *Attitude Toward Using(A)*, *Behavioral Intention to Use(BI)*, *Actual System Use* dari *Perceived Usefulness* karena sebuah sistem yang mudah digunakan tidak membutuhkan waktu lama untuk dipelajari sehingga individu memiliki kesempatan untuk mengerjakan sesuatu yang lain sehingga berkaitan dengan efektifitas kinerja. *Attitude Toward Using* dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. *Behavioral Intention to Use* adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi dapat dilihat dari sikap pengguna terhadap teknologi tersebut seperti motivasi untuk tetap menggunakan serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain. *Actual System Usage* adalah kondisi nyata penggunaan sistem yang dikonsepsikan dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi.

Bila dilihat secara rinci, gambar konstruk awal TAM yang diperkenalkan oleh Davis(1989) tidak jauh beda dengan model yang digunakan dalam penelitian ini. Tetapi dalam penelitian ini hanya menggunakan 3 variabel independen saja, dimana variabel independen tersebut adalah: Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat dan Minat Perilaku Penggunaan.

Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Manfaat mempengaruhi Minat perilaku Penggunaan terhadap penggunaan teknologi. Dimana Persepsi Kemudahan Penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Persepsi Kemudahan Penggunaan juga mempengaruhi Persepsi Manfaat yang merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan produktifitas dan efektifitas sistem dari kegunaan dalam tugas secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerja orang yang menggunakan sistem tersebut. Minat Perilaku Penggunaan merupakan bentuk keyakinan seseorang dalam penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan minat seseorang yang pada akhirnya akan menggunakan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan.

Peranan persepsi kemudahan penggunaan sebenarnya lebih kompleks karena persepsi kemudahan penggunaan mengukur penilaian kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan *ease of learning* dari pengguna teknologi informasi. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi persepsi manfaat. TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi. Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya.

Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negatif muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Artinya persepsi negatif berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Sehingga model TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya-upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi.

Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar penelusuran dari pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap dan tujuan pengguna. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/user suatu sistem informasi.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat

manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolak ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*). Tujuan model ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna (*user*). Model ini menempatkan penggunaan (*usage*) sebagai dependent variabel, serta *perceived usefulness(U)* dan *perceived ease of use(EOU)* sebagai independen variabel. Kedua variabel independen ini dianggap dapat menjelaskan perilaku penggunaan(*usage*)[16].

### 2.1.5 MS DOS

Sistem MS DOS digunakan di PT Selular Satu Mandiri untuk mempermudah pekerjaan karyawannya. Dengan semakin banyaknya cabang yang ada di Medan membuat perusahaan untuk menggunakan sistem untuk mempermudah pekerjaan. Maka sistem MS DOS di kembangkan oleh IT lokal, *software* ini menjadi alat bantu untuk melakukan proses pekerjaan, diantaranya :

1. Mudah digunakan (*user friendly*) dimana tampilan menu dan aliran transaksi yang sederhana, mudah diingat dan dimengerti oleh orang awam yang tidak mempunyai pengetahuan mendalam tentang komputer.
2. Bisa dijalankan secara *offline*.
3. Kemampuan explorasi semua laporan ke program *Excel*.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini akan menguji teori yang dikemukakan oleh Davis (1989). Penelitian tentang penggunaan sistem informasi telah banyak dilakukan oleh peneliti. Untuk mempermudah dalam melihat dukungan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan landasan perumusan hipotesis disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Bontos Himawan Suseno (2009)	Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan penggunaan, Sikap terhadap penggunaan, Pengalaman, Kerumitan, Penggunaan Senyatanya.	<p>1. Pengalaman (<i>experience</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap konstruk persepsi kegunaan (<i>usefulness</i>).</p> <p>2. Pengalaman (<i>experience</i>) berpengaruh signifikan dengan persepsi kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>).</p> <p>3. Kerumitan (<i>complexity</i>) berpengaruh signifikan terhadap konstruk persepsi kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>).</p> <p>4. Kerumitan (<i>complexity</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap konstruk persepsi kegunaan (<i>usefulness</i>).</p>
2	Adrianto Sugiarto Wiyono (2008)	Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan penggunaan, Sikap terhadap penggunaan, Minat perilaku, Jenis kelamin, Pengalaman, Kerumitan, Kesukarelaan, Penggunaan Senyatanya.	<p>1. Minat perilaku tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan .</p> <p>2. Kerumitan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan .</p> <p>3. Jenis kelamin mempunyai pengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan.</p>
3	Amoroso dan Gardner (2004)	Persepsi kegunaan, Persepsi kemudahan penggunaan, Sikap	1. Pengalaman menggunakan internet sebagai variabel yang mempengaruhi persepsi kegunaan



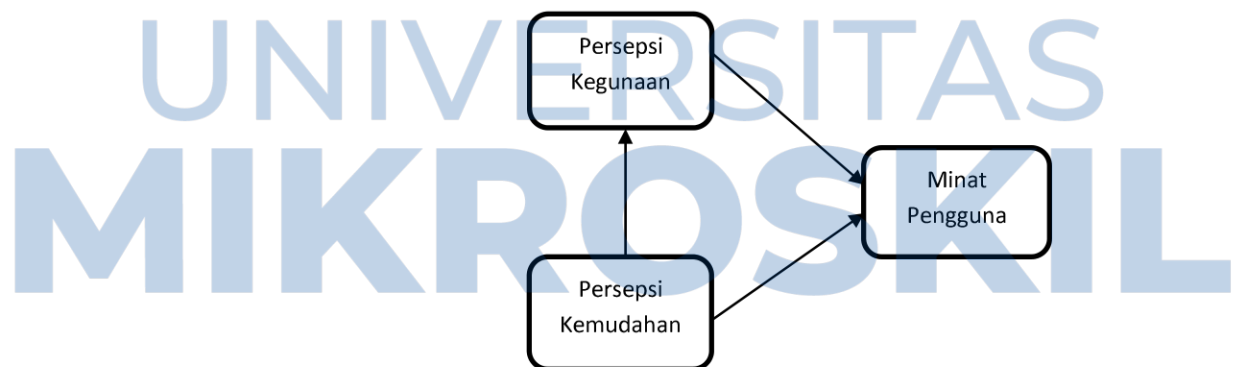
		terhadap penggunaan, Minat perilaku, Jenis kelamin, Pengalaman, Kerumitan, Kesukarelaan, Penggunaan Senyatanya.	terhadap internet. 2. Kesukarelaan dan pengalaman mempunyai pengaruh terhadap minat perilaku terhadap penggunaan internet. 3. Kerumitan menggunakan internet mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kegunaan. 4. Jenis kelamin mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan (persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan).
4	Fitri Imandari, Endang Siti Astuti, M. Saifi (2013)	Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi minat perilaku	1. Secara bersama-sama variabel kegunaan dan variabel kemudahan terdapat pengaruh nyata terhadap variabel minat perilaku. 2. Bahwa variabel kegunaan dan kemudahan berpengaruh signifikan positif terhadap variabel minat perilaku.
5	Achmat Zainuri, Endang Siti Astuti, Rizki Yudhi Dewantara (2015)	Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Minat Perilaku	1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kemudahan dan kemanfaatan terhadap niat pengguna secara bersama-sama. 2. Variabel kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap niat pengguna dan variabel kemanfaatan berpengaruh

			signifikan terhadap niat pengguna.
6	Nurul Bahiyah, Sri Kusumadewi (2013)	Kemudahan Penggunaan,Kegunaan, Minat perilaku	1.Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel kegunaan dan variabel kemudahan penggunaan terhadap minat pemanfaatan 2.Terdapat pengaruh signifikan negatif antara variabel kemudahan penggunaan terhadap minat pemanfaatan. Dan terdapat pengaruh signifikan positif antara variabel kegunaan terhadap variabel minat pemanfaatan.
7	Rahab(2010)	Kemudahan Penggunaan,Kegunaan, Minat pengguna	1.Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel kegunaan dan variabel kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan 2.terdapat pengaruh signifikan negatif antara variabel kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan. Dan terdapat pengaruh signifikan positif antara variabel kegunaan terhadap variabel minat penggunaan.
8	Erriyanto Hidayat (2011)	Kemudahan Penggunaann ,Kemanfaatan, Minat Pengguna	1.Terdapat pengaruh signifikan antara persepsi kemudahan dan manfaat terhadap Minat penggunaan teleworking secara bersama sama.

		2. Terdapat pengaruh signifikan positif antara persepsi kemudahan terhadap minat penggunaan dan terdapat pengaruh signifikan positif persepsi manfaat terhadap minat penggunaan.
--	--	--

### 2.3 Kerangka/Model konseptual

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, TAM dibentuk dari 2 keyakinan individual, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* yang menjadi sumber utama kerangka penelitian ini. *Perceived ease of use* dan *perceived usefulness* diindikasikan memiliki pengaruh terhadap *attitude toward using* pada penggunaan sistem MS DOS. *Attitude toward using* kemudian mempengaruhi *actual usages* secara langsung. *Perceived ease of use* dan *perceived usefulness* juga diindikasikan mempengaruhi *actual usage* penggunaan secara langsung tanpa melalui *attitude toward using*.



**Gambar 2.2 Skema Kerangka Konseptual**

## 2.4 Pengembangan Hipotesis

### 2.4.1 Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) terhadap persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*).

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana pengguna suatu sistem informasi meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan suatu hal yang mudah, dan tidak membutuhkan suatu usaha tertentu untuk memahaminya. Sedangkan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) didefinisikan sebagai suatu kepercayaan seorang pengguna bahwa dengan menggunakan suatu sistem informasi tertentu maka hal tersebut akan membantu pekerjaannya. [8]

Atas dasar definisi tersebut, Pengguna akan merasakan kegunaan penggunaan suatu sistem informasi jika pengguna merasakan kemudahan penggunaan sistem yang tinggi. Hasil penelitian tentang persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan sebelumnya dilakukan oleh [8], [10] menunjukkan adanya pengaruh yang positif antara variabel kemudahan penggunaan terhadap variabel kegunaan dalam penggunaan sistem informasi. Maka dari uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub> : Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*).**

### 2.4.2 Pengaruh persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) terhadap minat untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention To Use*)

Persepsi kegunaan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dalam menggunakan teknologi tertentu akan dapat meningkatkan kinerjanya. Minat berperilaku adalah suatu keinginan (niat) seseorang untuk melakukan suatu berperilaku tertentu[8]. Atas dasar definisi tersebut, Pengguna akan mempunyai minat untuk perlu dan terus menggunakan sistem informasi jika secara langsung merasakan adanya manfaat/berguna yang akan diterimanya. Jika tidak bermanfaat/berguna maka pengguna cenderung tidak berminat untuk menggunakan sistem informasi yang ditawarkan tersebut. Hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh [8],[12],[13] menunjukkan pengaruh kegunaan yang signifikan terhadap minat penggunaan.

Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: persepsi kegunaan (*perceived of usefulness*) berpengaruh positif terhadap minat pengguna untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention To Use*).**

### **2.4.3 Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap minat untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention To Use*)**

Persepsi atas kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*), mengacu pada “suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah [8]. Hal ini mengikuti definisi dari “mudah” (“*ease*”): “*freedom from difficulty or great effort*” atau “tidak memiliki kesulitan atau upaya keras. Minat berperilaku adalah keinginan (niat) atau ketertarikan pengguna untuk selalu menggunakan teknologi. Atas dasar definisi tersebut, Pengguna akan mempunyai minat menggunakan sistem informasi jika mudah digunakan dan tidak merasakan kesulitan atau usaha keras yang dilakukannya. Jika suatu teknologi atau sistem informasi sulit digunakan maka pengguna tidak akan berminat menggunakan teknologi atau sistem informasi tersebut. Hasil dalam penelitian yang dilakukan oleh [8],[12],[13] menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif antara persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan teknologi. Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>: persepsi kemudahan penggunaan (*perceived of ease of use*) berpengaruh positif terhadap minat untuk menggunakan sistem (*Behavioral Intention To Use*).**