

## (UTAUT) DAN MODEL DELONE - MCLEAN PADA PT TELKOM PRIMA CIPTA CERTIFIA”

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, pengembangan SAE masih terus dilakukan. pengembangan SAE ini dianggap bukan hal yang mudah karena terdapat banyak kendala pengoperasian SAE. Meskipun demikian, kajian tentang analisis penggunaan dan penerimaan teknologi SAE belum dibahas lebih lanjut. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang *mempengaruhi behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* pada SAE dengan UTAUT dan Delone and McLean sebagai model penelitian dari di PT Telkom Prima Cipta Certifia (TPCC).

### 1.4 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi responden terhadap variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *System Quality*, *Information Quality*, *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*?
2. Bagaimana variabel UTAUT (*Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*) memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE?
3. Bagaimana variabel *Performance Expectancy* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE?
4. Bagaimana variabel *Effort Expectancy* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE?
5. Bagaimana variabel *Social Influence* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE?
6. Bagaimana variabel Delone & Mc Lean (*System Quality*, *Information Quality*) memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE?
7. Bagaimana variabel *System Quality* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE?

8. Bagaimana variabel *Information Quality* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE?
9. Bagaimana variabel *Behavioral Intention* memberikan pengaruh terhadap *Use Behavior* dan meng-intervening pengaruh dari *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *System Quality*, dan *Information Quality*
10. Bagaimana variabel *Facilitating Condition* memberikan pengaruh terhadap *Use Behavior* dari Aplikasi SAE?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan paparan dan penjelasan dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui persepsi responden terhadap variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *System Quality*, *Information Quality*, *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*.
2. Mengetahui variabel UTAUT (*Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*) memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE.
3. Mengetahui variabel *Performance Expectancy* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE.
4. Mengetahui variabel *Effort Expectancy* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE.
5. Mengetahui variabel *Social Influence* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE.
6. Mengetahui variabel *Delone & Mc Lean (System Quality, Information Quality)* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE.
7. Mengetahui variabel *System Quality* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE.
8. Mengetahui variabel *Information Quality* memberikan pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dari aplikasi SAE.
9. Mengetahui variabel *Behavioral Intention* memberikan pengaruh terhadap *Use Behavior* dan meng-intervening pengaruh dari *Performance Expectancy*, *Effort*

*Expectancy, Social Influence, System Quality, dan Information Quality.*

10. Mengetahui variabel *Facilitating Condition* memberikan pengaruh terhadap *Use Behavior* dari aplikasi SAE.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan mafaat sebagai bahan kajian baik dari aspek teoritis, maupun aspek praktis, yaitu :

### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk : Sumbangan pemikiran untuk perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya manajemen *digital business strategy*.

### **1.6.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Bagi Penulis : Menambah pengetahuan baru dan merealisasikan teori yang diperoleh pada saat perkuliahan di Magister Manajemen Universitas Telkom ke dalam kasus untuk direalisasikan di dunia kerja. Serta penyusunan tesis ini merupakan salah satu wujud dalam mengembangkan konsep dan teori yang diperoleh selama kuliah dan memperoleh gelar Magister.
2. Bagi Perusahaan : Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan usulan manfaat dan masukan informasi tentang *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* pada pengguna SAE dengan menggunakan teori UTAUT dan Model Delone and McLean, selain juga mengoptimalkan kualitas aplikasi untuk pengguna salah satunya penambahan fitur yang memberikan hasil kepada perusahaan.
3. Bagi Pembaca : Sebagai referensi untuk pembuatan karya ilmiah selanjutnya. Dan hasil pengamatan dapat direkomendasikan di lapangan secara nyata dan untuk dikembangkan Kembali.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk dapat memperoleh gambaran mengenai tesis ini, maka tesis ini dibagi menjadi lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab, dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan isi penelitian dengan tepat. Terdiri dari gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang tinjauan teori yang akan digunakan dan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, yakni teori tentang *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan Delon McLean.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metode dan teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dan menganalisis data, menjawab dan menjelaskan masalah penelitian, jenis penelitian, variabel yang digunakan, dan klasifikasi yang akan dipakai untuk menganalisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan dari penelitian yang telah dibuat.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari akhir sebuah penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran yang telah di dapat dari penelitian dan manfaat yang didapatkan oleh perusahaan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian**

##### **2.1.1 Manajemen Strategis**

Menurut Certo dalam (Nazarudin, 2018:3) mendefinisikan bahwa manajemen strategis merupakan suatu analisis, keputusan, dan aksi yang dapat dilakukan perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif, yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran untuk mencapai tujuan. Sedangkan menurut Wheelen dan Hunger dalam (Nazarudin, 2018:5) mendefinisikan manajemen strategis sebagai seperangkat keputusan dan aksi manajemen yang menentukan tindakan organisasi dalam jangka panjang. Proses ini terdiri dari empat elemen dasar yaitu *enviromental scanning*, *strategy formulation*, *strategy implementation*, dan *strategy evaluation*. Dengan menerapkan strategi yang tepat, perusahaan dapat meningkatkan nilai yang ditawarkan kepada pelanggan dan mengungguli pesaing di industrinya (Lisdiani et al., 2023).

##### **a. *Enviromental Scanning***

Merupakan proses memonitor, mengevaluasi, dan menyebarkan informasi dari lingkungan baik internal maupun eksternal kepada orang-orang penting dalam organisasi. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi faktor strategik baik internal dan eksternal yang akan menentukan masa depan organisasi.

##### **b. *Strategy Formulation***

Merupakan pengembangan rencana jangka panjang untuk membuat sebuah tata kelola manajemen yang efektif dari peluang dan ancaman dengan mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan organisasi. Hal ini termasuk pada langkah menentukan misi organisasi, target spesifik, mengembangkan strategi dan menentukan panduan dalam pembuatan kebijakan.

##### **c. *Strategy Implementation***

Sebuah proses dimana strategi dan kebijakan diletakkan dalam serangkaian aksi melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Proses ini dapat

melalui perubahan budaya, struktur, atau sistem manajerial keseluruhan organisasi. Kecuali saat perubahan drastis keseluruhan organisasi sangat dibutuhkan, maka implementasi strategi ini dilaksanakan oleh komponen manajerial tingkat bawah dan menengah, namun tentunya dengan pengawasan manajer tingkat atas.

**d. *Evaluation and Control***

Sebuah proses dimana aktivitas dan pencapaian hasil organisasi dimonitor sehingga hasil yang dicapai dapat dibandingkan dengan hasil yang diharapkan. Keseluruhan pimpinan manajerial menggunakan informasi yang diperoleh untuk mengambil langkah perbaikan dan menyelesaikan masalah. Proses evaluasi dan kontrol merupakan elemen dasar terakhir dari langkah manajemen strategik, proses ini juga dapat mengetahui kelemahan dalam rencana strategik yang telah diimplementasikan sebelumnya dan mendorong keseluruhan proses untuk dimulai kembali.

Jelas dari penjelasan diatas bahwa Manajemen Strategis adalah keputusan dan aksi manajemen perusahaan dalam jangka panjang untuk mempertahankan keunggulan yang kompetitif yang dibuat oleh pimpinan dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran untuk mencapai tujuan.

**2.1.2 SAE (Sistem Aplikasi *E-Training*)**

SAE adalah adalah aplikasi yang digunakan untuk mengelola data pelatihan dan sertifikasi, serta data pegawai, diantaranya biodata peserta, kehadiran peserta, sertifikat, dan kehadiran pegawai yang dimiliki PT Telkom Prima Cipta Certifia.

Melalui aplikasi SAE ini, dapat mempermudah Pengelolaan dan Pencatatan Administrasi Pelatihan dan Sertifikasi, mempermudah Calon peserta dalam melakukan Proses Pendaftaran dan akses data Pelatihan, membantu memperluas cakupan Bisnis PT Telkom Prima Cipta Certifia, dan mempermudah Pengelolaan kurikulum dan Media Pembelajaran secara langsung.

Saat ini SAE semakin berkembang pesat karena semakin banyak bisnis

yang mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas. Perkembangan ini memunculkan kehadiran *Sistem Aplikasi E-Training* yang memungkinkan pengguna untuk melakukan update data kapan saja dan dimana saja serta dapat diakses menggunakan *smartphone*.

### **2.1.3 Aspek Keperilakuan dalam Penerapan Teknologi Informasi**

Menurut Bodnar dan Hopwood ( dalam Lukiman & Lestarianto, 2016) penerapan TI berbasis komputer berkaitan dengan tiga hal yaitu ; (a) Perangkat keras (*hardware*); (b) Perangkat lunak (*software*), dan; (c) Pengguna (*brainware*). Ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan terhubung dengan suatu perangkat *input-output* media, yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Perangkat keras (*hardware*) adalah media yang digunakan untuk memproses informasi. Perangkat lunak (*software*) yaitu sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (*input*) untuk menjadi informasi, sedangkan pengguna (*brainware*) merupakan hal yang terpenting karena fungsinya sebagai, pengembang *hardware* dan *software*, serta sebagai pelaksanaan (*operator*) masukan (*input*) dan sekaligus penerima keluaran (*output*) sebagai pengguna sistem (*user*).

Dalam bukunya, (Ajie, 2019) menjelaskan sistem teknologi informasi diterapkan di organisasi menjadi komponen organisasi bersama-sama dengan manusia. Manusia berinteraksi dengan teknologi informasi, interaksi inilah yang kemudian menimbulkan masalah keperilakuan (*behavioral*). Agar sistem teknologi informasi dapat diterima oleh pemakainya, maka sistem sistem perlu disiapkan lebih dulu agar pemakainya mau menerimanya melalui anteseden atau penentu atau penyebab perilaku tersebut. Untuk memahami penentu perilaku digunakan teori keperilakuan (*behavioral theory*).

Hasil penggabungan teori keperilakuan dengan penggunaan sistem teknologi informasi di organisasi menjadi dasar dari sistem informasi keperilakuan (*behavioral information systems*).

Bagaimana organisasi harus mengembangkan suatu sistem teknologi informasi untuk mengarahkan perilaku-perilaku (*behaviors*) individu dalam

berinteraksi dengan sistem teknologi informasi tersebut untuk membantu mencapai tujuan.

#### ***2.1.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)***

Adopsi inovasi teknologi merupakan suatu proses penerimaan terhadap hal-hal baru, proses yang terjadi hanya dapat dilihat dari tingkah laku individu yang bersangkutan (Muhammad Sumarno, 2010). Adopsi teknologi sangat penting dalam pengembangan teknologi karena dapat membantu perusahaan atau pengembang untuk memahami kebutuhan dan preferensi dari pengguna.

UTAUT adalah teori penerimaan teknologi yang digunakan untuk mengidentifikasi motivasi dalam menggunakan teknologi salah satunya untuk memfasilitasi konstruk kerja (Muhammad Awaluddin, annisa maharani, 2022)

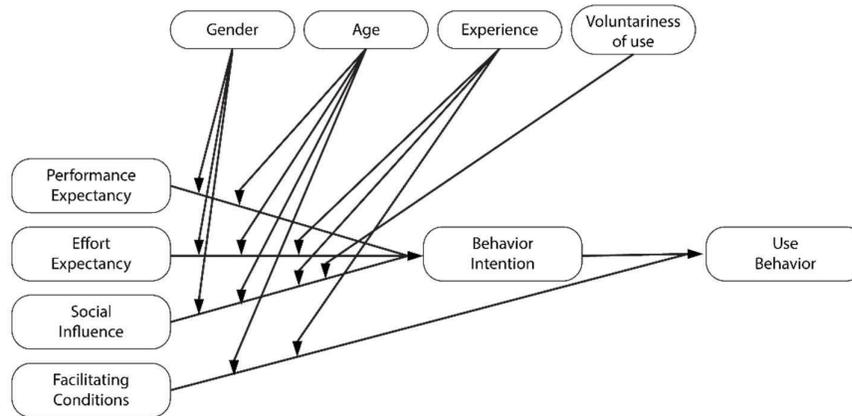
Teori-teori adopsi teknologi muncul secara berurutan untuk melengkapi atau memperbaiki teori sebelumnya. 11 teori utama perilaku konsumen dalam mengadopsi produk berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Indrawati, 2015), yaitu:

1. *Theory of Reasoned Action (TRA)* dari Fishbein dan Ajzen tahun 1975
2. *Theory of Planned Behavior (TPB)* dari Ajzen tahun 1991
3. *Technology Acceptance Model (TAM)* dari Davis tahun 1989
4. *Technology Acceptance Model 2 (TAM2)* dari Venkatesh dan Davis tahun 2000
5. *Combined TAM-TPB (C-TAM-TPB)* dari Taylor dan Todd tahun 1995
6. *Motivational Model (MM)* dari Davis, Bagozzi dan Warshaw tahun 1992
7. *Model of Personal Computer Utilization (MPCU)* dari Thompson, et al. tahun 1991
8. *Innovation Diffusion Theory (IDT)* dari Rogers tahun 2003
9. *Social Cognitive Theory (SCT)* dari Compeau and Higgins tahun 1995
10. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* Vanketesh, Thong dan Xu tahun 2003
11. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2)* Vanketesh, Thong dan Xu tahun 2012.

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh (Model et al., 2023) merupakan usulan sebuah model terpadu berdasarkan studi empiris terhadap 8 model utama terkait penelitian adopsi teknologi informasi yang menggabungkan TRA, TAM, MM, TPB, C-TAM-TPB, MPCU, IDT dan SCT menjadi 4 variabel utama, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating conditions* sebagai *behavioral intention* atau *use behavior* serta 4 variabel moderator, yaitu *gender*, *age*, *experiecne* dan *voluntariness of use* sebagai faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap minat penerimaan dan penggunaan teknologi informasi.

UTAUT merupakan sebuah model untuk menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Model UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh harapan akan kinerja (*performance expectancy*), harapan akan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi pendukung (*facilitating conditions*). Keempat faktor tersebut dimoderasi oleh faktor jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*) dan kesukarelaan menggunakan (*voluntariness of use*).

Penelitian yang mengadopsi model ini telah banyak dilakukan dan mendapatkan temuan yang beragam. UTAUT telah memberikan beberapa kontribusi pada literatur. Model ini memberikan wawasan empiris ke dalam penerimaan teknologi dengan membandingkan teori-teori penerimaan teknologi terkemuka, yang sering menawarkan perspektif yang bersaing atau parsial tentang subjek tersebut. UTAUT menunjukkan bahwa faktor yang diusulkan menyumbang 70 persen dari varian dalam niat penggunaan (Model et al., 2023), menawarkan daya prediksi yang lebih kuat dibandingkan dengan model lainnya yang menguji penerimaan teknologi misalnya Davis dalam (Merdekawati et al., 2024). Efek interaktif dari beberapa konstruksi dengan faktor pribadi dan demografis menunjukkan kompleksitas proses penerimaan teknologi, yang bergantung pada usia, jenis kelamin, dan pengalaman individu (Venkatesh Model et al., 2023).



Gambar 2. 1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

**a. Performance Expectancy**

Menurut Venkatesh (Model et al., 2023), “*Performance Expectancy is defined as the degree to which a individual believes that using the system will help him or her to attain gains in job performance*”. Harapan kinerja didasarkan pada konstruksi dari Model Penerimaan Teknologi (TAM), TAM2, TAM Gabungan dan Teori Perilaku Terencana (CTAMTPB), Model Motivasi (MM), Model Pemanfaatan PC (MPCU), Teori Difusi Inovasi (IDT) dan Teori Kognitif Sosial (SCT) (yaitu manfaat yang dirasakan, motivasi ekstrinsik, kecocokan pekerjaan, keuntungan relatif dan ekspektasi hasil). Ini adalah prediktor terkuat dari niat penggunaan dan signifikan dalam pengaturan sukarela dan wajib (Zhou, Lu & Wang, 2010 dalam (Ilmi et al., 2020)). Hanya 3 dari 5 variabel yang berperan sebagai asal variabel *performance expectancy* pada model UTAUT dan UTAUT 2, yaitu *perceived usefulness*, *relative advantage* dan *outcome expectation* (Venkatesh et al., 2012b).

**b. Effort Expectancy**

Menurut (Venkatesh Venkatesh et al., 2012), “*Effort Expectancy is defined as the degree of ease associated with the use of the system*”. *Effort expectancy* dibangun dari persepsi kemudahan penggunaan dan kompleksitas yang didorong dari TAM, MPCU, IDT, yang memiliki kesamaan dalam

definisi dan skala. Efek konstruk menjadi tidak signifikan setelah penggunaan teknologi yang diperpanjang.

**c. *Social Influence***

Menurut (Venkatesh et al., 2012), “*Social Influence is defined as the degree to which an individual perceives that important others believe he or she should use the new system*”. Pengaruh sosial mirip dengan norma subyektif, faktor sosial dan konstruksi citra yang digunakan dalam TRA, TAM2, TPB, CTAMTPB, MPCU, IDT dengan cara menunjukkan bahwa perilaku orang disesuaikan dengan persepsi orang lain tentang mereka. Pengaruh pengaruh sosial signifikan ketika penggunaan teknologi diamanatkan (Venkatesh et al., 2012b). Dalam konteks wajib, individu mungkin menggunakan teknologi karena persyaratan kepatuhan, tetapi bukan preferensi pribadi (Venkatesh et al., 2012). Ini mungkin menjelaskan efek tidak konsisten yang ditunjukkan konstruk di studi lebih lanjut yang memvalidasi model. Dari ketiga konstruk tersebut, Venkatesh et al. hanya menyertakan *subjective norm* dan *social factors* sebagai determinan *social influence* pada model UTAUT dan UTAUT 2 (Venkatesh et al., 2003 dalam Mahande & Jasruddin, 2020).

**d. *Facilitating Conditions***

Menurut (Venkatesh et al., 2003) dalam (Rençber, 2020)) mengungkapkan bahwa : “*Facilitating Conditions are defined as the degree to which an individual believes that an organizational and technical infrastructure exists to support use of the system*”. Konstruk ini dibentuk dari konstruk kompatibilitas, persepsi kontrol perilaku dan kondisi fasilitasi yang diambil dari TPB, CTAMTPB, MPCU dan IDT. Kondisi yang memfasilitasi memiliki efek positif langsung pada niat untuk menggunakan, tetapi setelah penggunaan awal, efeknya menjadi tidak signifikan. Oleh karena itu, model mengusulkan bahwa memfasilitasi kondisi memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap perilaku penggunaan. Dari ketiga konstruk tersebut, hanya *perceived behavioral control* dan *facilitating conditions* yang digunakan sebagai subkonstruk dari *facilitating conditions* pada model UTAUT dan UTAUT 2 (Rençber, 2020).

**e. Behavioral Intention**

Ajzen (Ajzen, 1991) mendefinisikan intention sebagai berikut :  
“Intentions are assumed to capture the motivational factors that influence a behavior: they are indications of how hard people are willing to try, of how much of an effort they are planning to exert, in order to perform the behavior”.  
*Behavioral Intention* menunjukkan sejauh mana seseorang akan menggunakan suatu teknologi tertentu di masa yang akan datang secara terus menerus. *Behavioral Intention* dalam model UTAUT berperan sebagai independent variable dari *use behavior*.

**f. Use Behavior**

Menurut Wu et al. (2012:95), *use behavior* mengukur frekuensi penggunaan aktual teknologi oleh pengguna. Berdasarkan model UTAUT yang dirumuskan (Venkatesh et al., 2003), *Use behavior* ditentukan oleh dua faktor, yaitu *facilitating conditions* dan *behavioral intention*. *Use behavior* diartikan juga sebagai *adoption* yaitu upaya untuk menghasilkan model yang optimal dalam memprediksi secara akurat niat individu untuk mengadopsi teknologi baru yang telah mengintegrasikan model tersebut dari studi sebelumnya terkait adopsi teknologi yaitu *mobile banking* (C.Ho, Guang Wu, Shing Lee & T.Pham., 2020).

Efek moderasi usia, jenis kelamin, pengalaman, dan kesukarelaan penggunaan menentukan kekuatan prediktor pada niat. Usia memoderasi efek keempat prediktor. Jenis kelamin mempengaruhi hubungan antara harapan usaha, harapan kinerja dan pengaruh sosial. Pengalaman memoderasi kekuatan hubungan antara ekspektasi upaya, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi. Kesukarelaan penggunaan memiliki efek moderasi hanya pada hubungan antara pengaruh sosial dan niat perilaku (Model et al., 2023).

Diambil dari (Venkatesh et al., 2012), keseluruhan konstruk dalam UTAUT secara ringkas dapat dilihat pada table di berikut.

Tabel 2. 1 Ringkasan Konstruk dan Variabel UTAUT

Constructs	Variables	Definition	Model Contributing to Construct
<b>Performance Expectancy</b>	<i>Perceived Usefulness</i>	Sejauh mana seseorang yakin bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan performansi kerjanya	Technology Acceptance Model (TAM) 1-3; Combined TAM TPB (Theory of Planned Behavior)
	<i>Extrinsic Motivation</i>	Merupakan persepsi dimana seseorang akan mau melakukan aktivitas tertentu karena hal tersebut dianggap penting untuk mencapai hasil yang terpisah dari aktivitas itu sendiri	ation Model (MM)
	<i>Job-fit</i>	Kapabilitas sistem dalam meningkatkan performansi kerja individu	Model of PC Utilization (MPCU)
	<i>Relative Advantage</i>	Sejauh mana penggunaan inovasi dipersepsikan lebih baik dibandingkan keadaan sebelumnya	Innovation Diffusion Theory (IDT)
	<i>Outcome Expectations</i>	Konsekuensi dari perilaku dan dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu <i>performance expectation</i> terkait dengan pekerjaan dan <i>personal expectation</i> terkait dengan tujuan individu.	Social Cognition Theory (SCT)
<b>Effort Expectancy</b>	<i>Perceived Ease of Use</i>	Sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sebuah sistem akan bebas dari upaya tertentu ( <i>free of effort</i> ).	TAM 1-3
	<i>Complexity</i>	Sejauh mana sistem dipersepsikan sulit untuk dipahami dan digunakan.	MPCU
<b>Social Influence</b>	<i>Subjective Norms</i>	Persepsi seseorang bahwa orang-orang terpenting baginya berpikir ia seharusnya atau tidak seharusnya melakukan perilaku tertentu.	TRA, TAM2, TPB/DTPB, and combined TAM-TPB
	<i>Social Factors</i>	Internalisasi individu terhadap kultur kelompok referensinya dan kesepakatan interpersonal yang telah individu buat dengan orang lain, dalam situasi sosial tertentu.	MPCU

Constructs	Variables	Definition	Model Contributing to Construct
	<i>Image</i>	Sejauh mana inovasi dianggap dapat meningkatkan citra atau status seseorang dalam sistem sosialnya.	DOI
<b>Facilitating Conditions</b>	<i>Perceived Behavioral Control</i>	Mencerminkan persepsi terhadap kendala internal maupun eksternal pada perilaku dan meliputi <i>self- efficacy, resource facilitating conditions, dan technology facilitating conditions.</i>	TPB/DTPB and combined TAM-TPB
	<i>Facilitating Conditions</i>	Faktor objektif yang membuat seseorang mudah menggunakan teknologi tertentu.	MPCU
	<i>Compatibilty</i>	Sejauh mana sebuah inovasi dianggap konsisten terhadap nilai, kebutuhan, dan pengalaman dari <i>potential adopters.</i>	DOI

Sumber: UTAUT and UTAUT 2: A Review and Agenda for Future Research (Chang, 2012)

### 2.1.5 UTAUT 2

Pada tahun 2012, Venkatesh mengusulkan dan mengembangkan UTAUT2 sebagai pengembangan dari teori UTAUT sebelumnya. Dalam UTAUT2 mencakup tambahan konstruk baru yang berfokus pada mekanisme teoritis baru dengan menjelaskan penerimaan dan penggunaan teknologi konsumen. UTAUT2 juga mempertimbangkan factor moderasi seperti usia, jenis kelamin, pengalaman, dan sukarela dalam mempengaruhi niat dan perilaku pengguna terhadap teknologi. Pada UTAUT2 menjelaskan penerimaan teknologi bagi perusahaan, UTAUT2 juga telah digunakan untuk penelitian pada adopsi produk atau layanan dalam berbagai studi (Indrawati & Primasari, 2016).

Dalam UTAUT2, (Venkatesh et al., 2012) menambahkan 3 konstruk baru ke dalam model UTAUT sebelumnya, yaitu *hedonic motivation, price value*, dan *habit*, serta memfokuskan pada konteks konsumen, bukan hanya organisasi. UTAUT2 mampu menjelaskan lebih banyak varians dalam niat perilaku dan penggunaan teknologi dibandingkan UTAUT.

Penjelasan teoritis terkait terkait yang disediakan dengan mengintegrasikan *Hedonic Motivation, Price Value, Experience and Habit*:

### 1. *Hedonic Motivation*

Diartikan sebagai kesenangan tau kesenangan ang peroleh dari penggunaan suatu eknologi, dan memang demikian adanya terbukti dalam menentukan penerimaan dan penggunaan teknologi. Dalam konteks konsumen, Hedonic Motivation juga ditemukan menjadi factor penentu yang penting penerimaan dan penggunaan teknologi, oleh sebab itu Hedonic Motivation ditambahkan sebagai niat perilaku konsumen untuk menggunakan suatu teknologi.

### 2. *Price Value*

Perbedaan penting antara pengaturan penggunaan konsumen dan pengaturan penggunaan organisasi, dimana UTAUT dikembangkan dimana konsumen biasanya menanggung biaya dari penggunaan tersebut. Price Value bernilai positif bila manfaat penggunaan teknologi dianggap lebih besar daripada price value itu sendiri. Oleh karena itu *price value* ditambahkan sebagai nilai perilaku untuk menggunakan suatu teknologi.

### 3. *Experience and Habit*

Experience dikonseptualisasikan dalam penelitian untuk menggunakan teknologi target dan saat ini dioperasionisasikan sebagai berlalunya Waktu sejak awal penggunaan suatu teknologi oleh seseorang. Kebiasaan diukur sebagai sejauh mana seseorang meyakini perilaku tersebut.

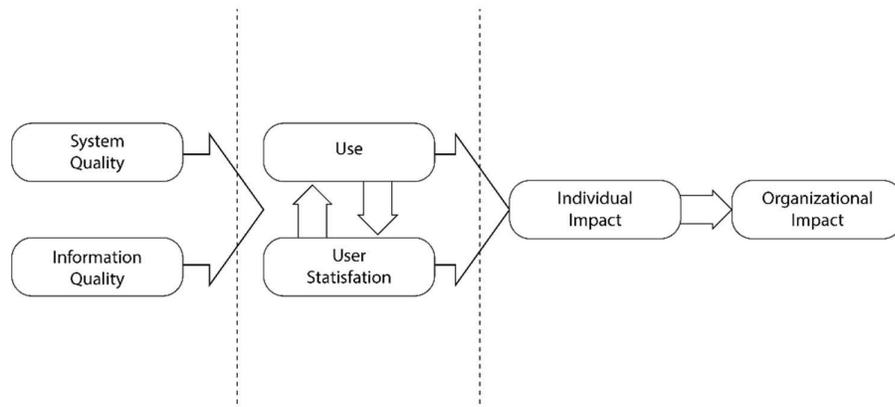
Pada penelitian ini, penulis menggunakan model UTAUT karena Mengidentifikasi 3 faktor utama yang mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi dan penggunaan teknologi, yaitu: *performance expectancy, effort expectancy, dan social influence*.

Penjelasan Model Kesuksesan SI Delone & McLean (Gambar 2.2) bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pengguna. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif atau negatif. Penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya

mempengaruhi dampak organisasi.

### 2.1.6 Delone and McLean Information Success Model

Model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari enam dimensi pengukur yaitu kualitas sistem (*system quality*); kualitas informasi (*information quality*); penggunaan (*use*); kepuasan pemakai (*user satisfaction*); dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organization impact*) adalah suatu representative dari ukuran kesuksesan efektivitas sesuai dengan yang diusulkan oleh Shannon dan Weaver (Seta et al., 2018). Model Kesuksesan SI Delone & McLean tidak mengukur keenam variabel pengukuran secara independen, akan tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lain.



Gambar 2. 2 Delone & McLean IS Success Model (1992)

Tabel 2. 2 Kategori Kesuksesan Sistem Informasi

Peneliti	Tingkatan		
Shannon dan Weaver (1949)	Teknis	Sematik	Efektifitas dan Pengaruh
Mason (1978)	Produksi	Produk	Diterima, Evaluasi, dan (3) Pengaruh pada Penerima dan Pengaruh pada Sistem
Delone dan McLean (1992)	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dampak Individual, dan Dampak Organisasi

Sumber: Data yang Telah Diolah (2024)