

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Widya Utaminingsih (2010) bahwa kemudahan pengguna sistem informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan atau manfaat sehingga menimbulkan rasa nyaman bila bekerja menggunakannya.

Selanjutnya penelitian Wowon Priatna (2008) menunjukkan bahwa dua (2) faktor baru yaitu: ketersediaan tata kelola TI, ketersediaan pengelolaan kesiapan kinerja TI dan kesimpulan dari penelitian ini adalah terciptanya model dari 2 faktor yang memiliki pengaruh signifikan terhadap pelaksanaan sistem informasi.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Keunggulan Menggunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T)

Aplikasi pelayanan pelanggan terpadu (AP2T) ini memiliki beberapa keunggulan yaitu sebagai berikut:

1. Memudahkan pekerjaan karyawan
2. Lebih rapi dalam menyusun sebuah laporan
3. Bisa terhubung antara kantor PLN ke kantor PLN lainnya
4. Dapat termonitor
5. Tidak semua bisa menggunakan aplikasi pelayanan pelanggan terpadu (AP2P) ini karena setiap *user* diberi *password*.

2.2.2 Hambatan Dari Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T)

Dari keunggulan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) di atas terdapat beberapa hambatan yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi (AP2T) ini bisa saja mengalami problem di saat tidak terkoneksi internet
2. Aplikasi (AP2T) bisa saja mengalami error
3. Aplikasi (AP2T) ini bisa bervirus

2.2.3 Dampak Positif dan Negatif Akibat Perkembangan Teknologi

Teknologi adalah proses yang meningkatkan nilai tambah, proses tersebut menggunakan atau menghasilkan suatu produk, produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada, dan karena itu menjadi bagian integral dari suatu sistem.

Berikut ini beberapa hal yang menjadi dampak positif perkembangan teknologi informasi:

1. Mempermudah dan mempercepat akses informasi yang dibutuhkan pengguna
2. Mempermudah dan mempercepat penyampaian atau penyebaran informasi
3. Mempermudah transaksi perusahaan atau perseorangan untuk kepentingan bisnis
4. Mempermudah penyelesaian tugas-tugas atau pekerjaan
5. Mempermudah proses komunikasi tidak terhalang waktu dan tempat
6. Banyaknya penggunaan teknologi informasi membuka lowongan kerja

Dampak negatif perkembangan teknologi informasi antara lain:

1. Isu SARA, kekerasan dan pornografi menjadi hal yang biasa
2. Kemudahan transaksi memicu munculnya bisnis-bisnis terlarang seperti narkoba dan produk black market atau illegal
3. Para penipu dan penjahatan bermunculan dalam kasus transaksi online
4. Munculnya budaya *plagiarism* atau penjiplakan hasil karya orang lain.
5. Semua kebijakan atau suatu perkembangan pasti diikuti sisi positif dan negatif termasuk dalam perkembangan teknologi informasi dalam kehidupan kita dan hendaknya kita sendiri yang mewaspadai fenomena yang terjadi supaya bisa meminimalisir sisi yang negatife (Imran, 2012).

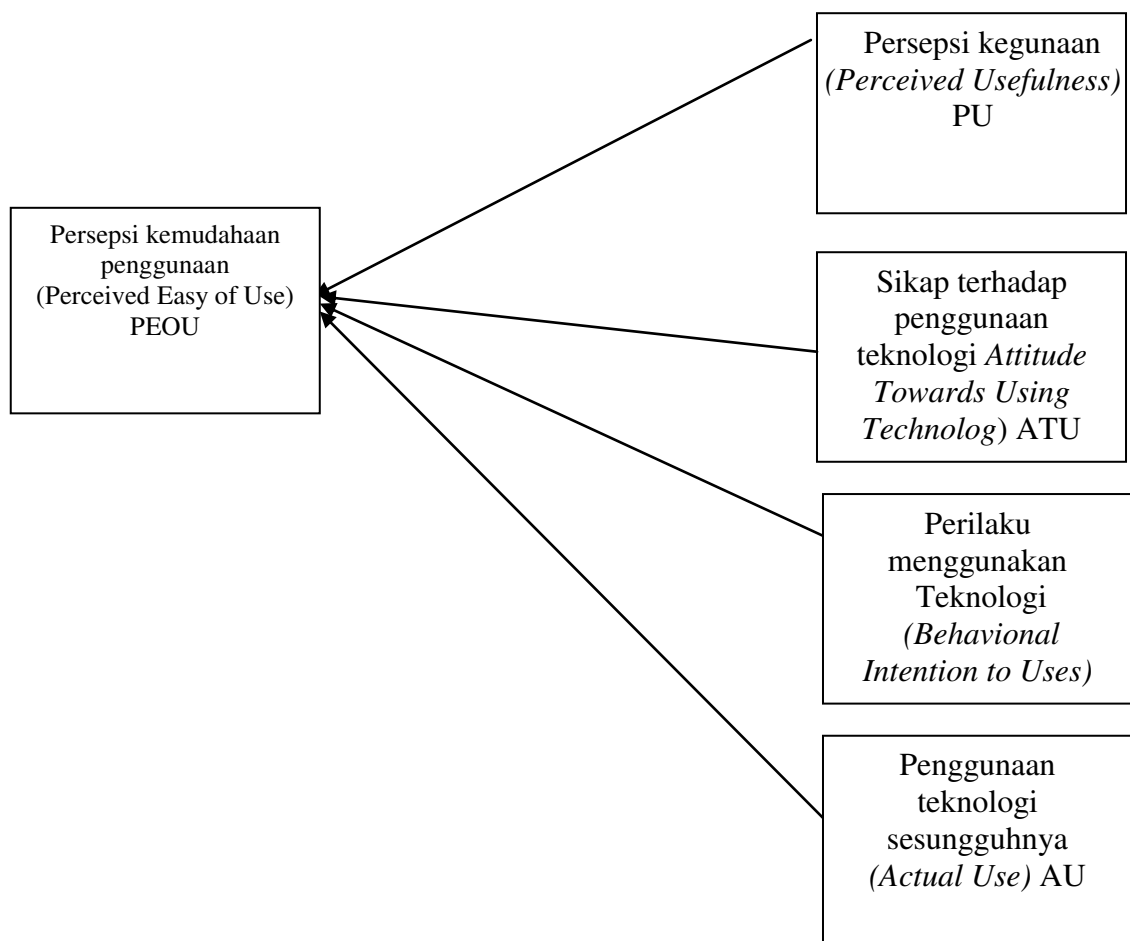
2.3 Pengertian *Technology Acceptance Model* (TAM)

Menurut Davis et al (2010) *Technology Acceptance Model* merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action Model* (TRA) yang secara khusus telah disesuaikan dengan model penerimaan sistem informasi oleh pengguna/ user. *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki dua sisi yaitu:

1. Sisi pertama atau yang biasa disebut *believes* yang terdiri atas *perceived usefulness* dan *perceived easy-of use*
2. Sisi yang kedua terdiri dari *attitude*, *behavior intention to use* dan *usage behavior*

Menurut Abdalla (2005) TAM memiliki beberapa konstruksi yaitu:

- a. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Maksudnya dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari komputer.
- b. Persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), didefinisikan sebagai sejauh mana seorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya
- c. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using technology*), didefinisikan sebagai evaluasi dari pemakai tentang ketertarikannya dalam menggunakan teknologi
- d. Perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*), didefinisikan sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu
- e. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual use*) dapat diukur melalui kepuasan pengguna serta jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi atau frekuensi penggunaan teknologi tersebut. Model dasar *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat dilihat pada Gambar 2.1:



Gambar 2.1 Model Dasar *Technology Acceptance Model* (TAM)
sumber Abdalla (2005)

1. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan penerimaan (*acceptance*) pengguna terhadap suatu teknologi atau sistem informasi.
2. TAM menyediakan suatu basis teoritis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap suatu teknologi dalam suatu organisasi.
3. TAM menjelaskan hubungan sebab akibat antara keyakinan (akan manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) dan perilaku, tujuan/keperluan, dan penggunaan aktual dari pengguna/*user* suatu teknologi atau sistem informasi. *External variable* (variabel eksternal)

secara langsung akan mempengaruhi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan dari pengguna.

Persepsi kemudahan penggunaan dipengaruhi oleh variabel eksternal yang berkenaan dengan karakteristik sistem yang meningkatkan penggunaan dari teknologi, seperti *mouse*, *touch screen*, *menu* dan *icon*. Davis *et al.* (dalam Hartono, 2010), mendefinisikan persepsi atas kegunaan (*perceived usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja.

Persepsi atas kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), secara kontras, mengacu pada suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tersebut tak perlu bersusah payah. Sikap terhadap penggunaan (*attitude toward using*) dalam TAM dikonsepsikan sebagai sikap terhadap penggunaan sistem yang berbentuk penerimaan atau penolakan sebagai dampak bila seseorang menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaannya. *Behavioral Intention to Use* adalah kecenderungan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi.

Tingkat penggunaan sebuah teknologi komputer pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya: keinginan menambah *peripheral* pendukung, motivasi untuk tetap menggunakan, serta keinginan untuk memotivasi pengguna lain.

Actual Usage (pemakaian aktual) adalah kondisi nyata penggunaan teknologi. Konsep dalam bentuk pengukuran terhadap frekuensi dan durasi waktu penggunaan teknologi. Seseorang akan puas menggunakan sistem jika mereka meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktifitas mereka, yang tercermin dari kondisi nyata penggunaan. Pada skema TAM, manfaat dan kemudahan mempengaruhi penggunaan (*behavior intention to use*).

Namun menurut (Gahtani, 2000) dalam Oktavianti, dinyatakan bahwa intensitas penggunaan (*behavioural intention to use*) dan penggunaan sistem sesungguhnya (*actual system use*) dapat digantikan oleh variabel penerimaan terhadap IT (*Acceptance of IT*).