

# BAB II

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian sebelumnya yang menggunakan metode TAM untuk menganalisis penerimaan teknologi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Metode dan Hasil Penelitian
1	Dandi Juan Saputra, Dedy Setiawan, Zainil Abidin	<i>Analysis Of FST Website Acceptance Using Technology Acceptance Model (TAM) At The Faculty Of Science And Technology (FST) Jambi University.</i>	2022	Metode TAM  Beberapa variabel, seperti persepsi kemudahan dan efektivitas demonstrasi teknologi, menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap penerimaan. Sementara itu, variabel lain, seperti norma subjektif dan kualitas keluaran, tidak memiliki pengaruh yang signifikan.
2	Dias Annisa, Pangesti, Joko Tri Nugraha, Suci Iriani Sinuraya, Ghaziah Nurika Akhni	<i>Aplikasi IKD Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dukcapil Pemalang</i>	2024	Metode TAM  Kesimpulan penelitian ini adalah untuk meningkatkan penggunaan IKD di Kabupaten Pemalang, pemerintah perlu fokus pada peningkatan manfaat aplikasi, mempermudah penggunaannya dan memastikan tingkat keamanan yang tinggi.
3	Andika Pratama, Siti Zulaikha	<i>Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada</i>	2022	Metode TAM

	Wulandari, Devani Laksmi Indyastuti	<i>Penggunaan Aplikasi PLN Daily (Studi Empiris Pada Pegawai PLN UP3 Tegal</i>		Penelitian ini menggaris bawahi pentingnya kegunaan teknologi dan sikap pegawai dalam meningkatkan penerimaan serta penggunaan aplikasi teknologi di lingkungan kerja.
4	Riski Nurida Rahmawati, I Made Narsa	<i>Actual Usage Penggunaan E- Learning Dengan Technology Model Acceptance (TAM)</i>	2019	Metode TAM  Hasil penelitian ini bahwa (PEOU) meningkatkan keinginan mahasiswa menggunakan <i>e-learning</i> . Selanjutnya, manfaat yang dirasakan (PU) berkontribusi secara tidak langsung terhadap penerimaan teknologi melalui niat untuk menggunakan ( <i>intention to use</i> ). Peran dosen sebagai motivator dan faktor lain seperti sifat teknologi pembelajaran juga mempengaruhi intensitas penggunaan <i>e-learning</i> .
5	Sefrika	<i>Implementasi Metode TAM Untuk Menganalisa Penerimaan Teknologi Aplikasi Peduli Lindungi</i>	2021	Metode TAM  Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin besar minat penggunaan untuk menggunakan aplikasi, semakin tinggi kemungkinan aplikasi tersebut digunakan secara nyata.

Berikut adalah penjelasan mengenai penelitian terdahulu yang ada pada tabel diatas.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dandi Juan Saputra, Dedy Setiawan, Zainil Abidin.  
Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu tingkat penerimaan pengguna terhadap sistem informasi berbasis web di Fakultas Sains dan Teknologi (FST) Universitas Jambi.

Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan penulis terletak pada metode yang digunakan yaitu TAM. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan situs web FST, termasuk persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), dan faktor sosial seperti norma subjektif (*subjective norm*). Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa variabel seperti persepsi kemudahan dan hasil demonstrasi teknologi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap penerimaan, sementara variabel lain seperti norma subjektif dan kualitas keluaran tidak signifikan.

2. Penelitian oleh Dias Annisaa Pangesti, Joko Tri Nugraha, Suci Iriani Sinuraya, Ghaziah Nurika Akhni.

Permasalahan utama yang diangkat adalah rendahnya tingkat kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pematang Jaya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam meningkatkan adopsi IKD dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengguna. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah pada metodenya yang juga menggunakan model TAM. Kesimpulan dari penelitiannya adalah bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan *security* berperan penting dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan IKD.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Andika Pratama, Siti Zulaikha Wulandari, Devani Laksmi Indyastuti.

Latar belakang masalah pada penelitian ini adalah seberapa besar persepsi kegunaan mempengaruhi sikap penggunaan pegawai terhadap aplikasi PLN Daily. Persamaan penelitian dengan yang dilakukan penulis terletak pada metode yang digunakan yaitu TAM. Namun penelitian ini memodifikasi model TAM dengan menghilangkan variabel persepsi kemudahan. Jika variabel persepsi kemudahan dimasukkan maka variabel persepsi kegunaan memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap penggunaan yang pada model ini. Untuk itu model penelitian dimodifikasi dengan mengurangi keadaan multimediasi agar meminimalisir kesulitan dalam mengolah data. Penelitian ini menyimpulkan pentingnya kegunaan teknologi dan sikap pegawai dalam meningkatkan penerimaan serta penggunaan aplikasi teknologi di lingkungan kerja.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Riski Nurida Rahmawati, I Made.

Latar belakang masalah pada penelitian ini yaitu belum optimalnya penggunaan *platform e-learning* (AULA) oleh pengajar dan mahasiswa pada Universitas Airlangga. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aktual (*actual usage*) *e-learning* dengan menggunakan TAM, khususnya pada variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *intention to use* sebagai mediasi. Kesimpulan pada penelitian ini yaitu kemudahan penggunaan (PEOU) meningkatkan keinginan mahasiswa menggunakan *e-learning*. Selanjutnya, manfaat yang dirasakan (PU) berkontribusi secara tidak langsung terhadap penerimaan teknologi melalui niat untuk menggunakan (*intention to use*).

5. Penelitian yang dilakukan oleh Sefrika.

Latar belakang masalah pada penelitian ini adalah pandemi COVID-19 yang menyebabkan pemerintah meluncurkan aplikasi PeduliLindungi. Penelitian ini bertujuan untuk memahami sejauh mana aplikasi ini diterima dan digunakan oleh masyarakat. Menggunakan TAM, penelitian ini mencoba menganalisis penerimaan teknologi berdasarkan faktor-faktor seperti persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa aplikasi PeduliLindungi diterima dengan baik oleh pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat untuk menggunakan aplikasi ini (*Intention to Use*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan nyata aplikasi tersebut (*Actual Usage*).

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa TAM telah banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi diberbagai konteks. Selain itu, TAM sederhana dan mudah diterapkan dalam penelitian-penelitian yang berkaitan dengan penerimaan teknologi, seperti dalam studi penggunaan aplikasi atau sistem layanan online. TAM digunakan dalam penelitian ini karena telah diakui dalam berbagai studi sebelumnya sebagai model yang paling berpengaruh, sering digunakan, dan sangat efektif dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi [5] [6] [7].

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Pengertian Analisis**

Analisis menurut Komaruddin adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Menurut Harahap, analisis dapat diartikan sebagai proses memecah atau menguraikan suatu kesatuan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil [8]. Proses ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan tepat mengenai suatu objek atau fenomena yang sedang dianalisis.

Analisis penerimaan merupakan studi yang menitikberatkan pada peran audiens dalam menafsirkan dan memahami teks media. Dalam proses ini, pemaknaan teks media terbentuk melalui persepsi khalayak yang mempengaruhi cara mereka menafsirkan serta memahami isi yang disajikan. Analisis penerimaan merujuk pada proses untuk menilai dan memahami bagaimana suatu produk, layanan, ide, atau kebijakan diterima oleh individu atau kelompok dalam masyarakat. Analisis ini melibatkan pengumpulan data dan informasi terkait reaksi, respon, atau sikap penerima terhadap hal yang dianalisis, baik itu dalam bentuk survei, wawancara, atau pengamatan lainnya. Tujuan dari analisis penerimaan adalah untuk mengetahui sejauh mana sesuatu diterima atau ditolak oleh khalayak, serta dampak yang ditimbulkan dari penerimaan atau penolakan tersebut. Analisis penerimaan bisa juga digunakan untuk mengevaluasi efektivitas suatu produk atau layanan di pasar, atau untuk memahami pengaruh sosial dan budaya terhadap adopsi suatu kebijakan atau inovasi [9].

### **2.2.2 Pengertian Penerimaan Pengguna**

Penerimaan pengguna adalah keinginan yang terbukti dalam kelompok pelanggan yang memanfaatkan teknologi informasi yang dirancang untuk mendukung aktivitas mereka [10]. Hal ini merujuk pada sejauh mana pengguna atau konsumen menerima dan menyetujui suatu produk, layanan, atau sistem. Penerimaan pengguna sering digunakan untuk menggambarkan seberapa baik produk atau teknologi diterima oleh target audiens atau pasar. Konsep penerimaan pengguna

menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat penerimaan terhadap suatu sistem baru, semakin besar pula keinginan seseorang untuk meluangkan waktunya dalam menggunakannya [11].

### **2.2.3 Administrasi Kependudukan**

Administrasi Kependudukan merupakan serangkaian aktivitas yang meliputi penataan dan pengelolaan dalam penerbitan dokumen kependudukan melalui proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatannya untuk pelayanan publik. Secara rinci administrasi kependudukan melibatkan beberapa aspek penting, antara lain.

#### **1. Pendaftaran Penduduk**

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

#### **2. Pencatatan Sipil**

Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

#### **3. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

Pengelolaan informasi administrasi kependudukan meliputi pengumpulan, penyimpanan, dan pengolahan data kependudukan yang dikelola oleh instansi pemerintah, yang memungkinkan akses dan pembaruan informasi secara efektif dan efisien.

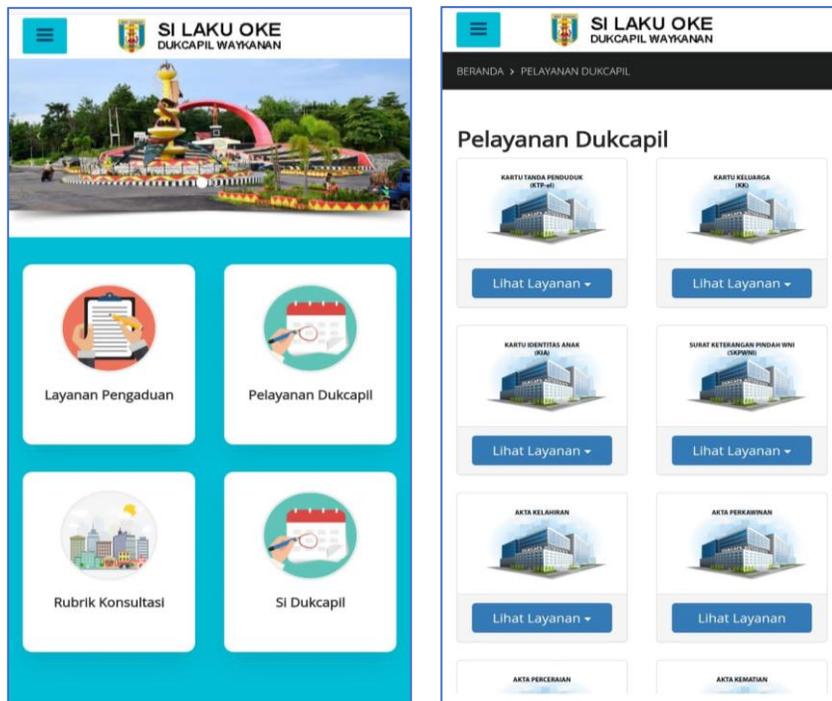
#### **4. Pelayanan Publik**

Administrasi kependudukan mendukung berbagai layanan kepada masyarakat, termasuk penerbitan KTP, akta kelahiran dan dokumen lain yang diperlukan oleh warga negara. Data

kependudukan yang terorganisir dengan baik dapat digunakan untuk perencanaan pembangunan di sektor lain seperti kesehatan, pendidikan, ekonomi, dan infrastruktur.

## 2.2.4 Sistem Layanan Dokumen *Online* Kependudukan (SILAKU OKE)

Sistem Layanan Dokumen Online Kependudukan atau yang biasa disingkat dengan SILAKU OKE adalah sistem yang diterapkan di Kabupaten Way Kanan yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan secara *online*. Dengan menggunakan SILAKU OKE, warga dapat mendapatkan berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa perlu datang langsung ke Dinas Dukcapil Kabupaten Way Kanan.



Gambar 2.1 Tampilan SILAKU OKE

## 2.2.5 Technology Acceptance Model (TAM)

TAM merupakan suatu model yang digunakan untuk memahami proses penerimaan dan adopsi teknologi oleh pengguna [2]. Dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989, TAM berakar dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menyatakan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh niat dan sikapnya.

TRA dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icek Ajzen pada tahun 1975 dan 1980. Teori ini berlandaskan penelitian sebelumnya yang menyoroti keterkaitan antara sikap dan perilaku, dengan pendekatan yang berasal dari perspektif psikologi. Prinsip utama TRA adalah menetapkan cara untuk mengukur komponen sikap yang berkaitan dengan perilaku, membedakan antara keyakinan dan sikap, serta mengidentifikasi pengaruh rangsangan eksternal. Dengan demikian, model TRA memungkinkan reaksi dan persepsi pengguna terhadap sistem informasi berperan dalam membentuk sikap dan perilaku mereka [12].

Pada tahun 1986, Fred Davis melakukan penelitian dengan mengadaptasi TRA yang telah dikembangkan sebelumnya oleh Fishbein dan Ajzen. Penyesuaian ini dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna, yang berbeda dari konteks sikap dan perilaku manusia pada umumnya. Hasil dari penelitian tersebut kemudian dipublikasikan pada tahun 1989 dalam jurnal *MIS Quarterly*, yang menjadi cikal bakal lahirnya TAM. Hingga saat ini TAM merupakan salah satu teori yang sering digunakan untuk memahami dan mengkaji proses adopsi teknologi informasi, khususnya bagaimana pengguna menerima atau menolak teknologi tertentu. TAM termasuk dalam pendekatan teori perilaku (*behavioral theory*) yang berfokus pada pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna.

TAM memang memberikan dasar yang kuat untuk memahami pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna terhadap teknologi, khususnya dalam konteks penerimaan sistem informasi atau teknologi. Salah satu kelebihan utama dari TAM adalah kemampuannya untuk menyediakan wawasan tentang mengapa beberapa sistem teknologi gagal diterima atau digunakan, meskipun sudah diterapkan dalam organisasi atau lingkungan tertentu.

Dalam model TAM, tingkat penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh lima komponen utama, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan, niat perilaku untuk terus menggunakan, serta kondisi aktual dalam penggunaan sistem [12].

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

*Perceived Usefulness* adalah salah satu konstruk utama dalam TAM yang merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem atau teknologi akan meningkatkan kinerjanya atau mempermudah pekerjaan mereka. Secara sederhana, *perceived usefulness* menggambarkan keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi atau sistem informasi tertentu akan memberikan manfaat yang nyata dalam aktivitas mereka, baik itu meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau produktivitas. Jika pengguna merasa bahwa teknologi tersebut akan memberikan manfaat tambahan atau memperbaiki kinerja mereka, maka persepsi kegunaan ini akan menjadi positif dan cenderung mendorong mereka untuk lebih menerima dan menggunakan sistem tersebut..

Davis menemukan bahwa hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan lebih kuat dibandingkan dengan konstruk manapun. Teori Davis (1989) juga mengemukakan beberapa indikator mengenai *perceived usefulness* yaitu dapat mempercepat pekerjaan seseorang (*work more quickly*), mengembangkan prestasi kinerja (*improve job performance*), memberikan efektivitas (*effectiveness*), meningkatkan produktivitas (*increase productivity*), membuat pekerjaan seseorang menjadi lebih mudah (*makes job easier*) dan kegunaan (*usefull*) [13].

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

*Perceived Ease of Use (PEOU)* merupakan persepsi pengguna tentang seberapa mudah penggunaan teknologi atau sistem tersebut. Jika pengguna merasa bahwa sistem mudah dipahami dan digunakan, maka kemungkinan besar mereka akan menerima teknologi tersebut. PEOU merupakan suatu ukuran dimana seseorang percaya bahwa dengan adanya teknologi atau sistem aplikasi yang mudah digunakan, mudah dimengerti, mudah dipelajari, dan dapat digunakan secara fleksibel maka seseorang akan menggunakan sistem tersebut. Beberapa indikator dari PEOU adalah mudah dipelajari (*easy to learn*), dapat dikontrol (*controllable*), jelas dan dapat dipahami (*clear & understandable*), fleksibel (*flexible*), mudah untuk menjadi terampil/mahir (*easy to become skillful*), mudah digunakan (*easy to use*) [13].

### 3. *Attitude Toward Using (ATU)*

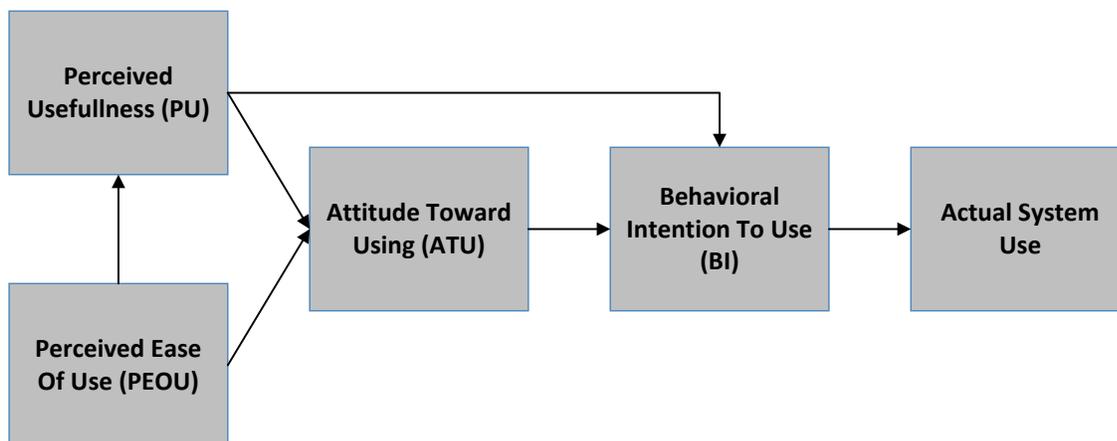
**Attitude Toward Using (ATU)** merupakan sikap individu terhadap penggunaan teknologi, dipengaruhi oleh PEOU dan PU. ATU berperan penting sebagai penentu awal penerimaan teknologi. ATU yang positif meningkatkan peluang pengguna memiliki niat untuk menggunakan teknologi, sehingga mendorong adopsi nyata. Meningkatkan PU dan PEOU adalah strategi utama untuk membentuk sikap positif terhadap teknologi. ATU bertindak sebagai penghubung antara persepsi pengguna tentang teknologi (PU dan PEOU) dan niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut (*Behavioral Intention to Use*).

### 2. *Behavioral Intention to Use (BI)*

**Behavioral Intention to Use (BI)** adalah niat atau keinginan individu untuk menggunakan suatu teknologi tertentu. BI menggambarkan seberapa besar motivasi seseorang untuk mencoba atau terus menggunakan teknologi dalam waktu dekat. BI adalah indikator penting dalam menentukan apakah seseorang akan benar-benar menggunakan teknologi tersebut (*Actual System Use*).

### 3. *Actual System Use (AU)*

**Actual System Use (AU)** adalah salah satu variabel TAM, yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengguna benar-benar menggunakan sistem teknologi yang telah diterima atau diperkenalkan. Pada dasarnya, AU berfokus pada **penggunaan aktual** suatu sistem oleh pengguna, yang mencerminkan apakah penerimaan yang terdeteksi melalui persepsi sikap dan niat menggunakan benar-benar tercermin dalam tindakan nyata.



## Gambar 2.2 Model TAM

Ringkasan alur proses dalam model TAM menggambarkan bagaimana berbagai faktor berperan dalam memengaruhi individu dalam menerima dan menggunakan teknologi. Berikut penjelasan mengenai alur proses pada TAM.

### 1. **PEOU memiliki pengaruh terhadap PU.**

Jika teknologi dianggap mudah digunakan, pengguna lebih cenderung melihatnya sebagai sesuatu yang bermanfaat. Artinya, kemudahan penggunaan teknologi meningkatkan persepsi terhadap kegunaannya.

### 2. **PEOU dan PU memiliki pengaruh terhadap ATU.**

Kombinasi dari persepsi kemudahan penggunaan (PEOU) dan kegunaan (PU) membentuk sikap pengguna terhadap teknologi. Sikap ini bisa bersifat positif atau negatif tergantung bagaimana pengguna mengevaluasi teknologi tersebut.

### 3. **ATU dan PU memiliki pengaruh terhadap BI.**

Sikap positif terhadap teknologi, bersama dengan keyakinan bahwa teknologi itu bermanfaat, memperkuat niat untuk menggunakannya. Artinya semakin besar manfaat dan sikap positif, semakin tinggi niat pengguna untuk menggunakan teknologi.

### 4. **BI memiliki pengaruh terhadap AU.**

Niat yang kuat untuk menggunakan teknologi biasanya berujung pada penggunaan aktual. Ini menunjukkan bahwa niat adalah prediktor langsung dari perilaku penggunaan teknologi.