

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

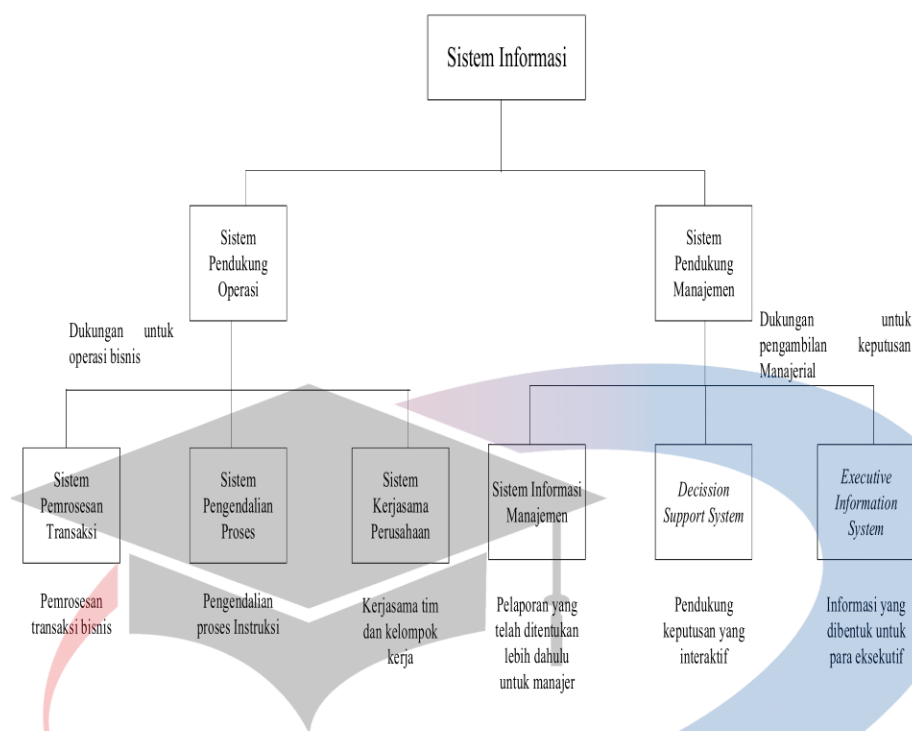
2.1. Landasan Teori

2.1.1. Sistem Informasi

“Sistem informasi merupakan kombinasi teratur apapun dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, dan sumberdaya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi” [1].

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 dalam suatu tempat atau pada beberapa lokasi.
6. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia.
7. Mengotomasikan proses-proses bisnis yang semioto-matis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual.
8. Mempercepat pengetikan dan penyuntingan.
9. Pembiayaan yang jauh lebih murah daripada pengerjaan secara manual [5].



Gambar 2. 1 Klasifikasi Operasi dan Manajemen Sistem Informasi

Gambaran umum ini menekankan tujuan utama sistem informasi. Sistem informasi dikategorikan dalam cara ini guna menekankan peran-peran utama yang dimainkan setiap sistem dalam operasi dan Manajemen suatu bisnis. Sistem Informasi sendiri dapat di klasifikasikan kedalam dua bagian diantaranya : Sistem pendukung operasi (*Operation Support System*) dan Sistem pendukung manajemen (*Management Support System*) [6].

2.1.2. Sistem Pendukung Operasi (*Operation Support System*)

Sistem pendukung operasi merupakan sistem yang menghasilkan berbagai informasi produk yang diperuntukan bagi pengguna internal maupun eksternal perusahaan, namun tidak menekankan produk tertentu yang diperuntukan oleh manajer [7].

Adapun yang menjadi peranan dari sistem pendukung operasi di dalam sebuah perusahaan, diantaranya :

1. Sistem pengelolaan transaksi

Sistem pengelolaan transaksi merupakan sistem yang digunakan untuk mencatat dan mengolah data yang dihasilkan dari transaksi bisnis. Dalam pengelolaan transaksi terdapat dua cara dasar, diantaranya : *Batch Processing*, data transaksi diakumulasikan dalam sebuah periode waktu dan pemrosesannya dilakukan secara periodik. Pemrosesan *real-time* (atau *online*), pemrosesan data dilakukan secepat mungkin setelah sebuah transaksi berlangsung. Sebagai contoh, sistem tempat penjualan (*Point-of-sales-POS*) di berbagai ritel telah banyak menggunakan terminal mesin penghitung uang masuk elektronik yang digunakan untuk menangkap dan mengirimkan data penjualan secara elektronik melalui hubungan Telekomunikasi ke pusat komputer regional untuk pengolahan secara *real-time* atau *batch*.

2. Sistem kendali proses

Sistem kendali proses merupakan sistem yang bertujuan mengawasi dan mengendalikan proses fisik. Sebagai contoh, sebuah tempat penyulingan minyak tanah yang menggunakan sensor elektronik yang terhubung dengan komputer guna mengawasi proses kimia secara terus menerus dan membuat penyesuaian seketika (*real-time*).

3. Sistem kolaborasi perusahaan

Sistem kolaborasi perusahaan merupakan sistem yang berguna untuk meningkatkan komunikasi tim, kelompok kerja guna meningkatkan produktivitas yang dikenal juga sebagai sistem otomatisasi kantor. Sebagai contoh, Penggunaan surat elektronik untuk mengirim dan menerima pesan elektronik, mengadakan rapat menggunakan konferensi video untuk mengkoordinasikan kegiatan [7].

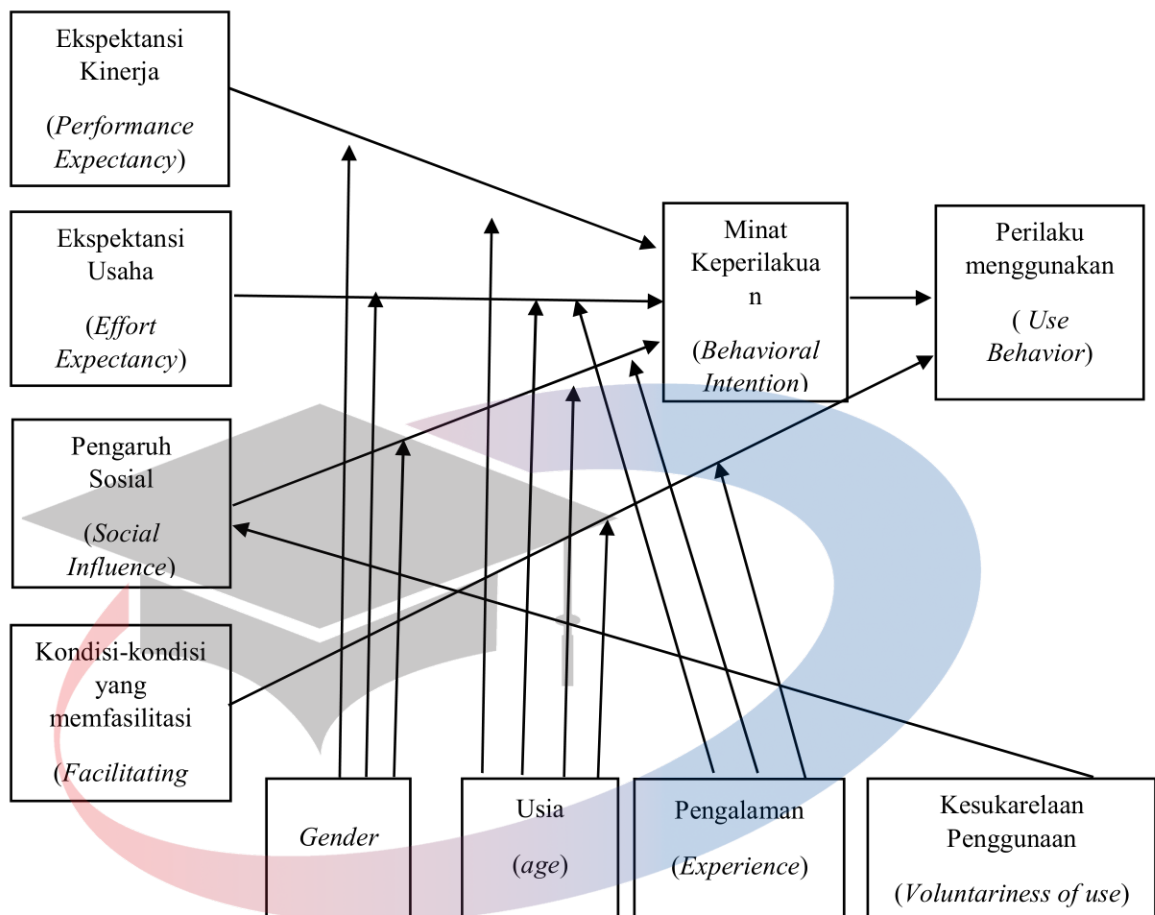
2.1.3. Model UTAUT

UTAUT adalah sebuah model penerimaan teknologi yang di usulkan oleh Visnawati Venkatesh, dkk pada tahun 2003 [8]. Model ini merupakan gabungan dari delapan teori-teori tentang penerimaan teknologi oleh pemakai-pemakai sistem, diantaranya :

1. Teori tindakan beralasan (*theory of reasoned action* atau TRA) diadaptasi dari Davis et al. (1989)

2. Model penerimaan Teknologi (*technology acceptance model* atau TAM) diadaptasi dari Davis (1989), Davis et al (1989) dan Venkatesh dan Davis (2000)
3. Model motivasional (*motivational model* atau MM) di adaptasi dari Davis et al. (1992)
4. Teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior* atau TPB) diadaptasi dari Taylor dan Todd (1995).
5. Model gabungan TAM dan TPB (*a model combining the technology acceptance model and the theory of planned behavior* atau TAM+TPB) diadaptasi dari Taylor dan Todd (1995)
6. Model pemanfaatan PC (*model of PC utilization* atau MPCU) diadaptasi dari Thompson et al. (1991).
7. Teori difusi inovasi (*innovation diffusion theory* atau IDT) diadaptasi dari Moore dan Benbasat (1991).
8. Teori kognitif sosial (*social cognitive theory* atau SCT) diadaptasi dari Compeau dan Higgins (1995), dan Compeau et al. (1999).

Berdasarkan kajian dari kedelapan model sebelumnya Venkatesh et. al., (2003) mulai memformulasikan suatu teori yang disebut dengan teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified theory of acceptance and use of technology* atau UTAUT). Dalam teori ini terdapat empat faktor utama penentu langsung dari Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku menggunakan (*use behavior*) sistem informasi, yaitu Ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), dan Pengaruh Sosial (*Social Influence*). Jenis kelamin (*gender*), Usia (*age*), pengalaman (*experience*), kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*) digunakan untuk memoderasi empat faktor utama tersebut terhadap Minat berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku menggunakan (*use behavior*) sistem informasi. UTAUT dikembangkan berdasarkan pada teori-teori perilaku penggunaan teknologi dan penerimaan teknologi. Keempat faktor tadi tidak saling berpengaruh namun masing-masing faktor memiliki hubungan kausal dengan *use behavior*. Secara skematik model UTAUT dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2. 2 Model UTAUT (Venkatesh et. al., 2003)

Gambar diatas menjelaskan *use behavior* dipengaruhi oleh *behavioral intention* dan *facilitating condition*, dimana *behavioral intention* dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy* dan *social influence*. Sementara itu variabel moderasi seperti *gender*, *age*, *experience* dan *voluntariness* 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*[1], [8].

Terkait dengan penelitian ini, maka dapat dijelaskan secara terinci mengenai variabel yang terdapat di dalam UTAUT, diantaranya :

1. Ekspektansi kinerja (*Performance Expectancy*)

Ekspektansi kinerja didefinisikan sebagai, sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem akan membantu seseorang untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja terkait dengan pekerjaannya.

2. Ekspektansi usaha (*Effort Expectancy*)
Ekspektansi usaha didefinisikan sebagai tingkat kemudahan didalam menggunakan sistem.
3. Pengaruh sosial (*Social Influence*)
Pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang memandang pentingnya faktor lingkungan kerjanya dalam menggunakan sistem yang baru.
4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Conditions*)
Kondisi-kondisi yang memfasilitasi dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang meyakini bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung sistem.
5. Minat Keperilakuan (*Behavioral Intention*)
Minat keperilakuan merupakan perilaku utama organisasi dalam penerimaan teknologi. Sejalan dengan teori yang ada, diharapkan bahwa minat keperilakuan akan berpengaruh signifikan pada penggunaan teknologi.
6. Perilaku menggunakan (*Use Behavior*)
Reaksi perasaan yang bersifat menyeluruh dari masing-masing individual untuk menggunakan suatu sistem.
7. *Gender*
Gender diprediksikan memoderasi pengaruh ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*).
8. Usia (*age*)
Usia (*age*) diteorikan mempunyai peran moderasi antara ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat keperilakuan (*behavioral intention*).
9. Pengalaman (*experience*)
Pengalaman merupakan variabel dumi bernilai 0,1, atau 2 yang menunjukkan waktu T1, T2 dan T3 berupa pengalaman pemakai dengan membandingkannya berdasarkan periode waktu tertentu.
10. Kesukarelaan penggunaan (*voluntariness of use*)

Kesukarelaan penggunaan merupakan variabel dumi yang digunakan untuk membedakan konteks situasional yang mana bernilai 1 untuk *setting* sukarela dan 0 untuk *setting mandatory* [1].

2.2. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu yang berupa temuan–temuan teori menjadi sangat penting sebelum melakukan penelitian. Penelitian terdahulu merupakan salah satu data pendukung yang menurut peneliti dapat dijadikan sebagai acuan dari permasalahan yang sedang diteliti. Dalam hal ini, fokus penelitian terdahulu yang menjadi acuan adalah terkait seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang dimoderasi oleh *gender*, *age* dan *experience*. Oleh karena itu peneliti akan melakukan kajian terhadap hasil penelitian terdahulu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terdapat persamaan dan perbedaan hasil dari beberapa penelitian. Untuk memudahkan pemahaman mengenai ini akan disajikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul penelitian	Variabel yang terkait	Hasil yang diperoleh
1.	Lu Hsin-Ke, Lin Peng-Chun dan Fan Shu-Mei [9].	2013	Using the UTAUT Model to Explore University Student Acceptance towards Moodle Reader	Independen : 1. Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>) 2. Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>) 3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)	<ul style="list-style-type: none"> Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>), berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>). Ekspektansi

				<p>4. Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>)</p> <p>Intervening (perantara) : Minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>)</p> <p>Dependen : User behavior.</p> <p>Moderasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis kelamin (<i>gender</i>) 2. Usia (<i>age</i>) 3. Experience (Pengalaman) 	<p>Usaha (<i>effort expectancy</i>), tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>). • Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) dan minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan
--	--	--	--	--	--

					<p>system (<i>use behavior</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>), tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh <i>gender</i> dan <i>age</i>. • Ekspektansi usaha (<i>effort expectancy</i>), tidak berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh <i>gender</i>, <i>age</i> dan <i>experience</i>. • Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (
--	--	--	--	--	---



					<p><i>facilitating conditions)</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan system (<i>use behavior</i>) jika dimoderasi oleh <i>age</i>, dan <i>experience</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika dimoderasi oleh <i>gender</i>, <i>age</i>, dan <i>experience</i>
2.	Kamal Ghalandari [2].	2012	The Effect of Performance	<p>Independen :</p> <p>1. Ekspektansi kinerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>),

		<p>Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions on Acceptance of E-Banking Services in Iran: the Moderating Role of Age and Gender (Mengetahui pengaruh dari Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>), Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>), Pengaruh</p>	<p>(<i>performance expectancy</i>)</p> <p>2. Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>)</p> <p>3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</p> <p>4. Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>)</p> <p>Intervening (perantara) : Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>).</p> <p>Dependen : Perilaku menggunakan (<i>User behavior</i>).</p> <p>Moderasi :</p> <p>1. Jenis kelamin (<i>gender</i>)</p> <p>2. Usia (<i>age</i>)</p>	<p>berpengaruh signifikan terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>), berpengaruh signifikan terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>). • Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>). • Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) dan minat keperilakuan
--	--	---	---	---

			<p>sosial (<i>social influence</i>), Kondisi-kondisi pemfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) pada penerimaan jasa E-Banking yang dimoderasi oleh <i>age</i> dan <i>gender</i>).</p>	<p>(<i>behavioral intention</i>) berpengaruh terhadap perilaku penggunaan system (<i>use behavior</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usia (<i>age</i>) dan jenis kelamin dapat memoderasi hubungan ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>) terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>). • Usia (<i>age</i>) dan jenis kelamin dapat memoderasi hubungan ekspektansi usaha (<i>effort expectancy</i>) terhadap minat berperilaku
--	--	--	--	--

					<p>(<i>behavioral intention</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usia (<i>age</i>) dan jenis kelamin dapat memoderasi hubungan Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) terhadap minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>). • Usia (<i>age</i>) dan jenis kelamin dapat memoderasi hubungan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) terhadap perilaku penggunaan system (<i>use behavior</i>).
--	--	--	--	--	---

3.	Sevil orhan et, al. [3]	2016	Mengetahui sejauh mana tingkat penerimaan guru-guru di sekolah menengah terhadap penerapan papan tulis interaktif dengan mengadopsi pemodelan UTAUT	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>) 2. Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>) 3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) 4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) <p>Intervening (Perantara) : Minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>)</p> <p>Dependen : Perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>)</p> <p>Moderasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis kelamin (<i>gender</i>) 2. Usia (<i>gender</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>) berpengaruh positif terhadap Minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) • Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>) berpengaruh positif terhadap Minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) • Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh positif terhadap Minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) • Kondisi-kondisi yang memfasilitasi(
----	-------------------------	------	---	---	--

					<p><i>facilitating conditions</i>) berpengaruh positif terhadap Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>) • Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>) tidak berpengaruh terhadap Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) jika di moderasi oleh <i>gender</i> • Ekspektansi usaha (<i>effort</i>
--	--	--	--	--	--

					<p><i>expectancy</i>) berpengaruh positif terhadap Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) jika di moderasi oleh <i>gender</i> dan cenderung pada pengguna wanita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) tidak berpengaruh terhadap Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) jika di moderasi oleh <i>gender</i> • Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>) berpengaruh positif terhadap Minat keperilakuan (<i>behavioral</i>
--	--	--	--	--	---

					<p><i>intention</i>) jika di moderasi oleh <i>age</i> dan cenderung pada pengguna yang lebih tua</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ekspektansi usaha (<i>effort expectancy</i>) berpengaruh positif terhadap Minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika di moderasi oleh <i>age</i> dan cenderung pada pengguna yang lebih tua • Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) tidak berpengaruh positif terhadap Minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika di moderasi oleh <i>age</i>
--	--	--	--	--	---

					<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) berpengaruh positif terhadap Minat berperilaku (<i>behavioral intention</i>) jika di moderasi oleh <i>age</i> dan cenderung pada pengguna yang lebih tua
4.	Hager Khechine, et, al. [10]	2014	Menentukan faktor-faktor yang menjelaskan penerimaan sistem webinar (Elluminate) dalam kursus blended learning oleh siswa, yang	Independen : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>) 2. Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>) 3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) 4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa : <ol style="list-style-type: none"> 1. Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>), pengaruh sosial (<i>social influence</i>) dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>)

			<p>dimoderasi oleh <i>age</i> dan <i>gender</i></p>	<p>(<i>facilitating conditions</i>)</p> <p>Dependen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Niat menggunakan (<i>Intention to use Elluminate</i>) <p>Moderasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis kelamin (<i>gender</i>) 2. Usia (<i>age</i>) 	<p>berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan (<i>intention to use Elluminate</i>).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Ekspektansi usaha (<i>effort expectancy</i>) tidak berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan (<i>intention to use Elluminate</i>). 3. Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>), pengaruh sosial (<i>social influence</i>) dan Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) tidak berpengaruh terhadap niat menggunakan
--	--	--	---	---	---

					<p>(<i>intention to use Elluminate</i>) jika dimoderasi oleh <i>gender</i>.</p> <p>4. Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>), Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan (<i>Intention to use Elluminate</i>) jika dimoderasi oleh <i>age</i>, efek yang ditemukan lebih cenderung ke pengguna yang lebih muda.</p> <p>5. Ekspektansi usaha (<i>effort expectancy</i>), pengaruh sosial (<i>social influence</i>) tidak</p>
--	--	--	--	--	--

					berpengaruh terhadap niat menggunakan (<i>intention to use Elluminate</i>) jika dimoderasi oleh <i>age</i> .
5.	Bunayya Humyro, Fatoni dan Fatmasari [11].	2014	Evaluasi Penerapan Aplikasi (Finance Information System) Terhadap User Acceptance Di KSU ABADI menggunakan Metode UTAUT	<p>Independen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>) 2. Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>) 3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) 4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) <p>Intervening :</p> <p>Behavioral Intention</p> <p>Dependen :</p> <p>Use Behavior</p> <p>Moderasi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Gender</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>) berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi FIS dengan hasil uji T 32.614 dan F 11.325 • Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>) berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi FIS. Dengan hasil uji T 30.694 dan F 14.686.

				<p>2. <i>Age</i></p> <p>3. <i>Experience</i></p> <p>4. <i>Voluntarines</i></p> <p>s</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi FIS. Dengan hasil uji T 26.238 dan F 11.773. • Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>) berpengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi FIS. Dengan hasil uji T 32.608 dan F 9.327.
6.	Muhamma d Malik Hakim [12]	2016		<p>Independen :</p> <p>1. Ekspektansi kinerja</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ekspektansi kinerja (<i>performance expectancy</i>)

				<p>(<i>performance expectancy</i>)</p> <p>2. Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>)</p> <p>3. Pengaruh sosial (<i>social influence</i>)</p> <p>4. Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (<i>facilitating conditions</i>)</p> <p>Intervening (Perantara) : Minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>)</p> <p>Dependen : Perilaku menggunakan (<i>use behavior</i>)</p> <p>Moderasi : 1. Jenis kelamin (<i>gender</i>) 2. Usia (<i>gender</i>)</p>	<p>terhadap minat keperilakuan (<i>behavioral intention</i>) pengaruh <i>gender</i> pria lebih kuat dibanding wanita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengaruh sosial (<i>social influence</i>) pengaruh <i>gender</i> pria lebih kuat dibanding wanita • Ekspektansi Usaha (<i>effort expectancy</i>) pengaruh <i>gender</i> wanita lebih kuat dibanding pria • Pengaruh <i>age</i> terhadap hubungan ekspektansi kinerja, ekspektansi usaha, pengaruh sosial terhadap minat
--	--	--	--	---	--

					keperilakuan lebih kuat pada responden dengan tingkat usia 25-35 tahun dibandingkan responden dengan usia kurang dari 25 tahun.
--	--	--	--	--	---

Berdasarkan keenam review penelitian terdahulu yang telah dikaji pada tabel diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerimaan dan penggunaan sistem dengan mengadopsi pemodelan UTAUT (*Unified theory acceptance and use of technology*) memperoleh hasil yang beragam. Lu Hsin Ken et,al. (2013) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) jika dimoderasi *gender* dan *age*. Sama halnya dengan ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) jika dimoderasi *gender*, *age* dan *experience*, serta kondisi-kondisi pemfasilitasi terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) tidak berpengaruh signifikan jika dimoderasi oleh *age* dan *experience*. Sedangkan pada pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) terbukti pengaruh signifikan jika dimoderasi oleh *gender*, *age* dan *experience* [9]. Hasil yang berbeda yang ditemukan oleh Kamal Galandari (2012), menyatakan bahwa variabel moderasi *age* dan *gender* terbukti berpengaruh signifikan terhadap hubungan ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) dengan minat berperilaku (*behavioral intention*), serta kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) jika dimoderasi *age* [2]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Sevil orhan et, al (2016) menemukan hasil yang sama

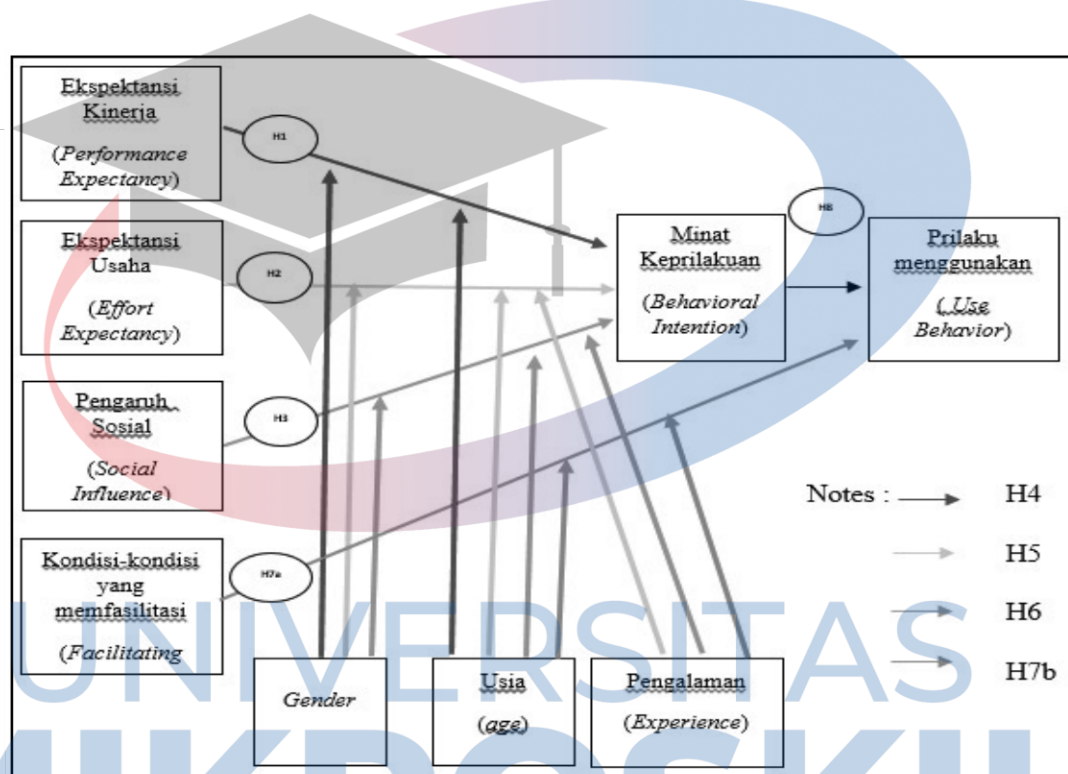
dengan penelitian Lu Hsin Ken et.al. (2013) pada peran moderasi *gender* terhadap hubungan ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) , ekpektasi usaha (*effort expectancy*) dengan minat berperilaku (*behavioral intention*) terbukti tidak berpengaruh. Pada variabel moderasi *age* ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influence*) juga ditemukan tidak berpengaruh terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*). Tetapi pada variabel ekpektasi usaha (*effort expectancy*) ditemukan berpengaruh terhadap berperilaku (*behavioral intention*) dan kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*). Sedangkan pada penelitian Bunayya Humyro, Fatoni dan Fatmasari (2014) menyatakan bahwa ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) , ekpektasi usaha (*effort expectancy*) , pengaruh sosial (*social influence*) juga ditemukan berpengaruh signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) , serta kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*). Dalam hal ini *gender* , *age* dan *experience* berperan sebagai variabel moderasi [9], [11]. Berdasarkan hal itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna memperoleh bukti empiris terkait dengan penerimaan teknologi yang ada di PT. Telkom Indonesia.

2.3. Kerangka/Model Konseptual

Kemauan untuk menerima penerapan sistem yang baru merupakan salah satu kunci keberhasilan implementasi teknologi informasi. Dalam hal ini aspek manusia yang tidak lain merupakan salah satu penentu keberhasilan dari penerapan sistem, merupakan aspek yang begitu penting untuk dipertimbangkan. Sistem teknologi informasi yang diterapkan harus memungkinkan orang-orang (*end user*) mempunyai kesempatan untuk dapat berinteraksi dan memanfaatkan sistem yang ada guna membantu mencapai tujuan mereka.

Penerimaan dan penggunaan sistem dapat di ukur dengan menggunakan pemodelan UTAUT (*unified theory acceptance and use of technology*) yang mana merupakan hasil pengembangan dari Venkatesh dimana dalam penelitian ini akan dilihat sejauh mana tingkat penerimaan sebuah sistem informasi dengan melibatkan

empat variabel independen (*Performance expectancy, Effort expectancy, Social influence, facilitating conditions*), satu variabel *intervening* (*Behavioral intention*) dan satu variabel dependen (*Use behavior*) disertai dengan tiga variabel moderasi (*age, gender dan experience*). Adapun alasan peneliti tidak mengikutsertakan dua *voluntariness* sebagai variabel moderasi dikarenakan menyesuaikan kembali dengan penggunaan sistem yang bersifat *mandatory* [8]. Berdasarkan uraian-uraian diatas dapat digambarkan kerangka pemikiran dari penelitian ini, sebagai berikut :



Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran Teoritis

2.4. Pengembangan Hipotesis

2.4.1. Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*performance expectancy*) (PE) terhadap minat Keperilakuan (*behavioral intention*) (BI)

Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang dapat mempercayai bahwa dengan menggunakan sebuah sistem akan membantu dia dalam memperoleh beberapa keuntungan yang berasal dari kinerja pekerjaannya [1]. Dalam konteks penerimaan pengguna akhir terhadap *NOSS-F* ini, ekspektansi kinerja di konseptualisasikan sebagai tingkat sejauh mana pengguna sistem percaya bahwa sistem *NOSS-F* ini dapat meningkatkan kinerja mereka. Oleh

karena itu seseorang dapat menganggap bahwa dengan menggunakan sistem *NOSS-F* ini dapat mengefisienkan serta memberi kenyamanan bagi pengguna sistem. Manfaat yang didapatkan oleh pengguna sistem tentu karena besarnya hubungan yang signifikan antara Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) untuk menggunakan sistem *NOSS-F*. Indikator Konstruk ekspektansi kinerja dikembangkan dari lima konstruk-konstruk agregasi yaitu : kegunaan persepsian (*perceived usefulness*), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*), kesesuaian pekerjaan (*job-fit*), keuntungan relative (*relative advantage*), ekspektansi-ekspektansi hasil (*outcome expectations*) [8]. persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan menggunakan skala likert 1-5.

Berdasarkan itu peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) (PE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) (BI).

2.4.2. Pengaruh Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*)(EE) terhadap Minat Berperilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem . Apabila sistem yang digunakan tidak sulit maka usaha yang dilakukan tidak terlalu tinggi, sebaliknya apabila sistem yang digunakan sulit maka dibutuhkan usaha yang lebih untuk menggunakan sistem tersebut [1]. Dalam hal ini pengguna sistem *NOSS-F* tentunya berharap tidak perlu menggunakan usaha lebih dalam penggunaan sistem tersebut. Indikator yang digunakan untuk mengukur ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) yaitu : penggunaan persepsian (*perceived ease of use*), kerumitan (*complexity*), kemudahan penggunaan (*ease of use*). Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur menggunakan skala likert 1-5.

H2 : Ekspektansi usaha (*effort expectancy*) (EE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) (BI)

2.4.3. Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) (SI) terhadap Minat Berperilaku (*Behavioral Intention*) (BI)

Pengaruh sosial (*social influence*) merupakan sejauh mana seseorang individual mempersepsikan kepentingan yang dipercaya oleh beberapa pihak dimana hal ini dapat mempengaruhinya untuk menggunakan sistem yang baru [1]. Konstruk-konstruk pembentuk pengaruh sosial (*social influence*) yang merupakan indikator untuk menguji persepsian pengguna yaitu; norma subyektif (*subjective norm*), faktor-faktor sosial (*social factors*), dan *image*. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur menggunakan skala likert 1-5 [1].

H3 : Pengaruh sosial (*social influence*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*).

2.4.4. Moderasi *Gender* dan *Age* Pada Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) Terhadap Minat Berperilaku (*Behavioral Intention*)

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Venkatesh and Morris (2000) *gender* dan *age* yang berperan sebagai pemoderasi pengaruh Ekspektansi kinerja (*performance expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*). Menunjukkan bahwa *gender* pria cenderung lebih tinggi mengandalkan ekspektansi kinerja ketika memutuskan apakah hendak menggunakan sistem tersebut atau tidak. Sedangkan untuk *age* menunjukkan bahwa pekerja –pekerja lebih muda akan lebih cenderung mengandalkan ekspektansi kinerja ketika menentukan apakah akan menggunakan sistem atau tidak [8].

Jadi berdasarkan itu peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H4: *Gender* dan *Age* Memoderasi Pengaruh Ekspektansi Kinerja (*Performance Expectancy*) Terhadap Minat Berperilaku (*Behavioral Intention*)

2.4.5. Moderasi *Gender*, *Age* dan *Experience* Pada Pengaruh Ekspektansi Usaha (*Effort Expectancy*) Terhadap Minat

Venkatesh dan Morris dalam penelitian sebelumnya menyatakan bahwa *gender* wanita lebih menonjol dibandingkan pria dalam ekspektansi usaha (*effort expectancy*). Hal tersebut juga yang menentukan minat individual akan lebih kuat pada wanita. Sedangkan untuk *age* ekspektansi usaha (*effort expectancy*) akan menentukan minat individual pada pekerja yang lebih tua. Mengingat kecenderungan mereka

menghindari hal yang kompleks pekerja yang lebih tua lebih cenderung mengandalkan ekpektansi usaha (*effort expectancy*) ketika akan menentukan apakah menggunakan sistem tersebut atau tidak [8]. Sementara untuk pengalaman (*experience*) akan cenderung pada pekerja-pekerja yang memiliki sedikit pengalaman dalam menggunakan sistem. Dengan demikian pada penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa *gender*, *age* dan *experience* akan memoderasi hubungan pengaruh ekspektansi usaha (*effort expectancy*) dengan minat berperilaku (*behavioral intention*)

Berdasarkan hal itu peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H5: *Gender* , *age* , dan *experience* memoderasi pengaruh ekspektansi usaha (*effort expectancy*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*)

2.4.6. Moderasi Oleh *Gender* , *Age* dan *Experience* Pada Pengaruh Pengaruh Sosial (*Social Influence*) Terhadap Minat Berperilaku (*Behavioral Intention*)

Penelitian Venkatesh et al, dan Wang et al menyatakan bahwa *gender* wanita akan lebih cenderung memperhatikan pendapat dan kepercayaan orang lain yang digunakan sebagai kesempatan dimana hal ini dipercaya dapat meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan mereka. Sedangkan *gender* pria cenderung mengabaikan pendapat orang lain. Sehingga dalam hal ini *gender* wanita akan lebih kuat pengaruhnya dalam minat menggunakan system [13]. Sementara untuk *age* pekerja-pekerja lebih tua akan lebih mengandalkan pengaruh sosial (*social influence*) ketika menentukan akan menggunakan sistem atau tidak. Sedangkan untuk *experience* akan cenderung signifikan pada pengalaman awal menggunakan sistem terutama pada penggunaan sistem yang bersifat *mandatory* . Dengan demikian pada penelitian ini peneliti mengharapkan bahwa *gender*, *age*, *experience* akan memoderasi (memperkuat dan memperlemah) hubungan pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) .

Berdasarkan hal itu peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H6: *Gender* , *age* , dan *experience* memoderasi pengaruh pengaruh sosial (*social influence*) terhadap minat berperilaku (*behavioral intention*) .

2.4.7. Pengaruh Kondisi –Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) Terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*) .

Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) didefinisikan sebagai sejauh mana infrastruktur serta teknis dalam organisasi dapat mendukung pengguna dalam menggunakan system [8]. Dalam hal ini kondisi yang memfasilitasi tersebut membantu pengguna dalam mengoperasikan sistem *NOSS-F*.

Konstruk – konstruk dari Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) yang merupakan indikator untuk menguji persepsian pengguna yaitu ; kontrol perilaku persepsian (*perceived behavior control*) , kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditios*) , dan kompatibilitas (*compatibility*). Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur menggunakan skala likert 1-5 [14].

H7a : Kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*).

2.4.8. Moderasi *Age* dan *Experience* Pada Pengaruh Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi (*Facilitating Conditions*) Terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*)

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Venkatesh, et.al yang menyatakan bahwa *age* dan *experience* yang berperan sebagai pemoderasi hubungan antara kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) memiliki pengaruh yang signifikan . Hasil empiris menyatakan bahwa kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) dimodelkan langsung kepenggunaan tanpa dimediasi oleh minat berperilaku (*behavioral intention*) yang pengaruhnya akan meningkat jika dimoderasi oleh pengalaman (*experience*) dalam menggunakan teknologi. Sedangkan untuk *age* akan cenderung pada pekerja-pekerja yang lebih tua, dikarenakan usia yang tua lebih mementingkan menerima bantuan pada pekerjaannya. Dengan demikian hubungan antara kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) akan semakin berpengaruh jika dimoderasi oleh *age* dan *experience*.

Berdasarkan hal itu peneliti mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H7b : *Age* dan *experience* memoderasi pengaruh kondisi-kondisi pemfasilitasi (*facilitating conditions*) terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*)

2.4.9. Pengaruh Minat keperilakuan (*Use Behavior*) Terhadap Perilaku Menggunakan (*Use Behavior*).

Berdasarkan kekonsistenan dari semua teori yang membahas model tentang niat diharapkan bahwa minat keperilakuan akan berpengaruh positif yang signifikan terhadap penggunaan teknologi [8].

Jadi berdasarkan hal itu kami mengusulkan hipotesis sebagai berikut :

H8 : Minat keperilakuan (*behavioral intention*) akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku menggunakan (*use behavior*) dalam menggunakan sistem *NOSS-F*.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL