

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Penggunaan sistem informasi tidak dapat lepas dari kehidupan sehari-hari bagi kalangan mahasiswa yang secara tidak langsung harus menggunakan suatu sistem informasi yang dibutuhkan. Perkembangan sistem informasi tersebut sangat pesat. Dengan banyaknya permintaan yang diinginkan pelanggan untuk mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi ini, menimbulkan persaingan yang ketat diantara para pembuat *software* dan *hardware*.

Ada beberapa aplikasi *software* yang penggunaannya dapat memudahkan pengguna (*user*) atau mahasiswa untuk mengerjakan tugas-tugas yang diberikan, sebagai contoh: *Ms. Word*, *Ms. Excel*, *Ms. PowerPoint*, *SPSS*, dll. Untuk memudahkan pengguna, para pembuat *software* secara berkala meng-*upgrade* aplikasi tersebut berkaitan dengan kenyamanan dan kebutuhan pengguna.

Sehubungan dengan pesatnya perkembangan *software*, banyak juga pilihan dalam memilih *hardware* yang dibutuhkan. Beberapa *hardware* yang memudahkan pengguna adalah : *technology wireless (mouse, keyboard)*, *touchscreen*, dll. Dengan perkembangan *software* dan *hardware* yang memudahkan para pengguna dan dengan banyaknya pilihan yang dapat memudahkan pengguna berkaitan dengan perilaku pengguna sistem informasi yang dibutuhkan, pengembangan *software* dan *hardware* harus bisa memuaskan pengguna. Dalam perkembangan teknologi informasi yang

berhubungan dengan layanan yang diberikan seperti internet, tiap layanan yang diberikan atau fitur-fitur yang terdapat di dalam layanan internet tersebut harus disesuaikan dengan permintaan pengguna layanan tersebut. Hal ini dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan yang diinginkan. Sekarang ini penggunaan internet telah luas digunakan dalam mendukung kegiatan yang dilakukan, diantaranya adalah *e-banking*, *e-government*, *e-commerce*, *e-library*, dan sejenisnya.

Dalam kerangka manajemen hubungan pelanggan, sistem informasi yang penggunaannya relatif diterima oleh pengguna akan meningkatkan nilai layanan yang diberikan institusi di mata pelanggannya. Oleh karenanya perlu diketahui bagaimana sikap dan perilaku yang dirasakan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Perbedaan karakteristik pengguna TI dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya aspek perilaku. Perilaku ini dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap TI yang secara teoritis dideskripsikan oleh para ahli pengembang TI sebagai pengguna dan pengaruhnya terhadap penggunaan komputer. Berdasarkan aspek keperilakuan pengguna juga turut mempengaruhi persepsi dan sikap dalam menerima penggunaan TI.

Ada beberapa elemen penting dalam suatu sistem informasi, ada tiga hal yang berkaitan dengan penerapan TI berbasis komputer yaitu Perangkat keras (*hardware*), Perangkat Lunak (*software*) dan Pengguna (*brainware*). Ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan-keluaran (*input-output media*), yang sesuai dengan fungsinya masing-masing. Perangkat keras adalah media yang digunakan untuk memproses informasi. Perangkat lunak yaitu

sistem dan aplikasi yang digunakan untuk memproses masukan (*input*) untuk menjadi informasi, sedangkan pengguna merupakan yang terpenting karena fungsinya sebagai pengembang *hardware* dan *software*, serta sebagai pelaksana (*operator*) masukan dan sekaligus penerima keluaran sebagai pengguna sistem. Pengguna sistem adalah manusia (*man*) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behaviour*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keperilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna TI menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan TI.

Penggunaan PC erat hubungannya dengan perilaku dari pengguna PC tersebut, hal ini sesuai dengan pendapat Thompson (1991) yang mengemukakan pentingnya aspek perilaku dalam penerapan penggunaan PC. Hal tersebut berdasarkan hasil penelitian yang menguji perilaku individual pengguna terhadap penggunaan PC dengan landasan teori yang diusulkan (Nur Indriantoro, 2000). Lebih jauh Thompson (1991) menjelaskan tentang faktor sikap (*attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas komponen kognisi (*cognitive*), afeksi (*affective*) dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioural components*). Sikap pengguna terhadap komputer dapat pula ditunjukkan dengan sikap optimistik pengguna bahwa komputer sangat membantu dan bermanfaat untuk mengatasi masalah atau pekerjaannya (Nur Indriantoro, 2000).

Berdasarkan beberapa uraian dan hasil penelitian yang telah di uraikan diatas, dapat di pahami bahwa aspek perilaku dalam penerapan TI merupakan salah satu

aspek yang penting untuk diperhatikan, karena berhubungan langsung dengan pengguna sebab interaksi antara pengguna dengan perangkat komputer yang digunakan sangat dipengaruhi oleh persepsi, sikap, afeksi sebagai aspek berperilaku yang melekat pada diri manusia sebagai pengguna. Dalam penerapan suatu sistem dan teknologi informasi tidak terlepas dari aspek perilaku karena pengembangan sistem terkait dengan masalah individu dan organisasional sebagai pengguna sistem tersebut, sehingga sistem yang dikembangkan harus berorientasi kepada penggunanya.

Dalam perilaku pengguna Sistem Informasi dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan penggunaan teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang penerimaan Teknologi Informasi dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya oleh pengguna. Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel, yaitu: kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemanfaatan (*usefulness*). Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek berperilaku pengguna (Davis. F. D, 1989).

Kesimpulannya adalah model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam kemanfaatan penggunaan TI. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan TI dipengaruhi

oleh kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) konstruk yang telah dimodifikasi dari model penelitian TAM sebelumnya yaitu: Persepsi tentang kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*), persepsi terhadap kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), sikap penggunaan (*Attitude Toward Using*), minat perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavioral Intention To Use*) dan kondisi nyata penggunaan sistem (*Actual System Usage*), (Davis. F. D, 1989).

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari Arief Wibowo (2006), penelitian ini berisi tentang kajian perilaku pengguna terhadap penggunaan Sistem Informasi layanan akademik berbasis web. Responden pada penelitian ini para mahasiswa di perguruan tinggi sebagai pengguna sistem informasi layanan akademik berbasis web tersebut sekaligus sebagai pelanggan (*customer*) bagi institusi perguruan tinggi. Penelitian ini mengkaji tentang sistem informasi yang ada di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), mengenai sistem informasi *E-Learning*. Banyak dari layanan atau fitur-fitur yang terdapat di Sistem Informasi (SI) ini bermanfaat bagi mahasiswa.

Dalam penggunaan sistem informasi, perilaku pengguna dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana sikap dan perilaku yang dirasakan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan. Sistem informasi yang penggunaannya relatif diterima oleh pengguna (pelanggan) akan meningkatkan nilai layanan yang diberikan institusi di mata pelanggannya, sehingga dapat mengembangkan sistem informasi tersebut lebih lanjut. Menurut uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PERILAKU PENGGUNA SISTEM INFORMASI

DENGAN PENDEKATAN *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ( TAM )* DI FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA”.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Penelitian ini mengkaji tentang penerimaan sistem informasi terhadap pengguna sesuai dengan 5 (lima) konstruk model penelitian TAM yaitu: Persepsi tentang kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*), persepsi terhadap kemanfaatan (*Perceived Usefulness*), sikap penggunaan (*Attitude Toward Using*), minat perilaku untuk tetap menggunakan (*Behavioral Intention To Use*) dan kondisi nyata penggunaan sistem (*Actual System Usage*), berdasar uraian di atas pokok masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness (PU)*?
2. Apakah *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*?
3. Apakah *Perceived Ease of Use (PEOU)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*?
4. Apakah *Attitude Toward Using (ATU)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention to Use (ITU)*?
5. Apakah *Perceived Usefulness (PU)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention To Use (ITU)*?

6. Apakah *Behavioral Intention to Use (ITU)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Actual System Usage (ASU)*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tentang perilaku pengguna terhadap penggunaan sistem informasi akademik berbasis web yaitu *E-learning* dengan menggunakan pendekatan TAM:

1. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use (PEOU)* terhadap *Perceived Usefulness (PU)*.
2. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*.
3. Menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use (PEOU)* terhadap *Attitude Toward Using (ATU)*.
4. Menganalisis pengaruh *Attitude Toward Using (ATU)* terhadap *Behavioral Intention to Use (ITU)*.
5. Menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* terhadap *Behavioral Intention To Use (ITU)*.
6. Menganalisis pengaruh *Behavioral Intention to Use (ITU)* terhadap *Actual System Usage (ASU)*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

##### 1. Bagi Praktisi

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap ilmu pengetahuan dalam bidang sistem informasi, khususnya mengenai perilaku pengguna terhadap penggunaan sistem informasi berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM).

##### 2. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan sistem informasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna yaitu mahasiswa di perguruan tinggi tersebut.

##### 3. Bagi Perkembangan Penelitian

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian tentang perilaku pengguna terhadap penggunaan sistem informasi.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. LANDASAN TEORI**

Kajian teori dalam penelitian ini meneliti tentang perilaku pengguna terhadap penggunaan sistem informasi dengan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)*. Sebelum membahas tentang teori TAM dalam penelitian ini peneliti ingin membahas tentang Sistem Informasi (SI) dan perkembangannya, karena dalam penelitian ini membahas tentang penggunaan SI dalam sebuah institusi pendidikan yang hampir semua aktifitasnya dilakukan dengan SI ini.

##### **1. Sistem informasi dan Evolusinya**

Sistem informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi (Jogiyanto, 2000).

Dalam SI terdapat beberapa pilihan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, penelitian ini membahas suatu SI yang menggunakan media dan berhubungan erat dengan Internet. Internet adalah jaringan terbesar yang menghubungkan jutaan komputer yang tersebar di seluruh dunia. Siapa saja yang dapat terhubung pada internet sepanjang memiliki alamat IP (*Internet Protocol*), (Abdul Kadir, 2003). Dalam internet, tersedia banyak sumber daya yang menjadi kekuatan internet sebagai media komunikasi-informasi, yaitu: *Email, World Wide Web (WWW/Web), Telnet, Gopher* dan sebagainya.