

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian terkait

Beberapa penelitian terkait dengan menggunakan metode TAM untuk menganalisa penerimaan teknologi dapat dilihat pada tabel 2.1 dibawah ini :

No	Judul	Penulis	Tahun	Metode	Hasil
1	Analisis Penerimaan <i>Learning Management System</i> di Perguruan Tinggi Menggunakan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Fitriadi Nurdin*, Teguh Nur Santoso, Gamaruddin Gamaruddin	2023	Survei dalam bentuk kuesioner menggunakan google formulir.	Berdasarkan informasi yang dikumpulkan, perguruan tinggi harus meningkatkan dan secara berkala memperbarui fitur-fitur di dalam LMS sehingga dapat mendukung pengguna secara lebih efisien.
2	Penerapan Metode <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Informasi Akademik Institut Bisnis Nusantara	Albert Budiyanto	2023	metode penelitian asosiatif	<i>Perceived Ease of Use</i> secara signifikan mempengaruhi <i>Behavioral Intention to Use</i> terhadap penggunaan SIAK di Institut Bisnis Nusantara, <i>Perceived Usefulness</i> secara signifikan mempengaruhi <i>Behavioral Intention to Use</i> terhadap penggunaan SIAK di Institut Bisnis Nusantara, <i>Behavioral Intention to Use</i> secara signifikan mempengaruhi <i>Perceived Usage</i> terhadap

					penggunaan SIAK di Institut Bisnis Nusantara
3	Penggunaan Metode <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> Dalam Analisis Sistem Informasi Alista ( <i>Application Of Logistic And Supply Telkom Akses</i> )	Tri Irawati, Elistya Rimawati, Nayu Ariloka Pramesti	2019		hasil analisis diketahui bahwa 35,2% dari empat variabel bebas yaitu desain antarmuka, kemudahan sistem, sikap penerimaan sistem, perilaku penggunaan sistem mempengaruhi kondisi nyata penggunaan sistem informasi. Berdasarkan hasil kuisisioner dari semua responden terhadap variabel pertanyaan yang diteliti, hasil TAM dalam persentase 44% menjawab sangat setuju dan 55% menjawab setuju.
4	Analisis pengaruh penerimaan sistem informasi akuntansi dengan pendekatan <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> studi pada Bank Lampung	Agni nurasri, Anik Irawati	2017	Survei dalam bentuk kuesioner.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemudahan penggunaan (<i>Perceived Ease Of Use</i>) tidak berpengaruh terhadap perilaku untuk tetap menggunakan (<i>Behavioral Intention To Use</i>),</li> <li>b. Persepsi kemanfaatan (<i>perceived usefulness</i>) berpengaruh terhadap perilaku untuk tetap menggunakan (<i>Behavioral Intention To Use</i>),</li> <li>c. Kemudahan penggunaan (<i>Perceivedd Ease Of Use</i>) berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>),</li> <li>d. Perilaku untuk tetap menggunakan (<i>Behavioral Intention To Use</i>) tidak berpengaruh kondisi nyata penggunaan sistem (<i>Actual System Usage</i>),</li> <li>e. Kemudahan penggunaan</li> </ul>

					<p>(<i>Perceived Ease Of Use</i>) tidak berpengaruh terhadap kondisi nyata penggunaan sistem (<i>Actual System Usage</i>),</p> <p>f. Persepsi kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>) berpengaruh terhadap kondisi nyata penggunaan sistem (<i>Actual System Usage</i>).</p>
5	<p>Analisis <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> dalam memahami niat perilaku mahasiswa untuk menggunakan <i>E-Learning</i></p>	<p>Anik Irawati, Dedi Putra</p>	2014	<p>Survei dalam bentuk kuesioner.</p>	<p>Hasil pengujian menunjukkan persepsi kemudahan dalam menggunakan <i>e learning</i>, dipengaruhi oleh <i>Self-efficacy</i> dan sistem aksesibilitas. Sedangkan norma subyektif tidak mempengaruhi niat perilaku mahasiswa dalam menggunakan <i>e-learning</i></p>

Dari beberapa penelitian sebelumnya yang di tampilkan tabel diatas, dapat dipahami bahwa metode *Tecnology Acceptance Model (TAM)* telah digunakan sebagai metode rujukan dan telah banyak digunakan dalam beberapa studi dalam menganalisa terkait penerimaan teknologi. Dalam model penerimaan teknologi, baik manfaat yang dirasakan maupun kemudahan penggunaan yang dirasakan dapat memprediksi dan sikap individu tentang penggunaan sistem. TAM dipilih dalam penelitian ini karena penelitian sebelumnya telah menemukan TAM sebagai model adopsi Teknologi Informasi (TI) yang paling berpengaruh, umum digunakan, dan sangat prediktif ([5][6][7]).

## **2.2 Landasan Teori**

Landasan teori merupakan penjelasan terkait pengertian, konsep, proposisi yang disusun sistematis terkait variabel-variabel didalam suatu penelitian. Landasan teori menjadi dasar dalam penelitian yang akan dilakukan dan menjadi pondasi atas penelitian yang akan dilakukan.

### **2.2.1. Analisis**

Analisis data bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Para peneliti berpendapat bahwa tidak ada cara yang paling benar secara absolut untuk mengorganisasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data. Karena itu, maka prosedur analisis data dalam penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian. Untuk memudahkan dalam analisa data metode yang digunakan adalah metode statistik. Statistika adalah serangkaian metode yang dipakai untuk mengumpulkan, menganalisa, menyajikan dan memberi makna, data. Metode statistik mempermudah para pengambil keputusan memahami informasi mana yang harus dimanfaatkan, agar keputusan mereka tepat [8].

### **2.2.2. Mall Pelayanan Publik (MPP) Digital**

Sebagaimana telah disampaikan di latar belakang penelitian ini, Mall pelayanan publik (MPP) Digital adalah pengembangan dari MPP fisik yang telah diterapkan di Indonesia, yang merupakan pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu

pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan [9].

Kabupaten Way Kanan merupakan salah satu dari 39 Kabupaten/Kota yang telah menerapkan MPP Digital di Indonesia. Adapun layanan yang disediakan pada tahap awal adalah 31 perizinan sektor kesehatan.

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

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam menganalisa penerimaan teknologi adalah TAM, yang diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 adalah suatu adaptasi dari *theory of reasoned action (TRA)* yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (user acceptance) terhadap teknologi[10]. Model ini dikembangkan kembali oleh beberapa peneliti. TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi akuntansi. Pada TAM digunakan sebagai dasar untuk mengetahui hubungan antar persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan terhadap minat pengguna TI (teknologi informasi)[11]. TAM adalah sebuah teori yang menjelaskan persepsi pengguna teknologi. Persepsi pengguna tersebut akan mempunyai pengaruh terhadap minat menggunakan TI tersebut[12].

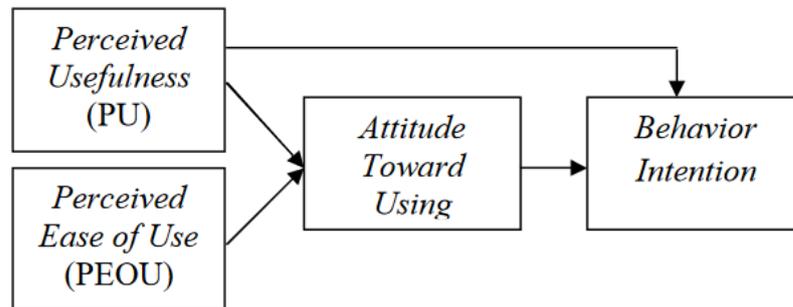
Metode *Tecnology Acceptance Model (TAM)* telah digunakan sebagai metode rujukan dan banyak digunakan dalam beberapa studi dalam menganalisa terkait

penerimaan teknolog. Dalam model penerimaan teknologi, baik manfaat yang dirasakan maupun kemudahan penggunaan yang dirasakan dapat memprediksi dan sikap individu tentang penggunaan sistem. TAM dipilih dalam penelitian ini karena penelitian sebelumnya telah menemukan TAM sebagai model adopsi Teknologi Informasi (TI) yang paling berpengaruh, umum digunakan, dan sangat prediktif ([5][6][7]).

Ada lima karakteristik dalam penerimaan teknologi yaitu:

- a. Keuntungan relatif/relative advantage (teknologi menawarkan perbaikan).
- b. Kesesuaian/compatibility (konsisten dengan praktek sosial dan norma yang ada pada pemakai teknologi).
- c. Complexity (kemudahan untuk menggunakan atau mempelajari teknologi).
- d. Trialability (kesempatan untuk melakukan inovasi sebelum menggunakan teknologi itu)
- e. Observability (keuntungan teknologi bisa dilihat secara jelas).

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah bagaimana kita bekerja, juga mengubah apa yang kita kerjakan. Dalam proses penerapan teknologi informasi dalam pekerjaan sehari-hari, tiap individu mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Model-model penerimaan teknologi telah menggabungkan sikap/attitude user ditempat kerja dan apa yang dilakukan. Untuk melihat prediksi dalam jangka panjang tentang penerimaan teknologi oleh pemakai dapat dilakukan dengan cara mengukur respon affective dari penggunaan teknologi baru[13]. Dapat dilihat pada Gambar 2.1 yang menunjukkan model *Technology Acceptance Model (TAM)*.



Gambar 2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Dalam gambar diatas terdapat 5 (lima) konstruk[14], yaitu:

- a. Persepsi kemudahan (*Perceived Ease of Use*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha.
- b. Persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya.
- c. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*Attitude Toward Using*) didefinisikan sebagai evaluasi dari pemakai tentang ketertarikannya dalam menggunakan teknologi.
- d. Minat (*Behavioral Intention to Use*) didefinisikan sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.

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

*Perceived usefulness (PU)* atau Persepsi kegunaan diartikan menurut Davis (1989) adalah sejauh mana seseorang meyakini bahwa menggunakan sistem tertentu akan memaksimalkan kinerja pekerjaannya. *Usefulness* sendiri dapat dipahami sebagai sesuatu yang mampu memudahkan sesuatu untuk untuk dilakukan[11].

Menurut Hidayat & Junianto (2017) *perceived usefulness* adalah sebuah ukuran yang menunjukkan pengguna suatu teknologi diyakini dapat mendatangkan keuntungan dan kemudahan bagi orang yang menggunakannya.

*Perceived Usefulness* dapat pula dipahami sejauh mana seseorang meyakini menggunakan suatu teknologi akan memudahkan kinerja pekerjaannya. Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya telah menunjukkan bahwa, konstruk persepsi kemanfaatan dapat mempengaruhi secara positif terhadap penerimaan dari sebuah sistem teknologi informasi. Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan *Perceived Usefulness* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan produktivitas kinerja dan memberi manfaat dari penerimaan sistem teknologi informasi. Apabila seseorang percaya bahwa sistem teknologi informasi berguna maka seseorang tersebut akan menggunakannya dan memberi kontribusi positif.

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

*Perceived Ease Of Use* atau Persepsi kemudahan penggunaan menurut Davis (1989) didefinisikan sebagai sesuatu yang sejauh mana seseorang mempercayai

bahwa menggunakan sistem tersebut akan bebas dari usaha yang sulit, atau dapat diartikan *Ease of use* berarti bebas dari kesulitan.

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) juga dapat didefinisikan sebagai bagaimana seseorang memiliki kepercayaan bahwa menggunakan teknologi yang mudah digunakan maka seseorang tersebut akan menggunakannya, dan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Jika seseorang beranggapan bahwa suatu sistem informasi mudah untuk digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya, dan apabila sistem informasi tidak mudah digunakan maka orang tersebut tidak akan menggunakan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas penulis menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan sebagai persepsi seseorang atau individu bahwa dengan menggunakan teknologi dapat memudahkan dan memudahkan usaha seseorang dalam melakukan pekerjaan.

#### **2.2.3.3. *Actual Toward Using (ATU)***

*Actual Toward Using* adalah kondisi nyata penggunaan sistem dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku dikonsepsikan dalam penggunaan sesungguhnya (*Actual Use*) yang merupakan bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Dengan kata lain pengukuran penggunaan sesungguhnya (*Actual Toward Use*) diukur sebagai jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan suatu teknologi dan besarnya frekuensi penggunaannya. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa

sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitasnya, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan.

#### ***2.2.3.4. Behavioral Intention to Use (BITU)***

*Behavioral Intention to Use* merupakan kecenderungan sikap untuk tetap menggunakan sebuah teknologi terkait, dan dapat dilihat dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, contohnya adanya keinginan untuk terus menggunakan dan sikap untuk memotivasi pengguna lain.