

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori - Teori

1. Pengertian Sistem E-Tiket dan sistem informasi

E-ticketing atau electronic ticketing adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket. Semua informasi mengenai electronic ticketing disimpan secara digital dalam sistem komputer milik airline. Sebagai bukti pengeluaran E-Ticket, pelanggan akan diberikan Itinerary Receipt yang hanya berlaku sebagai alat untuk masuk ke dalam bandara di Indonesia yang masih mengharuskan penumpang untuk membawa tanda bukti perjalanan. E-ticketing (ET) adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang. E-ticketing mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan formulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, internet kini muncul sebagai alternative system distribusi informasi travel. Internet merupakan medium yang sempurna untuk menjual paket perjalanan, karena internet sanggup membawa jaringan supplier yang luas dan basis kostumer yang besar ke sebuah market place terpusat. Adapun pengertian lain yaitu E-Ticketing, atau penjualan tiket online, merupakan salah satu cara bagi orang untuk membeli tiket untuk acara lokal. Merupakan fasilitas pemesanan tiket online yang dirancang untuk

membantu kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses ke sistem jenis ini .. Hal ini memungkinkan kelompok-kelompok masyarakat untuk meningkatkan kegiatan dan menjual tiket secara online melalui situs web Kingston Council.

E-Ticketing sistem untuk memudahkan orang untuk membeli tiket untuk berbagai acara semua dari satu situs web. Tiket dapat dibeli dengan cara ini dengan uang tunai, cek atau kredit / kartu debit. Orang tanpa akses ke internet dapat memesan tiket melalui internet publik di terminal atau perpustakaan di Pusat Informasi dan Visitor Centre. Anda tak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengkhawatirkan „keamanan“ tiket penerbangan nantinya. Lupakan resiko hilangnya tiket, dicuri, tertinggal, atau bahkan tercebur air. Bahkan E-ticketing memungkinkan anda, membelikan tiket untuk kerabat pada saat mendadak. Kemudahan yang demikian ini, merupakan bukti komitmen Garuda Indonesia terhadap konsumennya.

Siapapun dapat membeli tiket pada sistem online. Anda harus mendaftar pada sistem pembayaran kami untuk menggunakan sarana. Ini adalah proses yang sangat sederhana dan membantu Anda menyimpan data yang Anda telah membeli tiket. Promoters memiliki daerah aman pada situs e-tiket di mana mereka dapat memantau penjualan dan mencetak off daftar orang-orang yang memesan untuk menghadiri acara mereka. Anda perlu mendaftar sebelum Anda dapat mulai menjual tiket. Proses pendaftaran untuk meminta informasi mengenai rincian kontak pribadi serta rincian dan kelompok masyarakat yang harus membayar tiket pendapatan. Proses pendaftaran juga memerlukan anda untuk menerima syarat dan ketentuan untuk penjualan tiket on-line.

Reservasi tiket perjalanan melalui sistem *online* adalah sebuah layanan jasa yang dikeluarkan oleh suatu biro perjalanan atau *travel agency*. Tiket *online* merupakan contoh dari *e-commerce*. *E-Commerce* adalah perdagangan elektronik (penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa) melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, *www*, atau jaringan komputer lainnya (id.wikipedia.org/perdagangan_elektronik). *E-Commerce* diperkenalkan pertama kali pada tahun 1994 ketika *e-banner* dipakai untuk tujuan promosi dan periklanan di suatu *website*.

Sedangkan *e-ticket* yang berarti sebuah tiket dalam bentuk digital (id.wikipedia.org/tiket_elektronik), digunakan semenjak 1 Juni 2009, ketika Asosiasi Transportasi Udara Internasional / IATA (*International Air Transport Association*) memberikan mandat kepada semua anggotanya agar menggunakan *e-ticket* dalam segala bentuk transaksi. Melalui *e-ticket* pelanggan dapat mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan mereka tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik (Indarto, 2011). Semua informasi mengenai *e-ticket* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan penerbangan. Sebagai bukti pengeluaran *e-ticket*, pelanggan akan diberikan *Itinerary Receipt* yang hanya berlaku sebagai alat untuk masuk ke dalam bandara.

Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai suatu komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (mendapatkan-kembali), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan dalam organisasi

(Laudon dan Laudon, 2005). Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah dan memvisualisasi masalah-masalah kompleks. Informasi yang diberikan oleh sistem informasi menjelaskan salah satu sistem utama dilihat dari apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi, dan apa yang mungkin terjadi di masa depan.

Penggunaan SI dapat memberikan banyak manfaat, baik bagi organisasi/perusahaan maupun bagi pengguna individual (*user*). Manfaat penggunaan SI bagi perusahaan adalah dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan. Perusahaan dapat memperoleh informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap yang diperlukan oleh perusahaan yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan.

Sedangkan bagi pengguna individual (*user*) penggunaan SI dapat memberikan manfaat yaitu meningkatkan produktivitas kerja, kualitas output, dan efektivitas pekerjaan. Selain itu, perusahaan menginvestasikan sistem informasi (SI) untuk beberapa alasan, seperti untuk mengurangi biaya, meningkatkan produksi tanpa peningkatan biaya yang besar, dan meningkatkan kualitas jasa atau produk (Lederer, *et al.*, 1998).

Kesuksesan dari penggunaan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh perilaku pengguna (*user's attitude*) dan penerimaan pengguna (*user's acceptance*) atas SI yang baru. Jika pengguna tidak menginginkan untuk menerima SI yang baru, tentu saja hal ini tidak akan memberikan manfaat yang penuh pada

perusahaan . Sebaliknya, jika lebih besar penerimaan dari pengguna, lebih banyak keinginan dari mereka untuk membuat perubahan pada prakteknya serta untuk menggunakan segala waktu dan usaha guna memulai menggunakan SI yang .

Adapun teori lainnya yang berkaitan dengan sistem E-Tiket yaitu:

Theory of Reasoned Action (TRA)

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah dasar teori untuk memprediksi perilaku manusia. menganalisis hubungan antara berbagai kriteria kinerja dan sikap seseorang, niat, dan norma subyektif . TRA menunjukkan bahwa setiap individu mempertimbangkan konsekuensi dari tindakan mereka sebelum mereka melakukan perilaku tertentu. Menurut teori ini, niat seseorang untuk melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh sikap seseorang terhadap perilaku dan norma subyektif.

Sikap seorang individu terhadap perilaku didefinisikan sebagai "perasaan positif atau negatif seseorang tentang melakukan tujuan perilaku, sedangkan norma subyektif didefinisikan sebagai "persepsi orang bahwa kebanyakan orang yang penting baginya berpikir ia harus atau tidak harus melakukan perilaku yang bersangkutan ". Ini mengasumsikan bahwa orang tersebut selalu memiliki pilihan untuk melakukan perilaku, sehingga niat individu untuk melakukan perilaku merupakan penentu langsung dari tindakan.

Technology Acceptance Model (TAM)

Model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis F.D (1989) merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan

dalam penelitian Sistem Informasi (SI) karena model ini lebih sederhana dan mudah diterapkan. Model TAM diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action (TRA)*, dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu hal akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa reaksi dan persepsi pengguna SI akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan SI.

Model TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai instrumen untuk menjelaskan varians pada minat pengguna (*user's intention*). Kemanfaatan (*usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja mereka. Sedangkan kemudahan penggunaan (*ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri. Kedua variabel model TAM tersebut dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna .

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* merupakan teori yang berpengaruh dan banyak diadopsi untuk melakukan penelitian penerimaan pengguna (*user acceptance*) terhadap suatu teknologi informasi. UTAUT yang dikembangkan oleh Venkatesh, *et al.* (2003) menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi

terkemuka menjadi satu teori. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam

UTAUT adalah :

1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)
2. *Technology Acceptance Model* (TAM)
3. *Motivational Model* (MM)
4. *Theory of Planned Behavior* (TPB)
5. *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB)
6. *Model of PC Utilization* (MPCU)
7. *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan
8. *Social Cognitive Theory* (SCT).

UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian pengguna (Venkatesh, *et al.*, 2003).

Teori-teori konstruk yang mendasari Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*

No	Nama Teori	Peneliti (Tahun Penelitian)	Pengertian
1	<i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA)	Fishbein dan Ajzen (1975)	Teori untuk memprediksi perilaku manusia yaitu dengan cara menganalisis hubungan antara berbagai kriteria kinerja dan sikap seseorang, niat, dan norma subyektif.
2	<i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	Ajzen (1988)	Teori yang digunakan untuk memenuhi keadaan ketika perilaku seseorang tidak sukarela dengan memasukkan

			prediktor niat dan perilaku yang mengacu pada keyakinan
3	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	Davis F.D (1989)	Mengidentifikasi reaksi dan persepsi seseorang terhadap suatu yang menentukan sikap dan perilaku orang tersebut dengan cara membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku dimana tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut.
4	<i>Motivational Model (MM)</i>	Davis, <i>et al.</i> (1992)	Teori motivasi yang dikembangkan untuk memprediksi penerimaan dan penggunaan teknologi.
5	<i>Combined TAM and TPB (C-TAM-TPB)</i>	Taylor dan Todd (1995)	Model hibrida dari TPB dengan TAM yang memberikan penjelasan akurat mengenai penentu penerimaan dan perilaku penggunaan suatu teknologi tertentu.
6	<i>Model of PC Utilization (MPCU)</i>	Thompson, <i>et al.</i> (1991)	Menilai pengaruh dari kondisi-kondisi yang mempengaruhi, faktor sosial, kompleksitas, kesesuaian tugas dan konsekuensi jangka panjang terhadap pemanfaatan <i>PC</i> .

7	<i>Innovation Diffusion Theory</i> (IDT)	Rogers (1962)	Diadopsi dari penerapan teknologi IDT dapat mengukur persepsi masyarakat dengan menggunakan tujuh atribut kunci.
---	--	---------------	--

2. Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Faktor Sosial

a. Ekspektasi Kinerja

Venkatesh, *et al.* (2003) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

1. Persepsi Terhadap Kegunaan

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya.

2. Motivasi Ekstrinsik (*extrinsic motivation*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*) didefinisikan sebagai persepsi yang diinginkan pemakai untuk melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil-hasil bernilai yang berbeda dari aktivitas itu sendiri, semacam kinerja pekerjaan, pembayaran, dan promosi-promosi.

3. Kesesuaian Pekerjaan (*job fit*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), kesesuaian pekerjaan (*job fit*) didefinisikan bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individual.

4. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), keuntungan relatif (*relative advantage*) didefinisikan sebagai seberapa jauh menggunakan sesuatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Moore dan Benbasat (1991).

5. Ekspektasi-ekspektasi Hasil (*outcome expectations*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2003), ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*) berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan pada bukti empiris, mereka dipisahkan ke dalam ekspektasi-ekspektasi kinerja (*performance expectations*) dan ekspektasi-ekspektasi personal (*personal expectations*).

Davis, F.D. (1989); Adams, *et al.* (1992) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan meningkatkan kinerja pekerjaan. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan suatu

teknologi informasi akan sangat berguna dan dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja.

Pengaruh Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) Terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*).

Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang individu meyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya. Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan *perceived usefulness*, motivasi ekstrinsik, *job fit*, keuntungan relatif (*relative advantage*) (Venkatesh, *et al.*, 2003). Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Dengan melihat kegunaan, motivasi, dan keuntungan yang dihasilkan dari penggunaan teknologi informasi, maka timbul minat pemanfaatan akan teknologi informasi oleh pengguna untuk meningkatkan kinerja mereka.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut: Penelitian yang dilakukan Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007) maupun Rini Handayani (2007) menyatakan bahwa konstruk ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat pemanfaatan teknologi informasi dalam setting sukarela maupun wajib. Hal tersebut konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh, *et al.* (2003).

b. Ekspektasi Usaha

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel tersebut diformulasikan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*-PEOU) dari model TAM, kompleksitas dari *model of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT) (Venkatesh, *et al.* 2003). Davis, *et al.* (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya (Venkatesh dan Davis 2000).

Kompleksitas yang dapat membentuk konstruk ekspektasi usaha adalah tingkat dimana inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan oleh individu. Thompson, *et al.* (1991 menemukan adanya hubungan yang negatif antara kompleksitas dan pemanfaatan teknologi informasi.

Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu: TI sangat mudah dipahami, TI mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan TI, dan TI tersebut sangat mudah untuk dioperasikan. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, pengguna

teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dalam hal pengoperasiannya akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut dan seterusnya akan menggunakan teknologi informasi tersebut.

Pengaruh Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*) Terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Variabel tersebut diformulasikan berdasarkan 3 konstruk pada model atau teori sebelumnya yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived easy of use*-PEOU) dari model TAM, kompleksitas dari *model of PC utilization* (MPCU), dan kemudahan penggunaan dari teori difusi inovasi (IDT) (Venkatesh, *et al.*, 2003). Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan minat dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya (Venkatesh dan Davis 2000). AlAwadhi dan Morris (2008) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007) menyebutkan bahwa ekspektasi usaha berpengaruh signifikan positif terhadap minat pemanfaatan meskipun dengan pengalaman yang terbatas.

Hal ini konsisten dengan penelitian Venkatesh, *et al.* (2003), dimana ekspektasi usaha mempunyai hubungan yang signifikan dengan minat

pemanfaatan teknologi informasi hanya selama periode pasca pelatihan tetapi kemudian menjadi tidak signifikan pada periode implementasi.

c.Faktor Sosial

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Herbert Kelman (1958) mengidentifikasi tiga varietas luas dari faktor sosial:

1. Kepatuhan adalah ketika orang tampaknya setuju dengan orang lain, namun sebenarnya tetap tidak setuju dan sesuai pendapat mereka pribadi.
2. Identifikasi adalah ketika orang dipengaruhi oleh seseorang yang disukai dan dihormati, seperti selebriti terkenal atau seorang pemain favorit.
3. Internalisasi adalah ketika orang menerima keyakinan atau perilaku dan setuju baik umum dan pribadi.

Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

1. Norma subyektif (*subjective norms*)
2. Faktor-faktor sosial (*social factors*)
3. Gambaran (*image*)

Faktor sosial merupakan faktor penentu terhadap tujuan perilaku dalam menggunakan teknologi informasi yang direpresentasikan sebagai norma subyektif dalam TRA, TAM, TPB, faktor sosial dalam MPCU, serta citra dalam teori difusi inovasi (IDT). (Venkatesh, *et al.*, 2003). Moore dan Benbasat (1991)

menyatakan bahwa pada lingkungan tertentu, penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan status (*image*) seseorang di dalam sistem sosial.

Pengaruh Faktor Sosial (*Social Influence*) Terhadap Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*)

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan rekan kerja, atasan, dan organisasi. Menurut Triandis (1980) dalam Tjhai (2003) faktor sosial memiliki hubungan positif dengan pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa individu akan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi jika mendapat dukungan dari individu lainnya.

Thompson, *et al.* (1991) dan Diana (2001) menemukan hubungan yang positif dan signifikan antara faktor-faktor sosial pemakai sistem, dimana faktor-faktor sosial ditunjukkan dari besarnya dukungan teman sekerja, manajer senior, pimpinan dan organisasi. Sedangkan Davis, *et al.* (1989) menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara norma-norma sosial terhadap pemanfaatan teknologi informasi.

Sesuai teori Venkatesh, *et al.* (2003) yang menyatakan hubungan signifikan positif faktor sosial terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi dan bukti empiris yang mendukung lainnya, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

3.Minat Pemanfaatan dan Perilaku Penggunaan

a.Minat Pemanfaatan

Minat pemanfaatan teknologi informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi.

Seorang akan berminat menggunakan suatu teknologi informasi yang baru apabila si pengguna tersebut meyakini dengan menggunakan teknologi informasi tersebut akan meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, dan si pengguna tersebut mendapatkan pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Pengaruh Minat Pemanfaatan (*Behavioral Intention*) Terhadap Perilaku Penggunaan (*Use Behavior*)

Perilaku penggunaan teknologi informasi (*use behavior*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Triandis (1980) mengemukakan bahwa perilaku seseorang merupakan ekspresi dari keinginan atau minat seseorang (*intention*), dimana keinginan tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, perasaan (*affect*), dan konsekuensi-konsekuensi yang dirasakan (*perceived consequences*). Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Jadi, dengan kata lain, penggunaan sistem adalah indikator dari penilaian kinerja terhadap pemanfaatan dan penerimaan sebuah teknologi informasi. Sebuah

teknologi informasi itu baik atau buruk sangat tergantung pada apa yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan teknologi informasi tersebut.

Dukungan empiris untuk hubungan faktor sosial telah terbukti di beberapa penelitian. Misalnya Thompson, *et al.* (1991) telah menguji dalam penelitiannya apakah terdapat hubungan positif antara minat pemanfaatan dengan penggunaan teknologi informasi. Hasil penelitian Thompson, *et al.* (1991) menemukan bukti bahwa terdapat hubungan positif antara minat pemanfaatan dengan penggunaan teknologi informasi, dimana keyakinan seseorang akan kegunaan teknologi informasi akan meningkatkan minat mereka dan pada akhirnya individu tersebut akan menggunakan teknologi informasi dalam pekerjaannya. Venkatesh, *et al.* (2003) menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan langsung dan signifikan antara minat pemanfaatan teknologi informasi terhadap penggunaan teknologi informasi.

b. Perilaku Penggunaan

Perilaku penggunaan teknologi informasi (*use behavior*) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pemakai teknologi informasi tersebut berminat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena keyakinan bahwa menggunakan teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, dan pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

Selain itu, perilaku penggunaan teknologi informasi juga dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena apabila teknologi informasi tersebut tidak didukung oleh peralatan-peralatan, dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan maka penggunaan teknologi informasi tersebut tidak dapat terlaksana.

B. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah dilakukan untuk menguji minat pemanfaatan dan penggunaan teknologi informasi menggunakan Model UTAUT yang dikembangkan Venkatesh, *et al.* (2003), baik dalam model aslinya maupun yang dimodifikasi, antara lain:

Tabel II.1

No	Peneliti (Tahun Penelitian)	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Venkatesh, <i>et al.</i> (2003)	<i>User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View</i>	Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence,, Computer self efficacy, Computer anxiety, Attitude toward using technology</i> Dependen: <i>Behavioral</i>	1. Adanya hubungan positif signifikan ekpektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.

			<i>Intention, Use Behavior</i>	2. Adanya hubungan positif signifikan minat pemanfaatan sistem informasi pemakai terhadap penggunaan sistem informasi.
2	Bandyopadhyay dan Fraccastoro (2007)	<i>The Effect of Culture on User Acceptance of Information Technology</i>	Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence</i> Dependen: <i>Behavioral intention</i>	1. <i>Performance expectancy, effort expectancy, dan social influence</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i> .
3	Dasgupta, et al. (2007)	<i>User Acceptance of Case Tools in System Analysis and Design: An Empirical Study</i>	Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence,</i> Dependen: <i>Behavioral</i>	1. <i>Effort expectancy</i> tidak berpengaruh terhadap <i>behavioral intention</i> .

			<i>intention, use behavior</i>	
4	Marchewka, <i>et al.</i> (2007)	<i>An Application of the UTAUT Model for Understanding Student Perceptions Using Course Management Software</i>	<p>Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, social influence,</i></p> <p>Dependen: <i>Behavioral intention, use behavior</i></p>	<p>1. <i>Performance expectancy</i> tidak berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i>.</p> <p>2. <i>Effort expectancy</i> dan <i>social influence</i> memiliki pengaruh yang signifikan positif terhadap <i>behavioral intention</i>.</p>
5	Rini Handayani (2007)	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek	<p>Independen: Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial</p> <p>Dependen: Minat pemakaian SI, Penggunaan SI</p>	<p>1. Ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial berpengaruh positif signifikan terhadap minat pemakaian SI.</p> <p>2. Minat pemakaian SI pemakai</p>

		Jakarta)		berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan SI.
6	AlAwadhi dan Morris (2008)	<i>The Use of the UTAUT Model in the Adoption of E-government Services in Kuwait</i>	<p>Independen: <i>Performance expectancy, effort expectancy, peer influence,</i></p> <p>Dependen: <i>Behavioral intention, use behavior</i></p>	<p>1. <i>Performance expectancy</i> tidak berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention.</i></p> <p>2. <i>Effort expectancy</i> dan <i>peer influence</i> berpengaruh signifikan positif terhadap <i>behavioral intention.</i></p>

Sumber: Ajzen dalam Dharmmesta (2011)

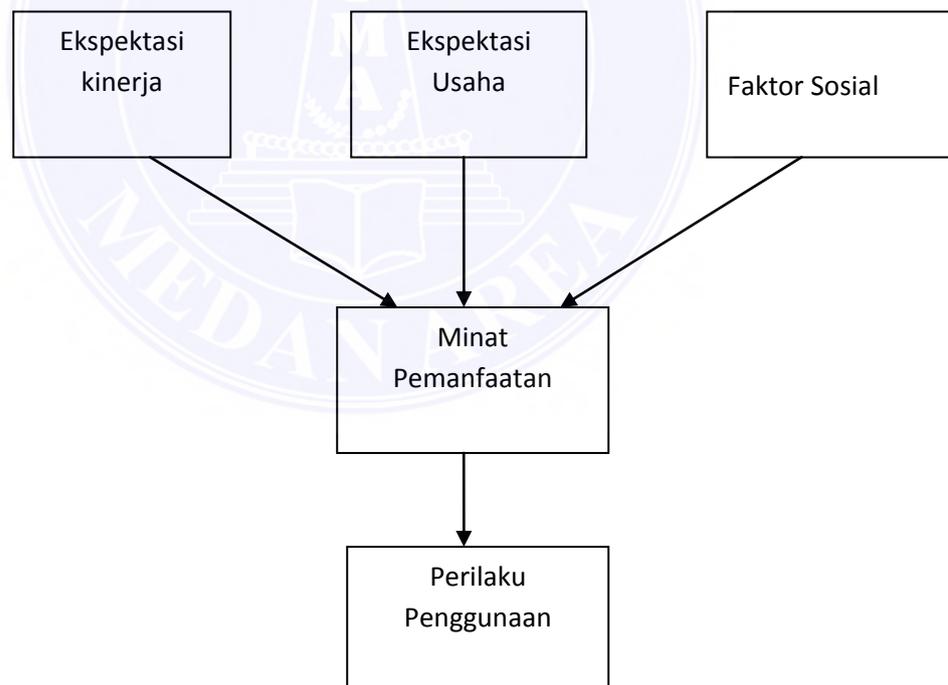
C. Kerangka Konseptual

Rerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini adalah tentang analisis pengembangan teknologi informasi dengan menerapkan model UTAUT oleh Venkatesh, *et al.* (2003). Gambar dibawah ini menyajikan rerangka pemikiran teoritis untuk pengembangan hipotesis pada penelitian ini.

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel dependen, yaitu perilaku penggunaan (*use behavior*) dan minat pemanfaatan

(*behavioral intention*). Sedangkan variabel independen, yaitu ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), faktor sosial (*social influence*),

Hubungan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah jika seseorang mempercayai dan merasakan bahwa dengan menggunakan teknologi informasi dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan menjadikan kinerjanya meningkat, maka minat pemanfaatan teknologi informasi akan semakin meningkat dan perilaku penggunaan teknologi informasi menjadi lebih baik.



D.Hipotesis

H1: Ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.

H2: Ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.

H3: Faktor sosial mempunyai pengaruh positif terhadap minat pemanfaatan teknologi informasi.

H4: Minat pemanfaatan teknologi informasi mempunyai pengaruh positif terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi

