

## TINJAUAN MODEL EVALUASI PRILAKU PENGGUNA TEKNOLOGI INFORMASI

Angraini

Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN SUSKA RIAU  
Ni\_maifa@yahoo.com

### ABSTRAK

Peranan teknologi informasi dalam perubahan terkait dalam tiga aspek yaitu gaya hidup, perekonomian dan organisasi bisnis. Pengaruh penggunaan teknologi juga memberi dampak secara psikologis terutama secara prilaku pengguna. Sebagai pengguna teknologi informasi secara langsung maupun tidak langsung akan mengalami perubahan prilaku jika telah menggunakan teknologi informasi. Adanya peningkatan kualitas teknologi informasi juga dapat meningkatkan dampak psikologis bagi pengguna. Tingkat keberhasilan penerapan teknologi informasi juga ditentukan oleh aspek prilaku penggunanya. persepsi para personil (orang-orang) yang terlibat dalam implementasi sistem akan berpengaruh pada akhir suatu sistem, apakah sistem itu berhasil atau tidak, dapat diterima atau tidak, bermanfaat atau tidak jika diterapkan.

**Kata kunci :** *teknologi, informasi, prilaku, pengguna, persepsi.*

### ABSTRACT

The role of information technology in the related changes in three aspects of lifestyle, economy and business organizations. Effect of the use of technology is also a psychological impact, especially the behavior of the user. As users of information technology directly or indirectly will change behavior if it has been using information technology. An increase in the quality of information technology can also improve psychological impact for the user. The success rate of the application of information technology is also determined by the behavior of its users. perceptions of the personnel (people) involved in the implementation of the system will affect the end of a system, whether it is successful or not, can be accepted or not, useful or not.

**Keyword :** *technology, information, behavior, user, perception.*

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah memegang peranan penting dalam semua aspek dalam kegiatan organisasi dan dunia bisnis. Teknologi informasi juga telah banyak mempengaruhi gaya hidup dalam keseharian. Sehingga perubahan prilaku sebagai akibat penggunaan teknologi informasi banyak dijumpai. Peranan teknologi informasi dalam perubahan terkait dalam tiga aspek yaitu gaya hidup, perekonomian dan organisasi bisnis. Peranan teknologi informasi dalam puncaknya diharapkan hingga ke tahap solusi bisnis, dimana manajemen harus dapat melihat bahwa teknologi informasi dapat digunakan sebagai alat bantu untuk menghasilkan keunggulan bersaing. Ada beberapa jenis teknologi informasi yang sangat dekat dengan kehidupan masyarakat bahkan sudah menjadi gaya hidup, antara lain smartphone, tablet, notebook, dan internet.

Pengaruh penggunaan teknologi juga memberi dampak secara psikologis terutama secara prilaku pengguna. Sebagai pengguna teknologi informasi secara langsung maupun tidak langsung akan mengalami perubahan prilaku jika telah menggunakan teknologi informasi. Adanya peningkatan kualitas teknologi informasi juga dapat meningkatkan dampak psikologis bagi pengguna. Tingkat keberhasilan penerapan teknologi informasi juga ditentukan oleh aspek prilaku penggunanya. Untuk memahami mengenai perubahan prilaku terkait penggunaan teknologi informasi dikembangkan teori- teori keprilaku yang menjelaskan penerapan sistem teknologi informasi didalam organisasi. Dari hasil penggabungan teori keprilaku dan penggunaan sistem teknologi informasi diorganisasi menjadi dasar dalam pengembangan sistem informasi keprilaku.

Dalam perkembangan sistem informasi keprilakuan, banyak dikembangkan metode-metode yang digunakan untuk mengevaluasi penggunaan teknologi informasi. Berbagai jenis penelitian telah dilakukan dengan beberapa metode sistem informasi keprilakuan. Dalam penelitian tersebut ada yang menggunakan satu metode namun ada juga yang melakukan modifikasi dengan menambahkan atau menggabungkan dengan metode lain. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dibuatlah sebuah kajian mengenai model evaluasi perilaku pengguna teknologi informasi

## KAJIAN PUSTAKA

### Aspek Keprilakuan (*Behavioral Aspect*) dalam Penerapan Teknologi Informasi

Menurut Bodnar dan Hopwood ada tiga hal yang berkaitan dengan penerapan TI berbasis komputer yaitu ; (a) Perangkat keras (*hardware*); (b) Perangkat lunak (*software*), dan; (c) Pengguna (*brainware*). Ketiganya elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (*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*) [1].

Pengguna sistem adalah manusia (*man*) yang secara psikologi memiliki suatu perilaku (*behavior*) tertentu yang melekat pada dirinya, sehingga aspek keprilakuan dalam konteks manusia sebagai pengguna (*brainware*) TI menjadi penting sebagai faktor penentu pada setiap orang yang menjalankan TI. Menurut Syam (1999), pertimbangan perilaku ini perlu mendapat perhatian khusus dalam konteks penerapan TI. Pendapat ini sejalan dengan Sung (1987) dalam Trisna (1998) yang menyatakan bahwa faktor-faktor teknis, perilaku, situasi dan personil 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. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi para personil (orang-orang) yang terlibat dalam implementasi sistem akan berpengaruh pada akhir suatu sistem, apakah sistem itu berhasil atau tidak, dapat diterima atau tidak, bermanfaat atau tidak jika diterapkan [1].

### Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1987) dari TRA merupakan model yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi. Menurut laporan Social Science Citation Index (SSCI) sampai dengan tahun 2000 model ini telah dirujuk oleh 424 penelitian dan sampai dengan tahun 2003 telah dirujuk oleh 698 penelitian. TAM menambahkan 2 konstruk terhadap TRA. Konstruk ini adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kegunaan menunjukkan bahwa pengguna sistem teknologi informasi akan mau menggunakan sistem jika sistem tersebut berguna untuk meningkatkan kinerjanya. Persepsi kemudahan penggunaan menunjukkan bahwa pengguna sistem teknologi informasi akan mau menggunakan sistem jika sistem tersebut mudah digunakan olehnya atau dengan kata lain sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan teknologi akan membebaskannya dari usaha[2].

Menurut Mathieson (1991) menyimpulkan bahwa model TPB dan TAM sama-sama menjelaskan minat perilaku dengan baik, tetapi TAM menjelaskan sikap (*attitude*) lebih baik dari TPB. Hubona dan Cheney (1994) menemukan bahwa TAM lebih sederhana, mudah digunakan dan lebih baik untuk menjelaskan penerimaan teknologi. Chau dan Hu (2001) menunjukkan bahwa TAM lebih baik menjelaskan minat perilaku lebih baik dibandingkan TPB. TAM dapat dikembangkan dengan variabel-variabel eksternal lainnya. Kelebihan-kelebihan TAM adalah sebagai berikut

1. TAM merupakan model perilaku yang bermanfaat untuk menjawab mengapa sistem teknologi informasi gagal diterapkan yaitu bahwa karena tidak

adanya minat penggunaannya untuk menggunakannya.

2. TAM dibangun dengan dasar teori yang kuat.
3. TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan sebagian besar hasilnya mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik.
4. Model TAM merupakan model parsimoni yaitu model sederhana dan valid.

Kelemahan-kelemahan TAM adalah sebagai berikut

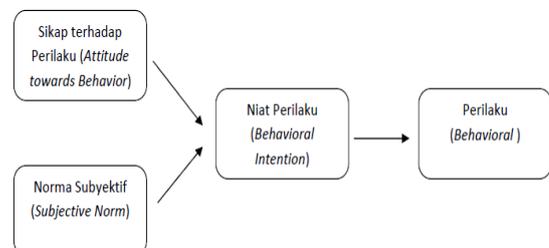
1. TAM hanya memberikan informasi atau hasil yang sangat umum saja tentang minat dan perilaku pemakai sistem dalam menerima sistem teknologi informasi.
2. TAM tidak ada kontrol perilaku.
3. Perilaku yang diukur oleh TAM seharusnya merupakan penggunaan sesungguhnya (*actual use*).
4. Penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah sistem teknologi informasi.
5. Subjek yang digunakan seringkali mahasiswa.
6. Seringkali hanya menggunakan subjek tunggal.
7. Umumnya merupakan penelitian *cross-sectional*
8. Umumnya hanya menggunakan sebuah tugas saja.
9. Umumnya kurang dapat menjelaskan sepenuhnya antar hubungan variabel-variabel di dalam model.
10. Tidak mempertimbangkan perbedaan kultur. [3]

#### *Theory of Reasoned Action (TRA)*

Model teori tindakan beralasan dikembangkan oleh Icek Ajzen dan Martin Fishbein pada tahun 1980. Jogiyanto (2007) memaparkan bahwa Teori Tindakan Beralasan atau *Theory of Reasoned Action (TRA)* lahir dikarenakan hasil-hasil penelitian yang menguji teori sikap kurang berhasil. Hasil-hasil penelitian yang menguji model ini dinyatakan kurang berhasil karena banyaknya ditemukan hasil hubungan yang tidak signifikan antara pengukuran-pengukuran sikap dengan kinerja dari perilaku sukarela yang dikehendaki. Teori tindakan beralasan mengusulkan bahwa perilaku merupakan fungsi dari niat dan niat perilaku merupakan fungsi dari sikap dan norma-norma subyektif.

Menurut teori ini, niat perilaku dan perilaku merupakan dua hal yang berbeda [4].

Niat perilaku masih merupakan suatu niat yang berupa keinginan untuk melakukan suatu perilaku, sementara perilaku adalah tindakan atau kegiatan nyata yang dilakukan. Teori ini menyatakan bahwa seseorang atau individu akan memanfaatkan sisten informasi dengan alasan bahwa sistem informasi tersebut akan memberi manfaat atau kegunaan bagi dirinya. Menurut Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Jogiyanto (2007), sikap merupakan jumlah dari afeksi (perasaan) yang dirasakan seseorang untuk menerima atau menolak suatu obyek atau perilaku dan diukur dengan suatu prosedur yang menempatkan individual pada skala evaluative dua kutub, misalnya baik atau jelek, setuju atau menolak dan sebagainya. Selanjutnya norma-norma subyektif didefinisikan sebagai persepsi atau pandangan seseorang terhadap kepercayaan-kepercayaan orang lain yang akan mempengaruhi niat untuk melakukan atau tidak melakukan perilaku yang sedang dipertimbangkan [4]. Gambar berikut ini model yang ditawarkan Icek Ajzen dan Martin Fishbein:



Dalam konteks pengadopsian sistem informasi, model teori tindakan beralasan ini memiliki keterbatasan. Keterbatasan teori ini diungkapkan Jogiyanto (2007) yaitu hanya dimaksudkan untuk menjelaskan perilaku-perilaku yang akan dikerjakan secara sukarela, tidak untuk perilaku-perilaku yang diwajibkan. Sehingga untuk hal-hal yang sifatnya spontan, kebiasaan, yang diinginkan, sudah diatur, atau kurang bersemangat, model ini dianggap kurang cocok karena perilaku-perilaku ini tidak dikerjakan secara sukarela. Penelitian yang menggunakan model teori tindakan beralasan ini dilakukan oleh Hartwick dan Barki pada tahun 1994 [4].

Mereka melakukan studi lapangan dengan waktu yang lama yang melibatkan dua sesi waktu, yaitu sebelum pengemabangan sistem informasi dan setelah implementasi

sistem informasi tersebut. Hasilnya bahwa penelitian ini memberikan dukungan terhadap model teori tindakan beralasan. Variabel sikap dan norma subyektif memiliki pengaruh yang berbeda sebelum dan sesudah pengembangan sistem informasi. Ketika pengetahuan dan kepercayaan- kepercayaan pemakai terhadap sistem informasi masih rendah dan belum terbentuk dengan baik, dukungan dari manajemen puncak dan dukungan-dukungan dari pihak lain lebih efektif dalam menumbuhkan niat penggunaan sistem informasi. Kondisi ini terjadi pada masa sebelum pengembangan sistem informasi.

Ketika pemakai sudah mengenal lebih jauh atas kekuatan dan kelemahan sistem informasi, sikap menunjukkan pengaruh yang lebih kuat terhadap niat. Sehingga dimasa implementasi sistem informasi, sikap lebih efektif menumbuhkan niat dibanding normanorma subyektif. Hal ini konsisten dengan penjelasan Ajzen (1988) bahwa niat akan mengalami perubahan menurut waktu. Semakin pendek interval waktunya, perubahan niat semakin jarang, begitu juga sebaliknya bahwa semakin panjang interval waktunya, besar kemungkinan terjadinya perubahan-perubahan atas niat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang bersifat kualitatif yang memberikan deskripsi dan analisa. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan analisis dokumen. Dokumen yang dikumpulkan merupakan hasil penelitian terdahulu terkait dengan model evaluasi perilaku pengguna IT. Adapun dokumen yang digunakan adalah sebagai berikut:

No	Analisis yang dilakukan	Sumber dokumen
1	Kelebihan TAM	Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information System Theory and Results
2	Pengaruh penggunaan	Peranan Teknologi Informasi Dalam

	teknologi informasi	Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik
3	Kegagalan dalam penerapan teknologi informasi	Aspek Psikologis pada Implementasi Sistem Teknologi Informasi
4	Tingkat penerimaan sebuah layanan teknologi informasi dideteksi dari perilaku pengguna	Studi atas perilaku pengguna layanan Wide Area Network (WAN) BPKP
5	Perubahan perilaku dalam suatu organisasi disebabkan oleh penggunaan teknologi informasi	Evaluasi Kesesuaian Model Keperilakuan Dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Di Indonesia

Dari dokumen yang dikumpulkan dilakukan perbandingan mengenai model evaluasi pengguna. Dokumen yang digunakan memiliki perbedaan pada studi kasus yaitu teknologi informasi yang diamati dan jenis pengguna yang menjadi sample penelitian.

## PEMBAHASAN

Penelitian mengenai perubahan perilaku pengguna teknologi informasi banyak dilakukan, adapun metode yang sering digunakan yaitu TAM. Dengan kelebihan yang dimiliki oleh metode TAM sehingga dapat mengukur perilaku pengguna teknologi informasi dengan berbagai kondisi. Salah satu penelitian untuk mengetahui peranan teknologi informasi dalam peningkatan layanan disektor publik yang diukur menggunakan TAM dilakukan oleh rahadi (2007) menggunakan tiga variabel yaitu manfaat dirasakan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan penerimaan TI (*acceptance IT*). Hasil penelitian menunjukkan kemudahan penggunaan dan manfaat dirasakan tidak berpengaruh terhadap penerimaan TI, Sebaliknya kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat dirasakan. Sebaliknya walaupun teknologi informasi banyak memberikan kemudahan dan memberikan manfaat yang besar namun penerimaan teknologi masih terbatas [5].

Diharapkan dengan kemudahan penggunaan yang diberikan TI, dapat berdampak pada penerimaan TI, karena pada umumnya TI sudah terbukti dapat memberikan kemudahan dalam membantu kegiatan di sektor publik dan manfaatnya dapat dirasakan masyarakat.

Penelitian yang dilakukan rahadi menghasilkan bahwa perilaku pengguna teknologi informasi dapat dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan dan kemudahan dalam penggunaan. Semakin banyak manfaat yang diperoleh dari sebuah teknologi informasi pengguna akan lebih banyak menggunakan teknologi informasi tersebut. Manfaat teknologi informasi yang didukung dengan kemudahan penggunaan teknologi informasi juga mempengaruhi perilaku user. Perilaku pengguna teknologi informasi mempengaruhi penggunaan sistem teknologi informasi di perusahaan dan organisasi. Untuk mengadopsi suatu sistem, perusahaan mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Sehingga perusahaan mengharapkan adanya terjadi peningkatan kinerja. Adanya kegagalan dalam penerapan teknologi informasi banyak terkait dengan perilaku penggunaannya.[5]

Pengujian teori-teori terkait pengadopsian sistem teknologi informasi perlu dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penentu dalam keputusan mengeluarkan biaya untuk mengadopsi sistem teknologi informasi. Teori tindakan beralasan dan teori perilaku rencana merupakan teori yang mengukur aspek keperilakuan pengguna sistem teknologi informasi. Dalam konteks sukarela model teori tindakan beralasan bisa digunakan untuk memprediksi niat dan perilaku sesungguhnya. Namun dalam konteks mandatory, model teori perilaku rencana disarankan untuk digunakan. Teori perilaku rencana didesain untuk menangkap situasi-situasi baik sukarela dan mandatory. Sementara itu, guna lebih memperjelas dimensi-dimensi dari setiap variabel dalam teori perilaku rencana digunakan model dekomposisi teori perilaku rencana. Dekomposisi teori perilaku rencana ini berkembang dan paling banyak digunakan sebagai model dalam penelitian-penelitian keperilakuan sistem teknologi informasi.

Hal ini dimaksudkan untuk lebih memperjelas dimensi-dimensi yang bisa digunakan untuk memprediksi niat dan

perilaku sesungguhnya dalam konteks adopsi sistem informasi. Indikator yang terdeteksi menjadi pemicu niat penggunaan sistem informasi sebaiknya menjadi pertimbangan bagi manajemen untuk lebih mengoptimalkan pengembangan sistem informasi, proses alih pengetahuan atas implementasi sistem informasi, serta menjadi bahan evaluasi sistem setelah pengimplementasian. Hal ini perlu dilakukan bagi para manajer agar sistem informasi yang digunakan bisa optimal mendukung operasional perusahaan.

Dalam penelitian Wiyoni (2008 ) menyatakan Bentuk kegagalan dalam penggunaan teknologi informasi adalah berupa kegagalan teknis dan kegagalan non-teknis. Kegagalan teknis yaitu sistem teknologi informasi tidak dapat berfungsi dengan baik seperti tidak terhubungnya suatu formulir dengan basis data. Kegagalan non-teknis adalah berkaitan dengan persepsi pengguna sistem teknologi informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem teknologi informasi yang telah dikembangkan. Pengukuran kegagalan yang ditentukan berdasarkan persepsi dari penggunaannya memiliki kelebihan yaitu secara alami mengintegrasikan berbagai aspek. Hal ini menunjukkan bahwa masalah yang terjadi adalah lebih pada aspek sumber daya manusia pengguna yang tidak bisa menerima implementasi sistem teknologi informasi [6].

Sistem teknologi informasi yang diuji dengan menggunakan TRA harus segera diimplementasikan agar minat pengguna tidak pudar dan masih mau menggunakannya. Untuk mengetahui kontrol perilaku persepsi terhadap minat penggunaan sistem teknologi informasi dari model TRA maka digunakan model TPB. Pengukuran penerimaan teknologi lebih sesuai dengan menggunakan TAM karena memang dikhususkan untuk penelitian dibidang teknologi. Penggunaan variabel eksternal dapat digunakan untuk menjelaskan faktor-faktor lain selain dari model yang sudah ada. [6]

Pada proyek pengembangan sistem teknologi informasi untuk mengurangi kegagalan perlu dilakukan uji coba atau pelatihan yang kemudian disurvei untuk mengetahui perilaku dan minat pengguna atau calon operator dalam menggunakan sistem teknologi informasi yang akan diimplementasikan.

Prilaku pengguna teknologi informasi juga dapat dilihat dari penerapan sebuah layanan wide area network. Studi atas prilaku pengguna layanan wide area network yang dilakukan oleh Nelvia dan Harahap (2009) membahas tingkat penerimaan layanan jaringan komunikasi data dan suara yang dideteksi dari persepsi dan prilaku pengguna dalam menggunakan layanan tersebut. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa ada empat variabel yang mempengaruhi penggunaan jaringan komunikasi data wide area network yaitu

- (1) *Perceived ease of use* atau kemudahan penggunaan
- (2) *Perceived usefulness* atau kemanfaatan
- (3) *Intention to use* atau niat untuk menggunakan
- (4) *Actual usage behavior* atau prilaku penggunaan [7]

Hamzah (2009) menyatakan Perubahan perilaku dalam suatu organisasi dapat disebabkan karena struktur organisasi, penggunaan Teknologi Sistem Informasi (TSI) baru maupun lingkungan diluar organisasi. Struktur organisasi yang sentralisasi berubah menjadi desentralisasi akan merubah perilaku individu dalam organisasi. Penggunaan TSI baru atau penggantian pemakaian TSI baru juga akan merubah perilaku individu dalam organisasi. Lingkungan yang dinamis dikarenakan adanya perubahan politik, ekonomi, sosial dan budaya berperan pula dalam perubahan perilaku individu dalam organisasi. Perubahan merupakan sesuatu yang harus dilakukan, tanpa adanya perubahan tidak akan adanya perbaikan. Bahkan perubahan sendiri dipandang sebagai sesuatu yang stagnan. [8]

Dengan kata lain, perubahan mutlak diperlukan dalam organisasi. Perubahan pada organisasi mau tidak mau akan berpengaruh pada perubahan individu yang ada pada organisasi tersebut. Kemajuan TSI berperan besar pada perubahan perilaku organisasi yang berdampak pada perubahan perilaku individu. TSI yang semula hanya bermanfaat pada hal-hal tertentu berubah menjadi berguna pada tujuan organisasi secara keseluruhan.

Perubahan perilaku individu terhadap TSI terkait dengan kinerja individu dikarenakan faktor-faktor, seperti sikap individu, norma-norma subyektif, niat, kontrol

keperilakuan, penerimaan terhadap TSI, ksesuaian tugas dengan teknologi, rantai kinerja teknologi, kepercayaan terhadap teknologi, pelekatan psikologi dengan adanya teknologi dan karakteristik kualitatif TSI [8]. Model yang digunakan dalam penelitian Hasyim adalah model teori prilaku rencana. Dalam pengembangan sebuah teknologi informasi yaitu penggunaan e-learning. Teori perilaku perencanaan didesain untuk menangkap situasi-situasi baik sukarela dan mandatory, guna lebih memperjelas dimensi-dimensi dari setiap variabel dalam teori perilaku perencanaan digunakan model dekomposisi teori perilaku perencanaan. [3]

Dekomposisi teori perilaku perencanaan ini berkembang dan paling banyak digunakan sebagai model dalam penelitian-penelitian keperilakuan sistem teknologi informasi. Hal ini dimaksudkan untuk lebih memperjelas dimensi-dimensi yang bisa digunakan untuk memprediksi niat dan perilaku sesungguhnya dalam konteks adopsi sistem informasi. Indikator yang terdeteksi menjadi pemicu niat penggunaan sistem informasi sebaiknya menjadi pertimbangan bagi manajemen untuk lebih mengoptimalkan pengembangan sistem informasi, proses alih pengetahuan atas implementasi sistem informasi, serta menjadi bahan evaluasi sistem setelah pengimplementasian. [3]

Penelitian yang dilakukan oleh Hamzah menggambarkan evolusi dari beberapa model yang banyak digunakan dalam evaluasi prilaku pengguna teknologi informasi. Model yang pertama digunakan adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA). Model ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Menurut model ini, kinerja individu dari perilaku yang telah ditetapkan akan ditentukan oleh maksud dari tindakan yang akan dilakukan dan tujuan perilaku secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma-norma subyektif. Dalam hal ini, perilaku individu dan norma-norma subyektif secara bersama-sama harus diselaraskan dengan tujuan organisasi agar terjadi keselarasan perilaku antara individu dan organisasi. Konflik antar perilaku individu harus diminimalisasi bahkan diupayakan dihilangkan. [8]

Model selanjutnya yang dikembangkan adalah *Theory Planned Behavior* (TPB). Model TPB merupakan

perilaku yang direncanakan atau diprogram dalam pemanfaatan dan penggunaan TSI. Ini dari dari model TPB adanya unsur kontrol perilaku yang dirasakan dalam mempengaruhi perilaku sebagai faktor tambahan yang mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan TSI. Dalam hal ini, perilaku individu bukan dibiarkan dalam pemanfaatan dan penggunaan TSI, tetapi dikendalikan dengan berbagai alat kontrol terkait dengan perilaku individu tersebut. Menurut TPB, tindakan individu pada perilaku ditentukan oleh niat individu tersebut untuk melakukan perilaku. Niat yang tinggi terhadap penggunaan TSI akan mempengaruhi perilaku dalam mengoptimalkan kinerja TSI.

Model TRA dikembangkan dengan menggabungkan dengan TPB sehingga muncul model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model TAM merupakan model penerimaan individu terhadap TSI yang baru. Dalam TAM, kemudahan penggunaan dan kegunaan dipercaya bahwa sikap yang pada akhirnya menjadi niat perilaku untuk menggunakannya. Selanjutnya, TAM telah menghilangkan elemen sikap sehingga keyakinan tentang kemudahan penggunaan dan kegunaan langsung membentuk niat (Venkatesh dan Davis, 1996). Adanya niat pada pemanfaatan dan penggunaan TSI akan mendukung optimalisasi TSI dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

Model selanjutnya adalah Model *Task – Technology Fit* (TTF). Model ini merupakan korespondensi antara kebutuhan tugas, kemampuan individual dan fungsi-fungsi teknologi dalam sistem informasi dalam organisasi (Goodhue, 1995). Kebutuhan tugas harus sesuai dengan kemampuan individu yang didukung dengan fungsi-fungsi TSI. Ketiga hal yaitu berupa kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsifungsi TSI merupakan satu kesatuan. Apabila salah satu tiada berakibat pada ketidakefektifan kinerja individu maupun TSI tersebut.

Pengembangan model TTF adalah model *Technology to Performance Chain* (TPC). Model TPC merupakan model rantai kinerja teknologi dimana TSI merupakan suatu rantai aktivitas yang meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Perbedaan mendasar dari TTF dengan model TPC adalah dimasukkannya variabel pemanfaatan (*utilization*) pada model TPC, sedangkan pada

model TTF variabel pemanfaatan tidak dimasukkan dengan pertimbangan jika penggunaan TTF merupakan suatu pilihan atau keharusan, maka variabel pemanfaatan dapat tidak disertakan sebagai variabel untuk mengukur kinerja. Pada model TPC, variabel pemanfaatan masih merupakan satu hal yang bersifat pilihan, dimana pemanfaatan sistem secara penuh merupakan pilihan bagi pemakai.

Model konsep kepercayaan. Model ini lebih banyak dipakai dalam konteks komunikasi. Dalam hal ini, komunikasi antara individu satu dengan individu lain atau organisasi satu dengan organisasi lain dengan bantuan TSI. Teknologi yang digunakan dipercaya dapat membantu individu dan organisasi dalam mengoptimalkan kinerja serta perilaku yang mendorong pada peningkatan kinerja. Kepercayaan didefinisikan oleh Lau dan Lee (1999) sebagai kesediaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan resiko tertentu. Resiko ini dapat berupa gangguan, baik berupa perubahan, penyimpangan, maupun sabotase pesan. Sehingga kepercayaan tersebut dapat terganggu dengan adanya hal itu serta berdampak pada kurangnya kepercayaan pada teknologi tersebut.

*Psychological Attachment Model* (PAM). Model ini dikenal dengan tiga unsur pokok model, yakni internalisasi, identifikasi dan kepatuhan. Internalisasi dan identifikasi merupakan sesuatu yang mempengaruhi yang berasal dari dalam, sedangkan kepatuhan merupakan sesuatu yang mempengaruhi yang berasal dari luar. Internalisasi merupakan pelekatan sesuatu pada individu, semisal niat, sikap dan perilaku terkait dengan penggunaan teknologi. Identifikasi merupakan karakteristik individu pengguna teknologi, semisal pengalaman, pendidikan, dan kompetensi terkait dengan teknologi.

Model DeLone dan McLean. Model ini menemukan kesuksesan sebuah SI dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari SI itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari SI (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap SI (*user satisfaction*), pengaruh SI terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). SI yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna SI dan mengoptimalkan kinerja

pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut. Output dari SI yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan kinerja individu yang berdampak pada kepuasan dan kinerja organisasi.[3]

## KESIMPULAN

Model keperilakuan dalam penggunaan Teknologi Sistem Informasi (TSI) yang terdiri dari:

1. Model *Theory of Reasoned Action* (TRA);
2. Model *Theory Planned Behavior* (TPB);
3. Model *Technology Acceptance Model* (TAM);
4. *Task –Technology Fit* (TTF);
5. Model *Technology to Performance Chain* (TPC);
6. Model Konsep Kepercayaan;
7. *Psychological Attachment Model* (PAM);
8. Model DeLone dan McLean.

Model model tersebut merupakan penyempurnaan dari model sebelumnya, seperti Model TAM yang dikembangkan dari model TRA dan TPB. Selain itu, juga adanya model-model yang baru yang disesuaikan dengan kondisi, karakteristik dan kemampuan pengguna TSI. Model yang paling sesuai adalah model yang memenuhi keinginan pengguna, kebutuhan organisasi serta kemampuan teknologi tersebut. Ini menunjukkan bahwa tidak ada model keperilakuan dalam penggunaan TSI yang bersifat universal, yaitu dapat digunakan dan dimanfaatkan pada semua organisasi.

## REFERENSI

- [1] Jogiyanto H. M., (2007), “Sistem Informasi Keperilakuan”, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [2] Davis, F. D., (1986), “Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information System Theory and Results”, Unpublished Doctoral Dissertation, MIT
- [3] Hasyim, 2011, *Teori Tindakan Beralasan Dan Teori Perilaku Rencana Dalam Pengadopsian Sistem Teknologi Informasi*, diakses di lecturer.poliupg.ac.id
- [4] Jogiyanto H. M., (2005), “Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi”, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- [5] Rahadi, Dedi.Rianto, 2007, *Peranan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Pelayanan Di Sektor Publik*, Seminar Nasional Teknologi, Yogyakarta
- [6] Wiyono, Sugiarto . Adrianto, Ancok. Djamaludin, Jogiyanto, 2008, *Aspek Psikologis pada Implementasi Sistem Teknologi Informasi*, Konferensi dan Temu Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk Indonesia, Jakarta
- [7] Harahap, M. Rudi, Nelvia. Desi,(2009), *Studi atas perilaku pengguna layanan Wide Area Network (WAN) BPKP*, Internetworking Indonesian Journal.
- [8] Hamzah. Ardi, 2009, *Evaluasi Kesesuaian Model Keperilakuan Dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi Di Indonesia*, Seminar Nasional Teknologi, Yogyakarta