

# PERANAN TEKNOLOGI INFORMASI DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK

Purwatiningsy, SE, M.Kom dan Sri Eniyati, Kom, M.Cs

## Abstrak:

Penerapan TI tidak hanya pada sektor bisnis, tetapi pada sektor publik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mutlak harus dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan untuk mencoba mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan TI terhadap penerimaan TI pada sektor pelayanan publik. Model yang digunakan pendekatan model TAM yang dikemukakan Davis. Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Keyword: *Model TAM, usefulness, Ease of use.*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang sangat pesat dewasa ini memberikan banyak kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis (Cushing, 1993; Murdick et al., 1997; McLeod, R.J., 1997; Grace, 2000; Nur Indriantoro, 2000; Baridwan, 2000 dalam Halim, 2000; Hall, 2001). Peranan TI dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Wilkinson dan Cerullo, 1997).

Penerapan TI tidak hanya pada sektor bisnis, tetapi pada sektor publik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mutlak harus dibutuhkan. Sebagai contoh pengajuan perijinan, pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), pembuatan surat ijin mengemudi (SIM) maupun informasi profile daerah. Seperti halnya perusahaan, pemerintah menghadapi masalah dalam penerapan TI. Seperti yang dikemukakan Morgan (1996) dalam Syam (1999); Martin dan Merle P (1995), menyatakan bahwa penggunaan TI bagi suatu perusahaan ditentukan oleh banyak faktor, salah satu diantaranya adalah karakteristik pengguna TI.

Aspek perilaku dalam penerapan TI merupakan salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan, karena berhubungan langsung dengan pengguna (*user*), sebab interaksi antara pengguna dengan perangkat komputer yang digunakan sangat dipengaruhi oleh

persepsi, sikap, afeksi sebagai aspek berperilaku yang melekat pada diri manusia sebagai user.

Berdasarkan aspek berperilaku pengguna (*user*) yang juga turut mempengaruhi persepsi dan sikap dalam menerima penggunaan TI. Perilaku dapat ditunjukkan dengan belum siapnya pemerintah daerah dalam mengadopsi TI dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta mengedepankan transparansi dan akuntabilitas.

### 1.2. Permasalahan

Penelitian ini dilakukan untuk mencoba mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan TI terhadap penerimaan TI pada sektor pelayanan publik. Dimana model yang akan dikembangkan dengan menggunakan pendekatan model TAM yang dikemukakan Davis (1989). Lingkup masalah dalam penelitian ini dibatasi pada instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik di Semarang. Dimana responden adalah staf pegawai dilingkungan instansi pemerintah di kantor dinas/badan yang memberikan pelayanan publik.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Aspek Berperilaku (*Behavioral Aspect*) dalam Penerapan Teknologi Informasi

Menurut Bodnar dan Hopwood (1995) ada tiga hal yang berkaitan dengan penerapan TI berbasis komputer yaitu ; (a) Perangkat keras (*hardware*); (b) Perangkat lunak (*software*), dan; (c) Pengguna (*brainware*). Pengguna sistem adalah manusia (*man*) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek berperilaku dalam konteks manusia sebagai pengguna (*brainware*) TI menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan TI. Pendapat ini sejalan dengan Sung (1987) dalam Trisna (1998) yang menyatakan bahwa faktor-faktor teknis, perilaku, situasi dan personal pengguna TI perlu dipertimbangkan sebelum TI diimplementasikan. Henry (1986) dalam Trisnawati (1998) juga mengemukakan bahwa perilaku pengguna, dan personal sistem diperlukan dalam pengembangan sistem, dan hal ini berkaitan dengan pemahaman dan cara pandang pengguna sistem tersebut. Sikap pengguna terhadap komputer dapat pula ditunjukkan dengan sikap optimistik pengguna bahwa komputer sangat membantu dan bermanfaat untuk mengatasi masalah atau pekerjaannya (Triandis, 1971) dalam Nur Indriantoro (2000).

Sri Astuti, (2001) berpendapat bahwa penggunaan teknologi informasi, pemanfaatan informasi

First1 Last1 Name adalah pekerjaan anda, institusi anda, Alamat, Kota, Kode Pos (bila belum memiliki institusi diisi alamat rumah (telp, e-mail: author@boulder.nist.gov).

First2 Last2 Name adalah staf pengajar Jurusan Ilmu Komputer dan Elektronika, FMIPA UGM, Alamat, Kota, Kode Pos (telp, e-mail: author@ugm.ac.id).

oleh individual, kelompok atau organisasi merupakan variabel inti dalam riset sistem informasi, sebab sebelum digunakan pertama terlebih dahulu dipastikan tentang penerimaan atau penolakan di gunakannya TI tersebut, hal ini berkaitan dengan perilaku yang ada pada individu/organisasi yang menggunakan teknologi komputer.

## **2.2. Tinjauan Teoritis Model Davis. F.D (1989)**

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbe dan Ajzen (1975), dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Model TAM yang dikembangkan dari teori psikologis menjelaskan perilaku pengguna komputer, yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), intensitas (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna TI terhadap penerimaan penggunaan TI itu sendiri. Model TAM secara lebih terperinci menjelaskan penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi dengan mudah diterimanya TI oleh sipengguna (*user*). Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

### **2.3. Penerimaan (*acceptance*) TI**

Iqbaria (1994), Nelson (1996), Luthans (1995) juga menyebutkan bahwa secara individu maupun kolektif penerimaan penggunaan dapat dijelaskan dari variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini penggunaan suatu sistem yang berbasis TI dapat mengembangkan kinerja individu atau kinerja organisasi. Beberapa penelitian lain telah mengidentifikasi indikator penerimaan TI, dimana secara umum diketahui bahwa penerimaan TI dilihat dari penggunaan sistem dan frekuensi penggunaan computer (DeLone,1981; Soh.et.al, 1992) dan ada juga yang melihat dari aspek kepuasan pengguna (Montazemi,1988; Raymond,1985,1990; Soh.et.al,1992; Thong.et.al,1992 dalam Iqbaria.et.al,1997).

### **2.4. Persepsi yang Manfaat (*Perceived usefulness*)**

Davis.F.D (1989); Adam.et.al (1992) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Berdasarkan definisi tersebut dapat diartikan bahwa kemanfaatan dari penggunaan komputer dapat meningkatkan kinerja, prestasi kerja orang yang menggunakannya. Menurut Thompson.et.al (1991;1994)

kemanfaatan TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas/keragaman aplikasi yang dijalankan. Thompson (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya. Chin dan Todd (1995) memberikan beberapa dimensi tentang kemanfaatan TI. Menurut Chin dan Todd (1995) kemanfaatan dapat dibagi kedalam dua kategori, yaitu (1) Kemanfaatan dengan estimasi satu faktor, dan (2) kemanfaatan dengan estimasi dua factor (kemanfaatan dan efektifitas). Kemanfaatan dengan estimasi dua faktor oleh Chin dan Todd (1995) dibagi menjadi dua kategori lagi yaitu kemanfaatan dan efektifitas, dengan dimensi-dimensi masing-masing yang dikelompokkan sebagai berikut:

#### **2.4.1. Kemanfaatan meliputi dimensi :**

- (1) menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*)
- (2) Bermanfaat (*usefull*)
- (3)Menambah produktifitas (*Increase productivity*).

#### **2.4.2. Efektifitas meliputi dimensi :**

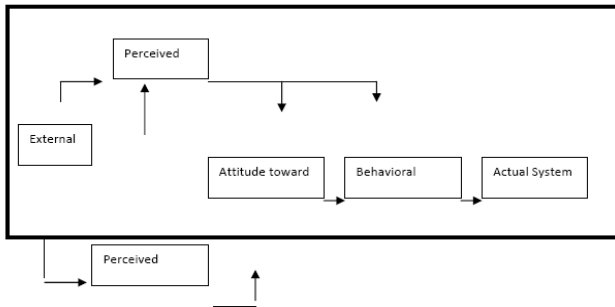
- (1)mempertinggi efektifitas (*enchance my effectiveness*,
- (2)mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve my job performance*).

### **2.5. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)**

Davis, F.D (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Menurut Goodwin (1987); Silver (1988); dalam Adam.et.al (1992) ,intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Temuan studi Iqbaria (1994) membuktikan bahwa TI digunakan bukan mutlak karena adanya tekanan sosial, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan TI bukan karena adanya unsur tekanan, tetapi karena memang mudah digunakan.

Untuk variabel kemudahan pemakaian, Iqbaria (1994) juga telah menguji dalam studinya apakah penerimaan penggunaan mikro komputer dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan yang diharapkan oleh sipengguna atau karena tekanan sosial.

Model Teoritis Davis 1989 dapat digambarkan pada gambar 1 berikut ini :



### 2.5.1. Pengaruh *ease of use* Terhadap *acceptance TI*

Iqbaria (1994), Nelson (1996), Luthans (1995) juga menyebutkan bahwa secara individu maupun kolektif penerimaan penggunaan dapat dijelaskan dari variasi penggunaan suatu sistem, karena diyakini penggunaan suatu sistem yang berbasis TI dapat mengembangkan kinerja individu atau kinerja organisasi. Beberapa penelitian lain telah mengidentifikasi indikator penerimaan TI, dimana secara umum diketahui bahwa penerimaan TI dilihat dari penggunaan sistem dan frekuensi penggunaan komputer (DeLone, 1981; Soh et al., 1992).

Berdasarkan argument diatas dapat dihipotesakan bahwa:

H1: *ease of use* (Kemudahan Penggunaan) berpengaruh signifikan Terhadap *acceptance TI* (Penerimaan TI)

### 2.5.2. Pengaruh *ease of use* (Kemudahan Penggunaan) terhadap *usefulness* (Kegunaan)

Davis, F.D (1989); Adam et al (1992) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Menurut Thompson et al (1991; 1994) kemanfaatan TI merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna TI dalam melaksanakan tugasnya. Pengukuran kemanfaatan tersebut berdasarkan frekuensi penggunaan dan diversitas/keragaman aplikasi yang dijalankan. Thompson (1991) juga menyebutkan bahwa individu akan menggunakan TI jika mengetahui manfaat positif atas penggunaannya.

Berdasarkan beberapa definisi dan telaah literatur diatas dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan penggunaan TI dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI dalam memutuskan penerimaan TI, dengan satu kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunanya. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang saya ajukan adalah:

H2: *ease of use* (Kemudahan Penggunaan) berpengaruh signifikan terhadap *usefulness* (Kegunaan)

### 2.5.3. Pengaruh *Usefulness* Terhadap *acceptance TI*

Menurut Goodwin (1987); Silver (1988); dalam Adam et al (1992), intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (user) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya.

Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan TI bekerja lebih mudah dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan TI (secara manual). Pengguna TI mempercayai bahwa TI yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya (*compartible*) sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Berdasarkan argument diatas hipotesis ketiga yang diajukan:

H3 : *Usefulness* (Kegunaan) berpengaruh signifikan Terhadap *acceptance TI* (Penerimaan TI)

## 3. METODE PENELITIAN

### 3.1. Populasi dan Sample

**Populasi** . Sebagai populasi penelitian ini adalah seluruh staf karyawan di lingkungan pemerintah baik dinas maupun badan yang ada di wilayah Semarang. Sample adalah sebagian dari populasi yang mewakili.

### 3.2. Metode Penarikan Sample

Karena ada unsur populasi berkarakteristik heterogen dan heterogenitas tersebut mempunyai arti yang signifikan pada pencapaian tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Stratified Proportional Random Sampling*, yakni pertama-tama adalah pengambilan subjek dari setiap kantor dinas/badan yang ada di Kota Semarang yang ditentukan sebanding dengan banyak subjek dalam masing-masing unit kerja (*Proportional Sampling*). Kemudian selanjutnya sample ditarik dengan memisahkan elemen-elemen populasi dalam kelompok-kelompok yang tidak *overlapping* yang disebut strata, dan kemudian memilih sebuah sampel secara random dari setiap stratum (Arikunto, 1989). Jumlah sample yang akan dijadikan responden adalah 130 pegawai di lingkungan kantor dinas/badan yang memberikan pelayanan publik.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Deskripsi Responden

Sampel dalam penelitian ini adalah staf karyawan yang ada di lingkungan pemerintah baik badan maupun dinas yang ada di wilayah Semarang sebanyak 130 responden. Sedangkan sample adalah sebagian populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasi.

Untuk mengetahui karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan frekuensi penggunaan teknologi informasi

Mayoritas responden penelitian ini adalah pria dengan persentase sebesar 58% dan 42% adalah wanita. Latar belakang pendidikan terakhir responden sebagian besar adalah Sarjana (S1) dengan persentase sebesar 45%, pendidikan SMA dengan persentase sebesar 40%, pendidikan dengan gelar Master (S2) dengan persentase sebesar 5%, lainnya (Diploma (D3) dan D1) dengan persentase sebesar 10%. Sebagian besar 88% responden masih jarang sekali menggunakan TI, 10 % kadang-kadang menggunakan TI dan 2% tidak pernah menggunakan TI.

## 4.2. Teknik Analisa Data

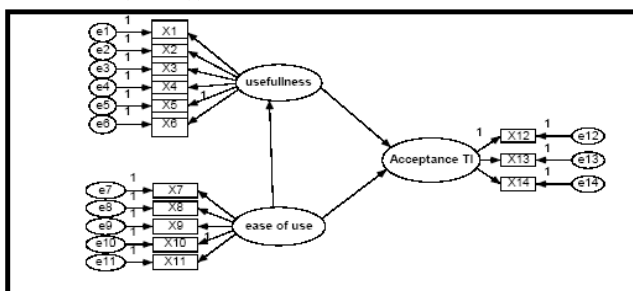
### 4.2.1. Structural Equation Modelling (SEM)

Dengan memperhatikan model penelitian, kerangka teoritis dan tahapan penelitian yang telah diformulasikan sebelumnya, teknik yang tepat untuk digunakan dalam penelitian ini, adalah model persamaan struktural (*structural equation modelling (SEM)*). Model persamaan structural ini pada prinsipnya merupakan analisis multivariat yang menggambarkan penerapan dari beberapa model secara kompak (Ferdinand, 2002), yaitu model Analisis Faktor (*Factor Analysis*), model Analisis Jalur (*Path Analysis*) dan model Analisis Regresi (*Regression Analysis*).

### 4.2.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dengan mengembangkan model TAM yang dikemukakan Davis (1989), dengan menggabungkan Model Teoritis aspek perilaku dalam TI, yaitu Kemudahan pemakaian (*ease of use*) yang dikemukakan (Iqbaria, 1994) dan Kemanfaatan (*usefulness*) yang dikemukakan Jantan,et.al, (2001). Model TAM mengekspektasikan bahwa faktor intern dan ekstern organisasi akan berpengaruh terhadap kemanfaatan dan kemudahan pemakaian penggunaan PC yang dikemukakan Iqbaria,et.al,(1997).

Sumber: Model Iqbaria,et.al,(1997), Davis (1989), Jantan,et.al, (2001))



Sumber: Model Iqbaria,et.al,(1997), Davis (1989), Jantan,et.al, (2001))

Gambar 2. Kerangka Konseptual

## 4.3. ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

### 4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

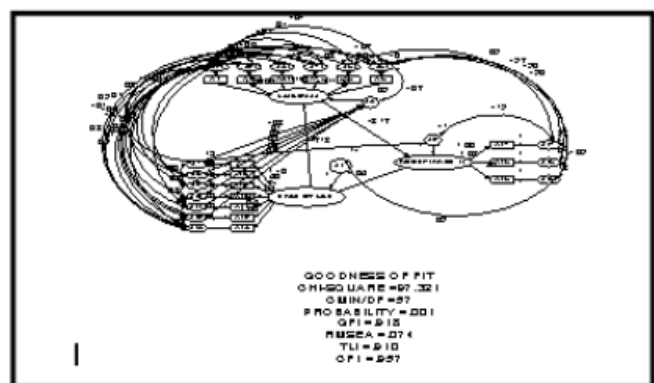
Uji validitas dan reliabilitas pra penelitian sebanyak 50 responden bertujuan untuk mengetahui kesahihan dan konsistensi jawaban responden terhadap seluruh indikator yang diberikan. Seluruh uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik Hoyt, karena hasil kedua uji tersebut dapat sekaligus dibaca dalam satu kali analisis, selain itu teknik ini menurut Saifudin Azwar (1997) yang paling banyak digunakan oleh para peneliti. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas untuk setiap indikator pada setiap dimensi variabel *ease of use*, *usefulness* dan *acceptance TI* ternyata semua indikator pembentuk masing-masing dimensi tersebut valid dan reliabel tidak ada yang gugur, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh indikator tersebut dapat digunakan untuk menyebarkan kuesioner pada penelitian berikutnya.

### Uji Multivariate Outlier

Pengujian hipotesis dalam penelitian akan bersifat valid jika didasarkan pada data atau informasi yang valid, dan informasi akan bersifat valid jika diperoleh dari data yang berkualitas. Data yang digunakan dalam penelitian akan mengandung *outliers* apabila data tersebut bersifat bias dan tidak berkualitas. Secara diskriptif berdasarkan nilai *mean* dan standar deviasi (dengan bantuan *software SPSS 15*) dimana semua indikator penelitian memiliki nilai *mean* yang lebih besar dibanding dengan standar deviasi, sehingga semua indikator tidak mengandung data *outliers*. Oleh karena itu, semua indikator yang digunakan pada penelitian ini layak dianalisis untuk membuktikan hipotesis.

### 4.3.2. Structural Equation Modeling dan Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan CFA setiap dimensi dan setiap variabel maka tahap awal dilakukan analisis SEM secara keseluruhan. Hasilnya sebelum dimodifikasi dapat dilihat pada :



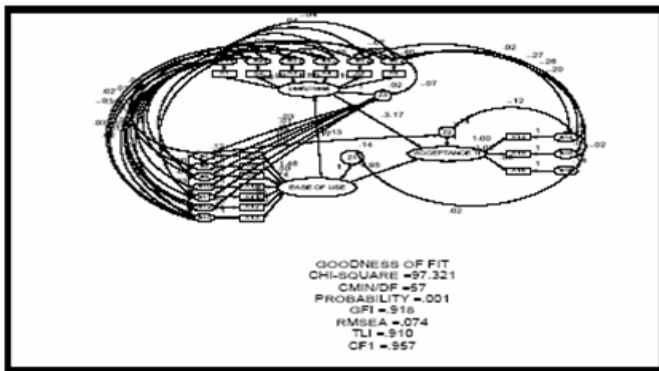
Gambar 3. Uji Goodness of Fit Model Tahap Awal

Tabel 1. Evaluasi kriteria *Goodness of Fit Indices Overall Model Tahap Awal*

Goodness of fit index	Cut-off Value	Hasil Model	Keterangan
$\chi^2$ -Chi-square	Diharapkan kecil	245,577	Model Marginal
Sign.Probability	$\geq 0.05$	0,000	Model Marginal
CMIN/DF	$\leq 2.00$	101	Model Marginal
GFI	$\geq 0.90$	0,813	Model Marginal
TLI	$\geq 0.95$	0,818	Model Marginal
CFI	$\geq 0.95$	0,847	Model Marginal
RMSEA	$\leq 0,08$	0,105	Model Marginal

Berdasarkan Tabel 1. maka dapat diketahui bahwa model belum layak digunakan. Berdasarkan petunjuk *modification indices* kemudian dilakukan modifikasi untuk memperbaiki model sehingga valid untuk pembuktian hipotesis. Modifikasi model diutamakan hanya pada korelasi antar item dan atau *error* dan tidak memodifikasi jalur pengaruh.

Berdasarkan Tabel 1. maka dapat diketahui bahwa model belum layak digunakan. Berdasarkan petunjuk *modification indices* kemudian dilakukan modifikasi untuk memperbaiki model sehingga valid untuk pembuktian hipotesis. Modifikasi model diutamakan hanya pada korelasi antar item dan atau *error* dan tidak memodifikasi jalur pengaruh.



Gambar 4. Uji Goodness of Fit Model Tahap Akhir

Tabel 2. Evaluasi kriteria *Goodness of Fit Indices Overall Model Tahap Akhir*

Goodness of fit index	Cut-off Value	Hasil Model	Keterangan
$\chi^2$ -Chi-square	Diharapkan kecil	97,321	Baik
Sign.Probability	$\geq 0.05$	0,000	Baik
CMIN/DF	$\leq 2.00$	57	Baik
GFI	$\geq 0.90$	0,918	Baik
TLI	$\geq 0.95$	0,910	Baik
CFI	$\geq 0.95$	0,957	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,074	Baik

Dari evaluasi model yang diajukan menunjukkan bahwa evaluasi terhadap model terhadap konstruk secara keseluruhan ternyata dari berbagai kriteria sudah tidak terdapat pelanggaran kritis sehingga dapat dikemukakan bahwa model relatif dapat diterima atau sesuai dengan data, sehingga dapat dilakukan uji kesesuaian model selanjutnya.

#### 4.3.3. Pengujian Hipotesis

Dari hasil uji dengan menggunakan SEM diperoleh nilai sebagai berikut :

H <sub>1</sub>	Pengaruh <i>ease of use</i> Terhadap <i>acceptance TI</i>	4,946 (0,353)	Non Signifikan
H <sub>2</sub>	Pengaruh <i>ease of use</i> Terhadap <i>Usefulness</i>	1,125 (0,000)	Signifikan
H <sub>3</sub>	Pengaruh <i>Usefulness</i> Terhadap <i>acceptance TI</i>	-3,172 (0,229)	Non Signifikan

#### Hipotesis Indikator Loading Factor (p value)

Keterangan:

H<sub>1</sub> Pengaruh *ease of use* Terhadap *acceptance TI*

H<sub>2</sub> Pengaruh *ease of use* Terhadap *Usefulness*

H<sub>3</sub> Pengaruh *Usefulness* Terhadap *acceptance TI*

Pengujian hipotesis satu sampai tiga berdasarkan table diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hasil analisis SEM menunjukkan koefisien jalur *ease of use* (X1) Terhadap *acceptance TI* (Y) sebesar 4,946 dengan nilai probabilitas 0,353 lebih besar dari 0,05, menunjukkan adanya pengaruh tidak signifikan dan positif

2. Hasil analisis SEM menunjukkan koefisien jalur *ease of use* (X1) Terhadap *Usefulness* (X2) sebesar 1,125 dengan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05, menunjukkan adanya pengaruh signifikan dan positif

3. Hasil analisis SEM menunjukkan koefisien jalur *Usefulness* (X2) Terhadap *acceptance TI* (Y) sebesar -3,172 dengan nilai probabilitas 0,229 lebih besar dari 0,05, menunjukkan adanya pengaruh tidak signifikan dan negative.

## 4.4. Pembahasan

### 4.4.1. Pengaruh *ease of use* terhadap *acceptance TI*

Hasil output AMOS 6 diperoleh nilai probabilitas eror 0,353 lebih besar dari taraf signifikan 0,05 dan nilai loading 4,946 artinya hipotesis yang menyatakan *ease of use* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *acceptance TI*, tidak diterima. Kondisi ini menunjukkan kemudahan dalam menggunakan TI tidak selalu memberikan hasil yang positif, dimana pegawai akan menerima TI. Penggunaan TI hanya sekedar alat bantu dan hiburan diwaktu kosong, sehingga penggunaan TI tidak secara maksimal. Pemerintah perlu meningkatkan kemampuan *skill* staf dengan melakukan pelatihan TI secara berkesinambungan dan mengubah budaya *face to face* menjadi *face to technology*. Kondisi ini juga harus didukung dengan kemudahan untuk memperoleh TI dengan harga yang terjangkau dan kemampuan teknologi yang baik.

### 4.4.2. Pengaruh *ease of use* terhadap *usefulness*

Hasil output AMOS 6 diperoleh nilai probabilitas eror 0,000 lebih kecil dari taraf signifikan 0,05 dan nilai loading 1,125 artinya hipotesis yang menyatakan *ease of use* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Usefulness*, diterima. Hasil ini mendukung pendapat Davis, F.D (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Menurut Goodwin (1987); Silver (1988); dalam Adam.et.al (1992), intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna (*user*) dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah digunakan oleh penggunanya. Pemerintah mengetahui manfaat yang diperoleh dengan memberikan pelayanan masyarakat melalui penggunaan TI. Manfaat yang diperoleh tidak hanya dirasakan pemerintah tetapi juga masyarakat secara umum.

### 4.4.3. Pengaruh *Usefulness* terhadap *acceptance TI*

Hasil output AMOS 6 diperoleh nilai probabilitas eror 0,229 lebih besar dari taraf signifikan 0,05 dan nilai loading -3,172 artinya hipotesis yang menyatakan *Usefulness* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *acceptance TI*, tidak diterima. Kondisi ini menunjukkan walaupun pemerintah merasakan manfaat yang diperoleh dari penggunaan TI, tetapi tidak selalu berakhir dengan penggunaan TI. Banyak factor yang mempengaruhi, diantaranya rendahnya kemampuan sumber daya manusia, kurangnya dukungan pimpinan maupun peraturan serta masih minimnya dana.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Penelitian yang menitik beratkan pada bagian pengguna (*user*) teknologi informasi banyak didasarkan pada aspek-aspek keprilakuan. Pembahasan aspek keprilakuan secara teoritis didasari oleh teori-teori psikologis dan sosiologis, yang banyak menjelaskan tentang persepsi (*perceived*), sikap (*attituted*), kepercayaan (*belief*).

Model TAM yang diuraikan dalam makalah ini memberikan gambaran pada aspek manfaat dirasakan dan mudah penggunaan TI. TI dapat diterima jika memiliki karakteristik sesuai dengan apa yang diinginkannya. Secara teoritis, pengadopsian teori-teori keprilakuan dalam studi-studi TI memberikan akselerasi kajian dibidang TI sehingga inovasi-inovasi pengembangan TI dan sistim informasi mengarah pada kebutuhan pengguna (*user*) dengan kemudahan penggunaannya. Implikasi ini didasari pada argumentasi bahwa interaksi antara ketiga unsur dalam pengembangan TI tidak dapat dihindari, yaitu interaksi antara perangkat keras, perangkat lunak dan pengguna, artinya aspek perilaku itu memang penting untuk diperhatikan. Sehingga hasil yang diperoleh kemudahan penggunaan berpengaruh pada manfaat yang dirasakan, sebaliknya kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan tidak berpengaruh pada penerimaan TI.

## 5.2. Saran

1. Dukungan pengetahuan komputer secara interen organisasi (*Internal support*), merupakan dukungan pengetahuan teknis yang dimiliki secara individual maupun kelompok mengenai pengetahuan komputer
2. Pengalaman pelatihan interen organisasi (*internal training*), merupakan sejumlah pelatihan yang sudah pernah diperoleh pemakai (*user*) dari pemakai lainnya (*other user*) atau dari spesialisasi komputer yang ada didalam organisasi / instansi
3. Dukungan Manajemen (*Management Support*), merupakan tingkat dukungan secara umum yang diberikan oleh Top Manajemen dalam organisasi
4. Pengetahuan komputer secara eksteren organisasi (*External support*), merupakan dukungan penerahuan teknis dari pihak luar yang dimiliki secara individual maupun kelompok mengenai pengetahuan komputer untuk instansi kecil.
5. Pengalaman pelatihan eksteren organisasi (*external training*), merupakan sejumlah pelatihan yang sudah pernah diperoleh pemakai (*user*) dari pemakai lainnya (*other user*) atau spesialisasi komputer dari pihak luar instansi

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Augusty, Ferdinand, 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian Untuk Tesis*

- Magister & Disertasi Doktor Edisi 2*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- [2]. Adams Denis, Nelson Ryan, Todd Peter. 1992. "Perceived Usefulness, ease of use, and Usage of Information Technology : A Replication ". *Management Information System Quarterly*, Ghazali vol. 21(3)
- [3]. Chin W Wynne, Todd Peter. 1991. "On The use Usefulness, ease of use of structural equation Modeling in MIS Research : A note of Caution ". *Management Information System Quarterly*, 21(3)
- [4]. Davis FD. 1989. " Perceived Usefulness, Perceived ease of use of Information Technology ". *Management Information System Quarterly*, 21(3) De Lone. 1981. " Small size and Characteristic computer use" *Management Information System Quarterly*, 5, p.p.65-77
- [5]. Dedi Riyanto Rahardi, Seminar Nasional Teknologi, Yogyakarta, 2007.
- [6]. Downing Douglas. 1993. *Computer and bussines Tasks*, Business volume, Baron, terjemahan PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.
- [7]. Fahmi Natigor Nasution, Riset Akuntansi, 2008.
- [8]. Ferguson, Collin 1997. "The Effect of Computer Micro on the works of profesional accountant", *Accounting Journal*, Number. 37, USA
- [9]. Igbaria M., 1994. "An Examination of the factors contributing to Micro Computer techenology acceptance ". *Journal of Information system*, Elsevier Science, USA
- [10]. Structural Equation Modelling ". *Management Information System Quarterly*, 21(3)
- [11]. Jantan, T. Ramayah, Chin Weng Wah. 2001. " Personal Computer Accepatance by Small and Medium sized Companies Evidences from Malaysia ". *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, No 1 vol 3, Program Magister Manajemen Universitas Syiah Kuala (UNSYIAH), Banda Aceh.
- [12]. Juniarti. 2001, " Technology Acceptance Model (TAM) dan Theory of Planned Behavior (TPB), aplikasinya dalam penggunaan software auditoleh Auditor", *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia* Vol.4. No.3 September 332-354. Yogyakarta
- [13]. McLeod. R. JR. 1997. *Management Information System : A Study of Computer Based Information System*, Macmelan publishing company, sixth edition
- [14]. Nur Indriantoro. 1996. "Sistem informasi Strategik: Dampak Teknologi Informasi terhadap organisasi dan keunggulan kompetitif ". *Jurnal KOMPAK*, No 9 Pebruari, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Yogyakarta (YO), Yogyakarta.
- [15]. \_\_\_\_\_. 2000. "Pengaruh *Computer Anxiety* terhadap keahlian dosen dalam penggunaan komputer ". *Jurnal Akuntansi dan Auditing (JAAI)*, Volume 4 no 2 Desember, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia (UII), Yogyakarta.
- [16]. \_\_\_\_\_. dan Setianingsih. 1998. "Pengaruh dukungan Manajemen puncak dan komunikasi pemakai, pengembang : terhadap hubungan partisipasi dan kepuasan kerja pemakai dalam pengembangan sistem informasi ". *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia (JRAI)*, Volume Juli, Yogyakarta.
- [17]. Trisnawati Rina. 1998. " Pertimbangan perilaku dan faktor penentu keberhasilan pengembang system informasi " *Jurnal kajian bisnis* , edisi September , Yogyakarta