

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teknologi informasi

Perkembangan teknologi dan informasi semakin cepat dan melampaui batas ruang dan waktu di kalangan warga dunia saat ini. Akibatnya, penggunaan teknologi telah menjadi pola atau gaya hidup generasi milenial yang didasari oleh kebutuhan akan berita dan kemudahan akses terhadap berita. Pesatnya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan dengan bantuan kebudayaan tidak lepas dari sejarah perkembangan manusia. Sejak dahulu kala, manusia telah berevolusi dengan menciptakan inovasi-inovasi kreatif untuk memudahkan segala urusan mereka di seluruh dunia (Febrianti et al., 2023).

Teknologi informasi adalah istilah umum untuk teknologi apa pun yang membantu manusia membuat, mengubah, menyimpan, mengirimkan dan/atau mendistribusikan informasi. Teknologi informasi menggabungkan pemrosesan data berkecepatan tinggi dan komunikasi data, suara, dan video. Teknologi informasi adalah studi tentang desain, implementasi, pengembangan, dukungan, atau pengelolaan sistem informasi berbasis komputer, khususnya perangkat keras dan perangkat lunak. Secara sederhana pengertian teknologi informasi adalah fasilitas yang terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak yang menunjang dan meningkatkan kualitas informasi pada seluruh lapisan masyarakat secara cepat dan berkualitas. (Triyandari Nugroho, 2016).

2.2 Kepuasan Pengguna

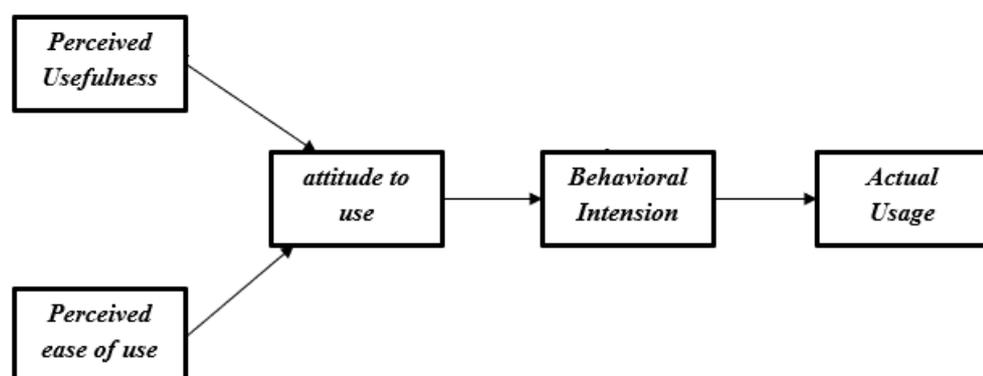
Kepuasan pengguna (user satisfaction) adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk, layanan, atau sistem. Ini merupakan respons emosional atau kognitif yang mencerminkan selisih antara harapan dan kenyataan dari pengalaman yang diterima pengguna. Kepuasan pengguna adalah elemen kunci dalam menjaga keberlanjutan bisnis dan layanan. Pemahaman tentang harapan dan pengalaman pengguna menjadi fundamental dalam menciptakan produk atau layanan yang relevan. Model TAM dapat digunakan untuk mengukur dan meningkatkan kepuasan pengguna melalui evaluasi berkelanjutan.

2.3 Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Sistem Informasi Akademik adalah Sistem yang memberikan layanan informasi yang berupa data dalam hal yang berhubungan dengan akademik. Informasi yang ada didalamnya meliputi; berita, pendidikan, komunitas, data personal, jadwal, perpustakaan, dan electronic mail.

2.4 Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model analisis yang dibangun untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer yang diperkenalkan pertama kali (Wibasuri & Ya, 2022). Model TAM dikembangkan oleh (Davis, 1989) yang menjelaskan bahwa Technology Acceptance Model (TAM) merupakan adaptasi dari Theory of Reasoned Action (TRA) yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Model TAM memisahkan aspek kognitif dan efektif dengan menjabarkan konstruk keyakinan (belief) sebagai aspek kognitif dan sikap (attitude) sebagai aspek afektif. TAM menjelaskan penerimaan teknologi informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterima atau tidaknya teknologi informasi oleh pengguna. Adapun bentuk dari model TAM adalah seperti pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Technology Acceptan Model

1. Dalam Mengukur Perceived Usefulness terdapat 5 indikator yaitu efektivitas,kebutuhan,efisiensi,keakuratan,dan keoptimalan.
2. Dalam mengukur Perceived Ease of Use terdapat 5 indikator yaitu mudah dipahami,mudah digunakan,fleksibilitas,kejelasan fitur,dan usaha penggunaan.
3. Dalam mengukur attitude Toward Using terdapat 4 indikator yaitu kenyamanan, privasi,model otoritas login,dan penggunaan harian.
4. Dalam mengukur Behavior Intention terdapat 4 indikator yaitu keinginan,kemampuan,motifasi,dan interface.
5. Dalam mengukur Actual Use terdapat 4 indikator yaitu Intensitas Penggunaan,Kepuasan Pengguna,Problem Solving,dan Penggunaan Berkelanjutan.

2.5 Hipotesis

Pada penelitian ini peneliti menyimpulkan beberapa hipotesis sebagai berikut:

1. *Pengaruh Perceived ease of use memiliki efek positif pada attitude to use.*

Perceived usefulness, atau dirasakan mendapatkan manfaat, merujuk pada tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu dapat memperbaiki kinerjanya. Istilah ini berakar dari definisi 'useful' yang artinya "mampu memberikan keuntungan".

Dalam konteks ini, sebuah sistem teknologi dianggap bermanfaat jika dapat meningkatkan efisiensi atau efektivitas aktivitas penggunanya, sehingga menghasilkan output yang lebih baik atau mencapai hasil yang diinginkan dengan cara yang lebih efisien. Konsep ini sangat penting dalam menilai dan mengadopsi teknologi baru, karena pengguna cenderung lebih terdorong untuk menggunakan teknologi yang mereka anggap akan membawa peningkatan nyata dalam pekerjaan atau kehidupan sehari-hari mereka.

H₀ : Perceived ease of use Tidak memiliki efek positif pada attitude to use.

H_a : Perceived ease of use memiliki efek positif pada attitude to use.

2. Pengaruh Perceived Usefulness memiliki efek positif pada attitude to use.

Perceived usefulness merupakan faktor kunci dalam menarik minat seseorang untuk menggunakan teknologi tertentu. Jika kegunaan yang dirasakan dari suatu sistem dianggap rendah, maka minat penggunaan sistem tersebut juga akan rendah. Sebaliknya, jika kegunaan yang dirasakan tinggi, sikap dan minat individu terhadap sistem tersebut akan positif, terutama jika teknologi tersebut mempercepat dan mendukung aktivitas sehari-hari.

H₀ : Perceived Usefulness tidak memiliki efek positif pada attitude to use.

H_a : Perceived Usefulness memiliki efek positif pada attitude to use.

3. ***Pengaruh Attitude Toward Usage memiliki efek positif pada Behavioral Intension.***

Attitude Toward Usage, atau Sikap Terhadap Penggunaan, adalah konsep yang menggambarkan sejauh mana seseorang memiliki penilaian positif atau negatif terhadap penggunaan sistem atau teknologi tertentu. Sikap ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perceived usefulness (persepsi tentang kegunaan sistem), perceived ease of use (kemudahan penggunaan sistem), dan pengalaman pribadi dengan teknologi. Sikap yang positif terhadap penggunaan sebuah sistem sering kali mengarah pada penerimaan dan adopsi teknologi tersebut, sedangkan sikap negatif dapat menghambat pengadopsiannya. Oleh karena itu, mengembangkan pemahaman tentang sikap pengguna terhadap teknologi adalah kunci untuk meningkatkan tingkat adopsi dan keberhasilan implementasi teknologi tersebut dalam organisasi atau kehidupan sehari-hari.

H_0 : ***Attitude Toward Usage Tidak memiliki efek positif pada Behavioral Intension.***

H_a : ***Attitude Toward Usage memiliki efek positif pada Behavioral Intension.***

4. ***Pengaruh Behavioral Intension memiliki efek positif pada Actual Usage.***

Behavioral Intention, atau Intensi Perilaku, adalah sebuah istilah dalam psikologi dan studi perilaku yang mengacu pada kemungkinan seseorang untuk melakukan tindakan atau perilaku tertentu di masa depan.

Dalam konteks teknologi informasi, konsep ini sering digunakan untuk memprediksi seberapa besar kemungkinan individu akan menggunakan teknologi atau sistem tertentu berdasarkan sikap mereka saat ini dan kondisi lain yang mempengaruhi keputusan mereka.

H_0 : *Behavioral Intension tidak memiliki efek positif pada Actual Usage*

H_a : *Behavioral Intension memiliki efek positif pada Actual Usage*

2.6 Partial Least Square (PLS)

Partial Least Squares (PLS) merupakan jenis SEM berbasis variance yang diciptakan untuk mengatasi masalah yang ditimbulkan oleh SEM berbasis covariance. Kelebihan PLS meliputi kemampuan memodelkan banyak variabel dependen dan variabel independen (model kompleks), mampu mengelola masalah multikolinearitas antarvariabel independen, hasil tetap kokoh (robust) walaupun terdapat data yang tidak normal dan hilang (missing value), dapat digunakan pada konstruk reflektif dan formatif, dapat digunakan pada sampel kecil dan dapat digunakan pada data dengan tipe skala berbeda, yaitu: nominal, ordinal dan kontin.

2.7 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Author	Judul	Tahun	Hasil
1	Permadi A, Irawati T, Widada B	Analisis perilaku pengguna website sistem informasi akademik universitas xyz dengan menggunakan technology acceptance model (TAM).	2023	Semua hipotesis yang telah di ajukan berpengaruh positif (Permadi et al., 2023)
2	Dison Librado	Analisis Penerimaan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (Siakad) Dengan Metode Technology Acceptance Model (Tam),	2017	Kemudahan dan kegunaan SIAKAD berperan penting dalam mendorong mahasiswa untuk menggunakan sistem tersebut (Librado, 2017).
3	Suryawan & Muhaji	Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS	2017	Secara keseluruhan SIAKAD PNM dapat diterima pengguna dengan baik yang dibuktikan dengan model TAM dengan variabel ease of use (X1) dan usefulness (X2) terhadap variabel Acceptance (Y1) baik secara simultan maupun parsial (Suryawan & Muhaji, 2017).

4	Sibarani	Analisis Persepsi Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Satya Negara Indonesia Dengan Technology Acceptance Model (Tam)	2020	persepsi Sikap terhadap penggunaan system informasi (Attitude Toward using) tidak mempengaruhi kondisi nyata penggunaan system informasi (actual system usage).Persepsi Usability user terhadap penggunaan system informasi tidak mempengaruhi kondisi nyata penggunaan system informasi(Sibarani, 2020)
5	Utari Nur Ambiya, Muhammad Taufiq, Sulidar Fitri	Analisis Penerimaan Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Akademik (SIKAD) UMTAS Dengan Technology Acceptance Model (TAM),	2021	SIKAD UMTAS dianggap mudah digunakan dan bermanfaat oleh pengguna, yang menunjukkan pentingnya pemahaman penerimaan pengguna untuk meningkatkan implementasi sistem informasi akademik di institusi pendidikan (Nur Ambiya et al., 2021).

6	Anggalia Wibasuri, Firmansyah YA	Sikap Konsumen Dengan Penerimaan Teknologi (TAM) Terhadap Penggunaan Marketplace Online di Indonesia	2022	<p>Penelitian mengenai Sikap Konsumen Dengan Penerimaan Teknologi (TAM) Terhadap Penggunaan Marketplace Online di Indonesia, Penelitian ini mengevaluasi hubungan antara pengalaman aplikasi, sikap terhadap penggunaan, kepercayaan elektronik, dan niat beli di marketplace online. Kesimpulannya, meskipun pengalaman aplikasi tidak signifikan, kemudahan dan kegunaan aplikasi berkontribusi pada sikap positif pengguna, yang pada gilirannya mempengaruhi niat beli di marketplace online(Wibasuri & Ya, 2022).</p>
7	mayjeksan & pibriana	Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Menganalisis Penerimaan Pengguna Terhadap Penggunaan Aplikasi Belanja Online XYZ	2020	<p>semua hipotesis yang diajukan diterima, mengindikasikan adanya hubungan positif yang signifikan antara variabel-variabel dalam model Technology Acceptance Model (TAM) yang digunakan untuk menganalisis penerimaan pengguna terhadap aplikasi belanja online XYZ(mayjeksan & pibriana, 2020).</p>

8	Suryawan & Muhaji	Evaluasi Penerapan SIAKAD Politeknik Negeri Madiun Menggunakan Pendekatan TAM dan EUCS	2017	Secara keseluruhan SIAKAD PNM dapat diterima pengguna dengan baik yang dibuktikan dengan model TAM dengan variabel ease of use (X1) dan usefulness (X2) terhadap variabel Acceptance (Y1) baik secara simultan maupun parsial (Suryawan & Muhaji, 2017).
9	Henny & Triloka	Analisis Persepsi Penerimaan Platform Merdeka Mengajar (PMM) Pada Guru SMP Negeri Di Kota Metro Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model (TAM)	2023	model TAM (Technology Acceptance Model) merupakan model yang paling tepat dalam menjelaskan keterkaitan antara Persepsi Penerimaan Platform Merdeka Mengajar (PMM) yaitu manfaat (perceived usefulness) dan kemudahan penggunaan (perceived ease of use) terhadap minat penggunaan (behavioral intention to use). Dengan analisis regresi berganda, koefisien regresi ganda digunakan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh manfaat (perceived usefulness) dan kemudahan penggunaan (perceived ease of use) terhadap minat penggunaan (behavioral intention to use) (Henny & Triloka, 2023).

10	Ismail & Nugroho,	Analisis Kepuasan Pengguna Pijar Sekolah SMK Kesuma Bangsa Dengan EUCS Dan TAM	2024	kepuasan pengguna aplikasi Pijar Sekolah di SMK Farmasi Kesuma Bangsa Bandar Lampung dipengaruhi secara signifikan oleh dua variabel, yaitu kemudahan penggunaan dan format aplikasi, sementara variabel lain seperti akurasi, kemanfaatan, dan ketepatan waktu tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Dari 106 responden yang dianalisis, hanya 19% yang merasa sangat puas dengan aplikasi tersebut. (Ismail & Nugroho, 2024).
11	Anggalia Wibasuri, Mieke Rahayu, Ni Wayan Cahaya Adi, I Made Yuda Suryawan	Minat Individu Terhadap Penggunaan E-Wallet Shopee Paylater Berbasis Modified Technology Acceptance Model	2022	minat individu terhadap penggunaan e-wallet shopee paylater dipengaruhi oleh sikap (Attitude) dan sikap (Attitude) ditentukan oleh Konstruk Perceived Usefulness dan Perceived Ease Of Use(Wibasuri et al., 2022)
2	Setiawan E, Antoni D, Mirza A	analisis penerimaan sistem ujian online berbayar dengan menggunakan metode technology acceptance model (TAM) dan webqual.	2019	hipotesis yang berpengaruh signifikan positif ada empat dan yang berpengaruh negatif ada dua (Setiawan et al., 2019) .