



MANAJEMEN 2.0

Sebuah Persembahan pada 68 Tahun FEB Unhas



Editor : Abdullah Sanusi



Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

MANAJEMEN 2.0

Sebuah Persembahan pada 68 Tahun FEB Unhas

Editor : Abdullah Sanusi



Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

MANAJEMEN 2.0

Sebuah Persembahan pada 68 Tahun FEB Unhas

Editor:

Abdullah Sanusi

Penyelaras Bahasa

Muh. Afif Sallatu

Suriadi

Layout :

Muh. Iswandhi Badillah

Penerbit :

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unhas

Alamat :

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Kampus Unhas Tamalanrea
KM. 10 Makassar 90245.

ISBN : 978-602-60078-1-0

Cetakan Pertama Agustus 2016

Perpustakaan Nasional:

Katalog Dalam Terbitan (KDT)

Sanusi, Abdullah, MANAJEMEN 2.0:

September 2016, Dep Manajemen FEB Unhas

ix+195 halaman

Denda dan bentuk pelanggaran tersebut diatur didalam pasal 72 Undang-Undang Hak Cipta No 19 Tahun 2002 yang isi selengkapnya sebagai berikut :

(1) Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat(1) dan ayat (2) di pidana dengan pidana penjara masing masing paling singkat (sattu) bulan dan atau denda paling seiikit Rp 1000.000 (satu juta rupiah) Atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5000.000.000 (lima milyar rupiah).

(2) Barangsiapa dengan sengaja menyiarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah)

DAFTAR ISI

Pengantar Editor.....	iii
Kata pengantar Dekan FEB Universitas Hasanuddin.....	vi
Kata Pengantar Ketua Departemen Manajemen FEB Universitas Hasanuddin ..	vii
Daftar Kontributor	viii
CONCEPTUALIZATION OF MANAGEMENT	
Berbagai Teori Penerimaan Sistem Informasi	1
Integrasi Strategi Pasar dan Non-Pasar Perusahaan	12
Total Quality Management (TQM) Dalam Dunia Pendidikan	20
Komitmen, Kepuasan, dan Prestasi Karyawan: Sebuah Perspektif Meta Teori	30
Peranan Wirausaha Dalam Perekonomian Dan Mengentaskan Kemiskinan Di Provinsi Sulawesi Selatan.....	49
Kepemimpinan Transformasional dan Praktik Total Quality Management (TQM): Tinjauan Konseptual	58
Membangun Jiwa Kewirausahaan Pada Bisnis Online.....	67
S.D. HUNT: Morfologi Teori Ilmu Sosial	77
Sumber Internal Dan Eksternal Perilaku Kewargaan Organisasional: Sebuah Kajian Literatur	92
Sektor Informal: Peluang, Tantangan Dan Strategi Pengembangan	105
MANAGEMENT IN ACTION	
Analisis Swot dan QFD Untuk Mengoptimalkan Level Of Service Pada Terminal Penumpang Di Pelabuhan Makassar	113
Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (TSP) Di Indonesia: <i>Voluntary Is Compulsory</i>	124
Pengekalan Pelanggan Sebagai Variabel Utama Pada Strategi Perusahaan di Industri Perbankan	146
Pengaruh Kepemimpinan, Kecerdasan Emosional Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri di Makassar	153
Kapabilitas Non Market dan Peningkatan Kinerja Organisasi	163

Dukungan Teknologi Informasi Dalam Pengelolaan Rantai Pasokan:
Suatu Telaah Konsep dan Praktis 163

Validitas dan Reliabilitas Instrumen Variabel Desain Pekerjaan, Budaya
Organisasi, Kepuasan, Motivasi, Komitmen, dan Kinerja Sumber Daya
Manusia Pada Konsultan Jasa Konstruksi (Pendekatan
Confirmatory Factor Analysis) 173

Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Mencapai Keunggulan
Kompetitif 184

PENGANTAR EDITOR

Ilmu manajemen pada awalnya diciptakan untuk menyelesaikan dua masalah utama. Pertama, bagaimana agar perusahaan memperoleh tenaga kerja kompeten untuk menjalankan aktifitas-aktifitas repetitive dengan efisien. Masalah kedua, bagaimana menjalankan fungsi koordinasi aktifitas-aktifitas ini dengan harapan agar perusahaan dapat memproduksi barang dan jasa dalam jumlah yang besar. Secara sederhana, kedua masalah besar ini diatasi dengan tindakan efisiensi dan skala bisnis yang besar, serta birokrasi dengan struktur hirarki dan pembagian tugas yang terperinci.

Namun hari ini, para manajer dihadapkan pada lingkungan bisnis yang makin dinamis dan penuh ketidakpastian. Salah satu pemicunya adalah perkembangan teknologi yang makin cepat. Internet telah mengubah *landscape* kompetisi dengan beragam model bisnis yang lahir sejalan dengan perkembangan teknologi. Ekonomi berbagi (*sharing economy*) seperti Uber dan AirBnB adalah sedikit contoh revolusi model bisnis yang lahir dari gelombang perubahan teknologi ini. Menghadapi kondisi seperti ini, pertanyaannya kemudian adalah bagaimana perusahaan mampu beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis namun tetap fokus dan efisien? Bagaimana perusahaan menghadapi zaman dengan angin *creative destruction* yang berhembus makin kencang namun di sisi lain tetap menjadi inovatif dan menjadi relevan dan tetap menguntungkan? Bagaimana pula seorang manajer di tengah gelombang ekonomi kreatif menginspirasi karyawannya untuk menjadi insan inovatif, penuh dedikasi namun tetap setia dengan pekerjaannya? Bagaimana perusahaan menghadapi pelanggan yang makin terbuka mengekspresikan pendapatnya dengan beragam saluran informasi seperti sosial media?

Tantangan-tantangan seperti ini sudah menjadi perhatian dari praktisi dan akademisi beberapa dekade terakhir. Perhatian terhadap lingkungan dunia bisnis yang makin dinamis dan lingkungan eksternal perusahaan, termasuk lingkungan sosial dan politik. Dua lingkungan terakhir kini makin turut pula mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan dan telah mewarnai diskusi para akademisi dalam beragam keputakaan. Satu kesimpulan yang bisa diambil dari diskusi literatur ini adalah bahwa Manajemen 1.0 yang lebih fokus pada upaya memenuhi tenaga kerja handal dan efisien tak lagi cukup untuk mengatasi beragam masalah ini.

Manajemen 1.0 yang dibangun berdasarkan pondasi filosofis dengan prinsip-prinsip seperti standarisasi, spesialisasi, tingkatan hirarki, pengawasan dan kepuasan pemegang saham dianggap tak lagi mampu membaca tantangan zaman dan beragam perubahan. Manajemen 1.0 serupa matrix padat yang bertumpu pada praktik birokrasi yang diciptakan untuk meminimalkan variasi-variasi dari rencana awal dengan memaksimalkan kepatuhan terhadap kebijakan. Para praktisi dan akademisi menghadapi kenyataan bahwa kelangsungan bisnis di masa depan tak lagi dapat diukur dengan prinsip-prinsip ini semata. Paradigma dan praktik-praktik manajemen yang

berbasis birokrasi seperti yang selama ini dilakukan perlu direkayasa kembali (*re-engineered*).

Organisasi dituntut untuk adaptif sekaligus inovatif dan di saat yang sama dituntut untuk menjamin terciptanya suasana kerja yang dinamis dan minim pendekatan hirarki yang berlebihan. Prinsip-prinsip kerja yang lahir dari perkembangan teknologi, termasuk internet, membuat organisasi makin terbuka dan siap untuk bersaing dengan kompetitor yang datang dengan kemampuan dan strategi yang beragam. Keunggulan tak lagi diukur dari sekedar berapa besar jumlah karyawan yang dimiliki sebuah organisasi. Kepemimpinan modern tak lagi bertumpu pada birokrasi dengan alibi koordinasi yang pada akhirnya membatasi ruang gerak para pekerja. Kompetisi kini tak lagi menjadi dominan dan telah tergantikan dengan semangat kolaborasi.

Meski demikian, harus pula disadari bahwa teknologi, dengan segala kemajuannya, juga memiliki kelemahan. Dorongan berlebihan untuk berkolaborasi dengan memanfaatkan teknologi tak bisa menggantikan interaksi tatap-muka yang menjadi penting untuk menciptakan produk unggulan yang mumpuni. Koordinasi yang kompleks yang melibatkan berlapis tingkat pengambilan keputusan dan hubungan yang kuat (*strong ties*) masih tetap relevan pada industri dengan tingkat kompleksitas yang tinggi seperti di industri pembuatan pesawat terbang.

Organisasi pada akhirnya dihadapkan pada pilihan untuk mencari alternatif dari *status quo*. Teknologi dan internet menjadi medium untuk mendapatkan organisasi yang besar namun tak birokratis, fokus namun tak menjadikannya *myopic*. Organisasi dapat pula mewujudkan individu yang terspesialisasi namun tak harus terpecah, efisien dan tak berarti terlemahkan, serta disiplin namun tak kemudian menjadi infleksibel.

Manajemen 2.0 hadir sebagai alternatif jawaban atas tuntutan ini. Ia hadir sebagai buah atas inisiatif terus-menerus dari para pemikir dan praktisi manajemen yang melihat keterbatasan Manajemen 1.0 dan berusaha untuk mendefinisikan ulang Manajemen 1.0. Gary Hamel adalah salah seorang pemikir manajemen yang mempopulerkan Manajemen 2.0, yang kemudian istilahnya dipakai juga sebagai judul buku ini. Bagi Hamel, organisasi haruslah merancang ulang manajemen—dalam istilahnya adalah inovasi manajemen (*management innovation*)—agar mampu beradaptasi dengan beragam perubahan yang terjadi makin cepat di abad 21 ini.

Sifat dasar dari definisi ulang manajemen ini adalah bagaimana organisasi mampu bertahan dengan cara membuatnya adaptif dengan manusia. Dalam hal ini, 'organisasi' dilihat sebagai 'komunitas' dan manusia menjadi instrumen penting di dalamnya. Komunitas adalah entitas yang memiliki kemampuan untuk membentuk (*to form*) dan memperbarui (*reform*) diri secara spontan dan dinamis. Sebagai komunitas, organisasi haruslah bertindak lebih dari sekedar memotivasi (*motivating*), mengorganisir (*organizing*), memberi imbalan (*compensating*), dan menentukan tujuan (*goal setting*). Etos dan semangat komunitas haruslah tertanam kuat pada organisasi dan pada sistem manajemen secara utuh. Etos yang tidak hanya menekankan pencapaian-

pencapaian dengan indikator finansial semata namun juga memperhatikan aspek lingkungan dan sosial dari organisasi. Manajemen 2.0 juga menyiratkan pentingnya organisasi untuk berfikir inovatif, menginspirasi sekaligus bertanggung jawab secara sosial.

Berangkat dari pemikiran di atas, buku ini coba menempatkan diri pada arus perubahan merancang dan mendefinisikan ulang manajemen. Buku ini, seperti judulnya, berisikan pemikiran-pemikiran yang melihat organisasi tak hanya dalam dimensi kekinian namun juga melihatnya dalam bingkai masa depan. Momen Dies Natalis 60 tahun Universitas Hasanuddin dan 68 tahun Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) menjadi momen yang pas pula untuk menerbitkan pemikiran-pemikiran dari dosen di departemen Manajemen ini ke dalam satu buku.

Tulisan-tulisan yang dikumpulkan dalam buku ini dibagi dalam dua bagian besar yang dianggap memberikan nuansa yang sama. Bagian pertama '*Conceptualization of management*' berisikan telaah literatur terhadap topik-topik utama dalam kajian manajemen. Diskusi literatur ini beragam mulai dari TQM yang umum hingga bahasan yang lebih dalam tentang morfologi teori ilmu sosial. Bagian kedua '*Management Innovation in Action*' berisi kumpulan hasil riset dan studi kasus dengan beragam objek dan metode. Pada bagian ini, konsep-konsep manajemen diuji dalam beragam kasus empiris dengan setting yang berbeda.

Pada akhirnya, kami menyadari bahwa tentu masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan buku kumpulan tulisan ini. Namun sebagai sebuah ihtiar untuk terus berbagi dan bermanfaat, buku ini menjadi semacam wadah kami di departemen Manajemen FEB Unhas untuk terlibat aktif dalam pengembangan tradisi keilmuan di tanah air. Selain itu, buku ini juga menjadi penanda untuk terus bermanfaat bagi kemanusiaan melalui berbagi dan terus berkarya.

Akhirnya, kami berharap bahwa penerbitan buku memberikan manfaat bagi banyak pihak. Selamat ulang tahun ke 60 Universitas Hasanuddin dan Selamat ulang tahun ke 68 Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Makassar, Agustus 2016

Editor

Kata Pengantar Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin

Pertama-tama kami ucapkan selamat atas terbitnya buku 'Manajemen 2.0' ini. Penerbitan buku ini tak semata sebagai sebuah persembahan di hari jadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Unhas ke-68. Buku ini juga menjadi semacam ikhtiar dari dosen di departemen Manajemen untuk terus berkontribusi dalam pengembangan akademik dan juga sebagai upaya diseminasi pengetahuan.

Kondisi ekonomi global telah menciptakan sebuah kondisi yang kompetitif. Dunia bisnis yang semakin dinamis dan juga kompleks ini menuntut kontribusi dari dunia akademik untuk memberikan input yang membantu dalam setiap formulasi kebijakan bisnis. Input berbasis riset seperti ini menjadi semacam dialog antara akademisi dan praktisi bisnis untuk mencari jalan keluar dari setiap permasalahan.

Untuk menjawab tantangan ini, penerbitan buku 'Manajemen 2.0' menjadi relevan dan diharapkan mampu memberikan alternatif masukan bagi pelaku bisnis. Ragam topik dan objek studi serta metode penelitian yang digunakan membuat riset-riset dari dosen manajemen di buku ini menjadi menarik dan perlu. Selain itu, diskusi literatur yang disajikan beberapa tulisan bisa memperkaya pemahaman literatur kita dalam kaitannya dengan dunia bisnis yang semakin menantang.

Pada akhirnya, setiap upaya untuk berkontribusi dalam pengembangan dunia akademik haruslah terus didukung. Dukungan nyata dari level fakultas terus kami berikan dan tentu saja diharapkan dapat memotivasi civitas akademika di FEB Unhas untuk terus berkontribusi aktif dalam peran-peran strategis, etis dan intelektual.

Sekali lagi atas nama pimpinan fakultas, saya mengucapkan selamat atas penerbitan buku 'Manajemen 2.0' ini. Semoga ikhtiar ini bisa terus kita lanjutkan agar semangat untuk mengabdikan diri pada pengetahuan dan kemanusiaan dapat terus kita jaga dan kita wujudkan.

Makassar, Agustus 2016
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin

Prof. Dr. Gagaring Pagalung, SE., Ak., MS., CA.

Kata Pengantar Ketua Departemen Manajemen FEB Universitas Hasanuddin

Segala puji hanya milik Allah SWT, shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Syukur Alhamdulillah Rabbil Alamin, saya mengucapkan selamat atas terbitnya buku 'Manajemen 2.0' yang diedit oleh Dr. Abdullah Sanusi. Kami atas nama Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin berbangga dan menghargai prestasi Editor merangkap penulis serta segenap kontributor artikel yang terlibat dalam mengekspresikan pemikiran untuk pengembangan wawasan keilmuan terutama dalam bidang manajemen.

Keberadaan buku ini diharapkan dapat memotivasi seluruh dosen dilingkungan departemen manajemen fakultas ekonomi dan bisnis di Universitas Hasanuddin untuk mengaktualisasikan diri dalam menghadapi perubahan yang dinamis.

Buku ini mengelaborasi pengetahuan manajemen dari lima kepakaran yaitu manajemen pemasaran, manajemen sumberdaya manusia, manajemen operasional, manajemen keuangan, dan manajemen strategi serta diharapkan kedepan dapat dikelola untuk menjadi manajemen pengetahuan yang unggul.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada para penulis atas motivasinya dalam mewujudkan buku ini dan semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Dengan demikian, buku ini diharapkan menjadi rujukan / acuan dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas manajemen pengetahuan.

Makassar, Agustus 2016
Ketua Departemen Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Unhas

Dr. Nurdjanah Hamid, SE, M. Agr.

DAFTAR KONTRIBUTOR

- Abdullah Sanusi (MBA., SE.) - a.sanusi@unhas.ac.id
- Abdul Rahman Kadir (Prof., Dr, M.Si., SE.) - rahmankadir90@yahoo.com
- Abdul Razak Munir (Dr, M.Si, M.Mktg., SE.) - arazak@fe.unhas.ac.id
- Amiruddin (PhD, MM., SE.) - a.amiruddin@fe.unhas.ac.id
- Andi Ratna Sari Dewi (Dr, M.Si., SE.) - andiratna_saridewi@yahoo.com
- Dian Anggraecce Sigit Parawansa (PhD, M.Si., SE) - dianparawansa@fe.unhas.ac.id
- Fauziah Umar (Dr, M.Si., SE.) - umar.fauziah@yahoo.com
- Jusni (Dr, M.Si., SE.) - jusni_mju@yahoo.co.id
- M. Idrus Taba (Dr, M.Si., SE.) - idrus_tab@yahoo.com
- Maatpono (Dr, M.Si., SE.) - maatpono@yahoo.com
- Muhammad Guntur Hamzah (Prof., Dr, MH., SH.) - guntur9@gmail.com
- Mursalim Nohong (Dr, M.Si., SE.) - mursalimnohong@fe.unhas.ac.id
- Musran Munizu (Dr, M.Si., SE.) - m3.feunhas@gmail.com
- Nuraeni Kadir (Dr, M.Si., SE.) - nuraeinikadir@gmail.com
- Nurdjannah Hamid (Dr, M.Agr., SE.) - nununghamid17@gmail.com
- Ria Mardiana (Dr, M.Si., SE.) - riamard@unhas.ac.id
- Siti Haerani (Prof., Dr, M.Si., SE.) - haeranisiti68@yahoo.co.id
- Syamsu Alam (Prof., Dr, M.Si., SE.) - salam.feunhas@gmail.com
- Wahda (Dr, M.Si., M.Pd., SE.) - iwarasjid@gmail.com

CONCEPTUALIZATION OF MANAGEMENT



BERBAGAI TEORI PENERIMAAN SISTEM INFORMASI

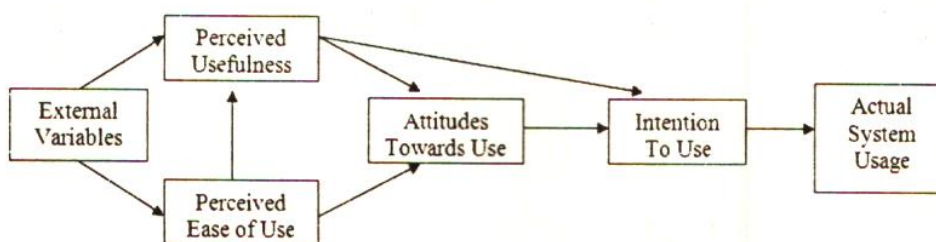
Abdul Razak Munir

Ada berbagai model yang berbeda untuk adopsi teknologi bagi pengguna. Berikut ini akan diutarakan beberapa model utama tentang adopsi teknologi antar lain; Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behaviour, TAM2, Innovation Diffusion Theory, Task Fit Technology, Information success model, dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah Salah satu teori penerimaan teknologi informasi yang dianggap sangat berpengaruh dan umum digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. *Technology Acceptance Model (TAM)* (Davis, 1989; Davis, Bagozzi & Warshaw, 1989), sebagai adaptasi dari *Technology of Reason Action (TRA)* (Fishbein dan Ajzen, 1975). Tujuan utama TAM adalah untuk memberikan dasar penelusuran pengaruh faktor eksternal terhadap kepercayaan, sikap, dan tujuan pengguna. Model TAM berasumsi bahwa seseorang mengadopsi suatu teknologi pada umumnya ditentukan oleh proses kognitif dan bertujuan untuk memuaskan pemakainya atau memaksimalkan kegunaan teknologi itu sendiri. Dengan kata lain kunci utama penerimaan teknologi informasi oleh penggunanya adalah evaluasi kegunaan teknologi tersebut.

TAM adalah salah satu model yang paling banyak digunakan dalam studi penerimaan IS/IT. Banyak studi sebelumnya yang mengadopsi dan mengembangkan model ini yang secara empiris terbukti memiliki validitas yang tinggi (Chau, 1996; Davis, 1989; Mathieson, 1991; Adams, Nelson & Todd, 1992; Segars & Grover, 1993; Igarria, 1992, 1995; Igarria, Zinatelli, Cragg & Cavaye, 1997; Jantan, Ramayah & Chin, 2001).



Gambar 1 Technology Acceptance Model

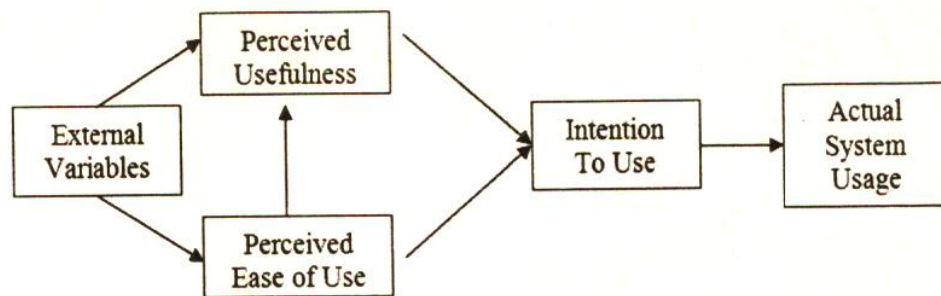
TAM menyatakan bahwa intensi berperilaku (behavioral intention) seseorang untuk mengadopsi suatu system adalah ditentukan oleh dua kepercayaan (beliefs), perceived usefulness (persepsi kegunaan) dan perceived ease of use (persepsi kemudahan). Persepsi kegunaan didefenisikan sebagai "tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu system tertentu akan meningkatkan produktifitasnya" sementara Persepsi kemudahan didefenisikan sebagai "tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu system tertentu akan bebas dari upaya (kerepotan) (Davis, 1989). Antara kedua konstruk itu persepsi kemudahan memiliki

pengaruh langsung terhadap kedua konstruk lain yakni persepsi kegunaan dan penggunaan teknologi (Adams et al., 1992; Davis, 1989).

Davis (1989) juga menemukan hubungan antara kepercayaan pengguna tentang kegunaan teknologi dan sikap dan intensi untuk menggunakan teknologi itu. Persepsi kegunaan memperlihatkan hubungan yang lebih kuat dan konsisten dengan penggunaan dibanding variabel lain. Lebih jauh, seseorang mungkin mengadopsi sebuah teknologi jika ia mempersepsikan teknologi itu menyenangkan, berguna dan diinginkan secara social walau mereka tidak menikmati penggunaan teknologi (Saga & Zmud, 1994). Oleh karena itu mungkin ada hubungan langsung antara kepercayaan dan intensi.

Model TAM telah mengalami perkembangan sejak pertama kali diperkenalkan. Perkembangan model ini dibagi menjadi empat kemajuan yaitu (1) Pengenalan model, (2) Validasi model, (3) Ekstensi model dan (4) Elaborasi model. Pada tahap ekstensi model TAM, berbagai pengembangan penelitian dilakukan dengan menambahkan beberapa variabel eksternal yang menerangkan lebih lanjut atau menjadi penyebab dari persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*).

TAM telah diuji dan diterima sebagai mode yang berguna dan reliable untuk penerimaan dan adopsi SI oleh banyak peneliti (Davis, 1989; Davis et al., 1989; Mathieson, 1991; Adams et al., 1992; Davis, 1993; Segars dan Grover, 1993; Taylor dan Todd, 1995; Venkatesh dan Davis, 1996). Lebih jauh lagi model ini berevolusi dengan berbagai perubahan yang ditambahkan oleh banyak peneliti (Venkatesh dan Davis, 2000; Henderson dan Divett, 2003; Lu et al., 2003). Sebagai contoh, Venkatesh dan Davis (2000) memperkenalkan sebuah perluasan model TAM, yang menjelaskan bagaimana unsur dari cognitive instrumental process dan social influences memiliki dampak terhadap PU dan niat (intensi) untuk menggunakan SI.



Gambar 2 Model TAM yang dikembangkan (Refined TAM)

Davis (1989) dan Davis et al. (1989) menyatakan TAM sebagai model yang tepat untuk menjelaskan alasan mengapa pengguna menerima atau menolak TI. TAM dikembangkan berdasarkan TRA (Fishbein dan Ajzen, 1975; Ajzen dan Fishbein, 1980) dan theory of planned behaviour, yang merupakan modifikasi dari TRA yang diperkenalkan oleh Ajzen in 1991. TRA berdasar pada asumsi bahwa orang memikirkan dampak tindakan mereka yang mungkin dan mengambil keputusan untuk melakukan tindakan berdasarkan reasoning mereka. (Ajzen dan Fishbein, 1980).

Davis mengidentifikasi dua faktor *perceived ease of use* (PEOU) dan *perceived usefulness* (PU) sebagai faktor efektif, yang mempengaruhi perilaku orang ketika menggunakan TI dengan reliabilitas 0,98 dan 0,94. Davis (1989) menemukan bahwa kedua faktor tersebut memiliki hubungan yang kuat

dengan penggunaan TI sekarang dan yang diperkirakan selanjutnya. Namun Davis menyimpulkan kalau PU memiliki hubungan yang lebih kuat dengan penggunaan teknologi computer dibanding PEOU. Lebih jauh lagi temuan Davis mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan suatu system memiliki dampak pada persepsi pengguna akan kegunaan suatu system.

1. Perceived Usefulness (PU)/ Persepsi Kegunaan

PU didefinisikan sebagai kebergunaan sebuah sistem yang terlihat oleh pengguna dan menyatakan bahwa pengguna akan tetap menggunakan sistem itu sampai pengguna menemukan bahwa sistem tersebut tidak lagi berguna. Davis (1989) mendefinisikan PU sebagai - tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu meningkatkan kinerjanya. PU diidentifikasi sebagai satu dari faktor penting yang memiliki pengaruh pada niat menggunakan (intention to use) TI. Isu ini sangat ditekankan oleh kebanyakan peneliti yang mencoba menemukan faktor-faktor yang mengarah pada adopsi TI (Agarwal dan Prasad, 1999; Davis et al., 1989; Hu et al., 1999; Jackson et al., 1997; Venkatesh, 1999; Yi dan Hwang, 2003; Heijden, 2004; Wixom dan Todd, 2005).

Seperti yang terlihat pada Theory of Reasoned Action (TRA), Model Penerimaan Teknologi menyatakan bahwa maksud berperilaku (behavioral intention) yang menentukan penggunaan sebuah sistem informasi tapi disisi lain bahwa maksud berperilaku ini ditentukan oleh sikap seseorang terhadap penggunaan sistem dan persepsinya akan manfaat. Menurut Davis (1989), sikap seseorang berdasarkan dampak yang mungkin ada pada kinerjanya bukan merupakan faktor satu-satunya yang menentukan penggunaan suatu sistem. Oleh karena itu seorang karyawan tidak menyambut baik suatu sistem informasi, kemungkinan besar dia akan menggunakannya jika dia mempersepsikan sistem tersebut akan meningkatkan kinerjanya. Selain itu juga TAM menghipotesiskan sebuah hubungan langsung antara Persepsi Kegunaan dan Persepsi kemudahan. Pada dua sistem yang menawarkan fitur yang sama, seorang pengguna akan mencari yang lebih berguna dibanding yang lebih gampang digunakan (Morris & Dillon, 1996)

2. Perceived Ease of Use (PEOU)/ Persepsi Kemudahan

PEOU didefinisikan sebagai - tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari upaya. Susahnya menggunakan sebuah sistem tertentu terkadang mengalahkan manfaat suatu system dan isu ini menjelaskan pengaruh PEOU terhadap PU dari sistem karena sistem yang mudah digunakan kelihatan lebih berguna dan begitu juga sebaliknya (Davis, 1989). Menurut Agarwal dan Prasad (1999), Davis et al. (1989), Jackson et al. (1997), Venkatesh (1999), Yi dan Hwang (2003), Wixom dan Todd (2005), PEOU mempunyai pengaruh langsung pada intention to use IT.

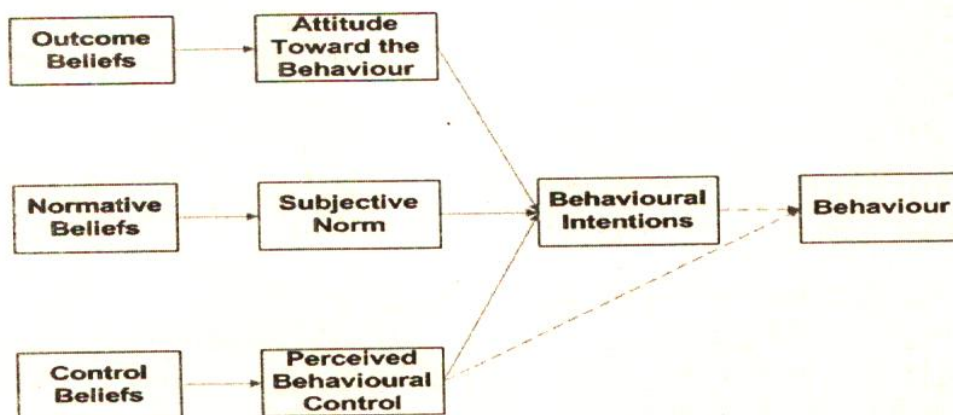
Persepsi kegunaan menurut Davis (1989) juga mempengaruhi secara signifikan sikap individu melalui dua mekanisme utama: self-efficacy dan instrumentality. Self-efficacy adalah sebuah konsep yang dikembangkan oleh Bandura (1982) yang menjelaskan bahwa semakin mudah sebuah sistem untuk digunakan, seharusnya semakin besar perasaan menguasai/terampil sang pengguna. Lebih lanjut sebuah alat yang mudah digunakan akan membuat pengguna memiliki kontrol atas apa yang dilakukannya (Lepper, 1985). Efficacy merupakan salah satu faktor utama yang mendasari motivasi intristik

(Bandura, 1982; Lepper, 1985) dan ini yang menjelaskan hubungan langsung antara persepsi kemudahan dan sikap. Persepsi kemudahan dapat juga berkontribusi secara instrumental dalam meningkatkan kinerja seseorang. Sehubungan dengan fakta bahwa pengguna akan menggunakan upaya yang lebih ringan dengan alat yang mudah digunakan, maka ia akan bisa membagi upayanya untuk menyelesaikan tugas lainnya (Davis, 1989).

Pada kesimpulannya, Adams et al. (1992), Hendrickson et al. (1993,1996), Segars dan Grovers (1993), Szajna (1994), Igbaria et al. (1995), Moon dan Kim (2001) telah meneliti pengaruh PEOU dan PU dalam berbagai lingkungan dan organisai yang berbeda dan mereka semua menyimpulkan bahwa faktor-faktor tersebut adalah valid dan reliable dan memiliki pengaruh pada penggunaan TI.

3. Theory of Planned Behavior (TPB)

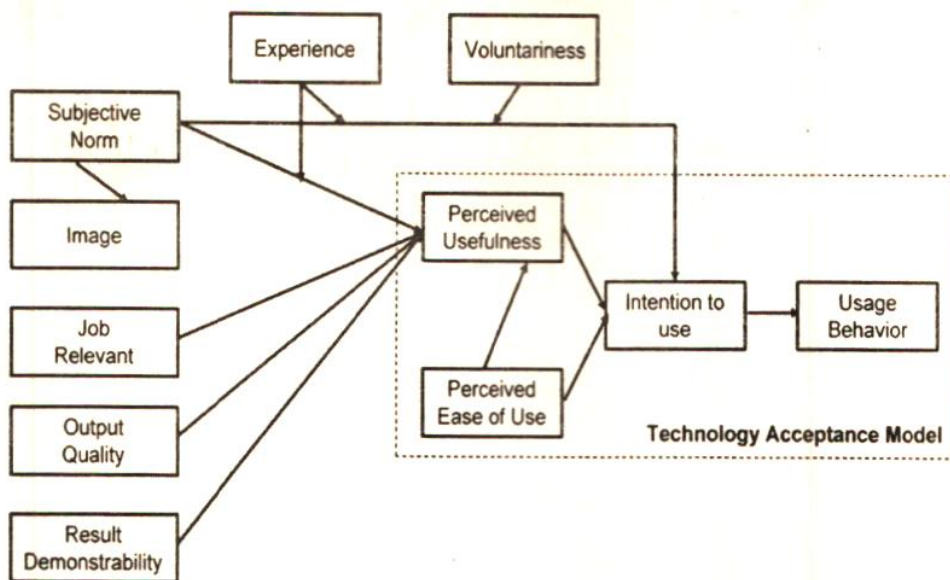
TPB (Ajzen, 1985,1991) adalah versi pengembangan TRA (Fishbein dan Ajzen, 1975). Kedua teori tersebut menyatakan bahwa intensi berperilaku berdasarkan pada perilaku. TPB mengindikasikan bahwa intensi berperilaku (behavioral intention) berdasar pada tiga faktor; attitude, subjective norms, dan perceived behavioural control (PBC). PBC di tambahkan sebagai satu faktor untuk menyatakan bahwa perilaku individu tidak seluruhnya berada dalam kontrol mereka dalam situasi tertentu (Ajzen, 1985:1991; Ajzen dan Madden, 1986). PBC menyatakan bahwa perilaku individu dipengaruhi oleh fasilitas yang dipersepsikan yang ada bagi individu (Shih dan Fang, 2004). Oleh karena itu, menuurt Ajzen (1991), kesulitan atau kemudahan fasilitas dan sumberdaya akan mempengaruhi perilaku orang.



Gambar 3 Theory of Planned Behavior

TAM2

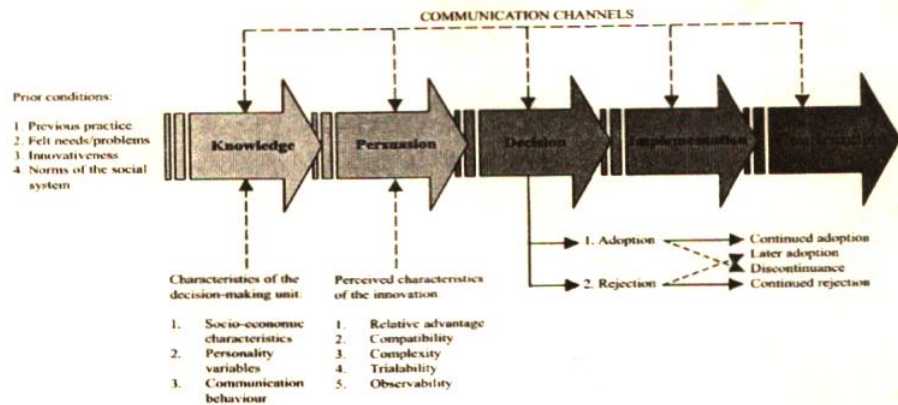
TAM2 merupakan perluasan model TAM dengan penambahan variabel Sosial dan organisasional. TAM2 terdiri atas dua proses instrumental: Social Influential dan cognitive instrumental. Variabel-variabel seperti subjective norms, image, job relevance, output quality adalah variabel dari proses-proses tersebut yang ditambahkan ke dalam model TAM (Venkatesh dan Davis, 2000). Menurut Venkatesh dan Davis (2000), subjective norm memiliki pengaruh pada PU dan intensi pengguna untuk menggunakan teknologi.



Gambar 4 Technology Acceptance Model 2 (TAM2)

4. Innovation Diffusion Theory (IDT)

IDT diperkenalkan oleh Rogers pada 1995. Teori Rogers (1995) menawarkan struktur yang luas mengenai faktor-faktor yang memiliki pengaruh pilihan individu untuk memilih dan menggunakan sebuah inovasi. Rogers menyatakan bahwa jumlah informasi yang pengguna terima mengarahkan mereka untuk memiliki trust yang besar dalam sistem. Dalam IDT menurut Rogers, difusi adalah bagian tak terpisahkan dari adopsi. Rogers menyatakan bahwa proses adopsi dalam IDT terdiri atas lima bagian. Bagian Pertama: kesadaran individu mengenai inovasi. Kesadaran individu (The awareness of individuals) tentang inovasi dapat dipengaruhi karakteristik pribadi, yang berarti bahwa karakteristik tertentu pengguna dapat menghasilkan tipe perilaku tertentu (Wood dan Swait, 2002). Lebih jauh lagi, situasi social ekonomi dan media massa memiliki pengaruh terhadap kesadaran (awareness) pengguna (Bandura, 2001). Bagian Kedua adalah persuasi yang berhubungan dengan kondisi dimana seseorang menerima informasi yang cukup mengenai inovasi dan memungkinkan mereka untuk mengambil keputusan apakah menyukai atau tidak menyukai inovasi. Bagian ketiga adalah tentang keputusan seseorang untuk menerima atau menolak inovasi. Bagian Keempat adalah implementasi dimana seseorang bertindak berdasarkan keputusan mereka. Bagian terakhir adalah konfirmasi yang mengacu pada perilaku seseorang berdasarkan keputusannya dan juga merevaluasi dengan tujuan untuk melanjutkan atau menghentikan adopsi sebuah inovasi. Seperti yang disebutkan oleh Rogers (1995) sebelumnya bahwa difusi merupakan bagian tak terpisahkan dari adopsi, dan dia memberi definisi difusi sebagai bentuk lain dari jenis komunikasi. Teori Difusi terdiri atas empat bagian (communication channels, social system, time, and innovation) yang menjelaskan bagaimana adopsi seseorang mengarah ke difusi.



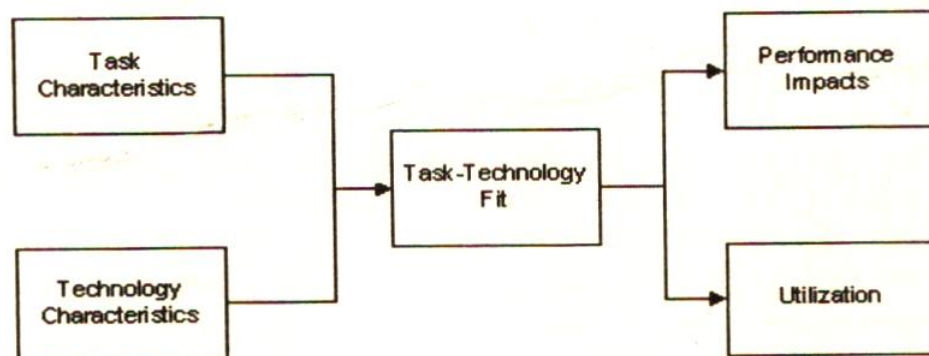
Source: A fier Rogers (1995)

Gambar 5. Innovation Diffusion Theory

5. Task Technology Fit (TTF)

Goodhue (1995) dan Goodhue & Thompson (1995) mengembangkan dan mendefinisikan TTF sebagai sebuah tugas dan cara orang membuat keputusan untuk menggunakan TI yang menghasilkan keluaran yang berbeda. Ini berarti bahwa orang yang menggunakan SI dengan persepsi yang tinggi tentang TTF akan memiliki kinerja yang lebih baik dibanding yang melakukan tugasnya dengan TTF yang rendah.

Mereka memperkenalkan model ini untuk menemukan hubungan antara kinerja individu dan SI. Model TTF terdiri atas empat variabel utama: Task characteristic, technology characteristic, TTF, dan performance atau utilization. Menurut model Goodhue dan Thompson (1995) tugas dan karakteristik teknologi mengkombinasikan bersama pengaruh TTF, dimana TTF kemudian mempengaruhi kinerja atau utilisasi. Goodhue dan Thompson (1995) mendefinisikan karakteristik teknologi sebagai teknologi yang dipilih oleh seseorang untuk menyelesaikan tugas. Mereka juga mendefinisikan karakteristik tugas sebagai perilaku yang dilakukan oleh seseorang dengan tujuan mentransfer input menuju output. Task Technology Fit didefinisikan sebagai tingkatan teknologi yang digunakan untuk membantu orang melakukan tugasnya (Goodhue dan Thompson, 1995).



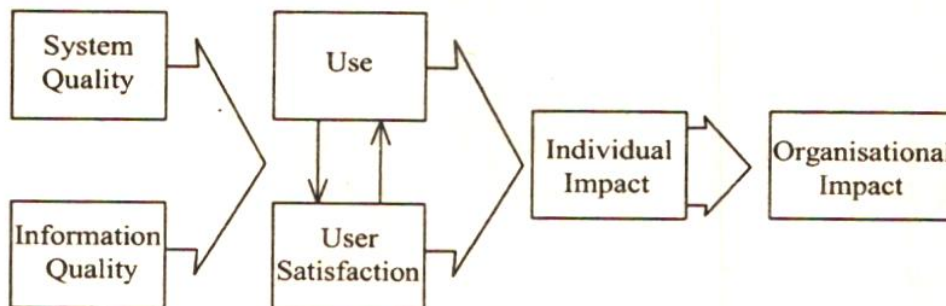
Source: Goodhue and Thompson, (1995)

Gambar 6. Task Technology Fit

6. Information Success Model

Information Success Model dikembangkan oleh Delone dan Mclean pada 1992. Information Success Model didefinisikan terdiri atas enam variabel:

system quality, use, information quality, individual impact, organizational impact, dan user satisfaction. Menurut model DeLone dan Mclean (1992) sebuah implementasi SI yang sukses dalam organisasi tergantung pada interaksi pengguna dengan SI. Mereka menyatakan bahwa untuk mencapai interaksi yang cukup antara individu dengan SI maka kepuasan pengguna harus meningkat. Mereka menyebutkan bahwa satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna TI adalah menginformasikan kepada mereka kualitas dan manfaat yang ditawarkan dengan menggunakan TI.

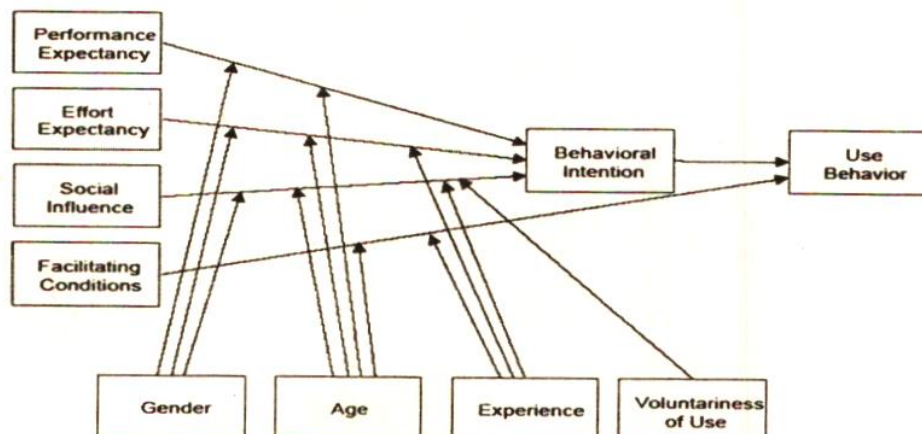


Source: DeLone and McLean (1992)

Gambar 7. Information Success Model

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

UTAUT diperkenalkan oleh Venkatesh et al. pada 2003. Model UTAUT menyarankan bahwa performance expectancy, effort expectancy, facilitating conditions, dan social influences memiliki pengaruh terhadap behavioural intention to use TI. Performance expectancy dalam model UTAUT didefinisikan sebagai derajat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan TI membantu meningkatkan kinerja pekerjaan. Effort expectancy dijelaskan sebagai tingkatan kemudahan yang ditawarkan dengan menggunakan TI. Social Influences adalah persepsi seseorang tentang opini orang lain apakah TI harus dipakai atau tidak. Sedang facilitating condition adalah infrastruktur teknis dan organisasional yang disediakan bagi pengguna guna mendukung penggunaan TI (Venkatesh et al., 2003). Lebih jauh lagi, model UTAUT terdiri beberapa faktor moderating untuk mengatasi ketidakkonsistenan yang ada dalam model adopsi SI lainnya. Faktor Moderating adalah: gender, age, experience, dan variance of use. Venkatesh et al. (2003) menyatakan bahwa model ini belum lengkap dan membutuhkan modifikasi untuk diaplikasikan dalam konteks yang berbeda.



Gambar 8. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

7. Perbandingan Teori-teori Penerimaan Sistem Informasi

Tiap pendekatan psikologi social yang diutarakan diatas menawarkan teori yang berbeda mengenai adopsi TI oleh manusia. Namun ada beberapa kemiripan antara metodologi tersebut. Empat teori yang terdiri TAM2, TAM, TRA dan TPB semuanya menyatakan bahwa attitude, intention, dan behaviour adalah saling berhubungan satu sama lain. Ini berarti bahwa teori yang meyakini bahwa normative, cognitive, atau individual perception dan beliefs mempengaruhi sikap dan sikap mempengaruhi behavioural intention untuk menggunakan teknologi dan akhirnya mengarah pada actual usage dari technology. Model information success (Delone dan Mclean, 1992) menyatakan intention to use TI adalah berdasar pada kualitas informasi dan system dan juga kepuasan pengguna. Disisi lain Teori Information Diffusion (Rogers, 1995) menyatakan bahwa pengetahuan individu dari system, society, time dan innovation mengarahkan individual untuk memutuskan mempercayai the system dan mengadopsi TI. Model Task technology fit (Goodhue dan Thompson, 1995) didefinisikan sebagai tugas yang orang akan lakukan dan karakteristik teknologi untuk mempermudah cara melakukan tugas. Ada beberapa kemiripan antara model UTAT dan TAM. Performance expectancy adalah sama dengan perceived usefulness dan effort expectancy mirip dengan perceived ease of use. Lebih jauh lagi TTF, IDT, TRA, TPB, PU, PEOU, dan Information success model semuanya menyatakan bahwa proses pengambilan keputusan orang yang dipengaruhi oleh sikap yang sadar mempengaruhi penggunaan TI. Dua teori; Information success model dan IDT, keduanya menyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh pada behavioural intention to use technology. Sebagai tambahan, persuasion of individuals about salient of the factors dan awareness of individuals about innovations adalah sangat mirip dengan PEOU dan PU di TAM.

Daftar Pustaka

- Adams, D.A., Nelson, R.R. and Todd, P.A. (1992). "Perceived usefulness, ease of use, and usage of information technology: a replication". *MIS Quarterly*, Vol. 16, No. 2, pp 227-247.
- Agarwal, R. & Prasad, J. (1999). "Are individual differences Germane to the acceptance of new information technologies?". *Decision Sciences*, 30(2),
- Ajzen, I and Fishbein (1980), *Understanding attitudes and predicting social behavior*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall
- Ajzen, I. (1991). "The theory of planned behaviour". *Organisational behaviour and human decision processes*, 50, pp.179-211.
- Ajzen, I. and Madden, T.J. (1986). "Prediction of goal-directed behavior: attitudes, intentions, and perceived behavioral control". *Journal of Experimental Social Psychology*, Vol. 22, No. 5, pp 453-474.
- Bandura, A. (1982), "Self-efficacy mechanism in human agency", *American Psychologist*, Vol.37.
- Bandura, A. (2001). "Social cognitive theory of mass communication". *Media Psychology*, 3, 265-299.
- Chau, P.Y.K. (1996), "An empirical assessment of a modified technology acceptance model", *Journal of Management Information Systems*, vol. 13, no. 2, pp. 185-204.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, 13, 983-1003
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1989). "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models", *Management Science*, 35 (8), 982-1003.
- Davis, FD (1993) "User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts," *International Journal of Man-Machine Studies*, vol. 38, no.3, pp. 475-487
- DeLone, W.H., & McLean, E.R., (1992). "Information systems success: the quest for the dependent variable". *Information Systems Research* 3 (1), 60-94.
- Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Rresearch*, Reading, MA:Addison-Wesley.
- Fishbein, M., and Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Rresearch*, Reading, MA:Addison-Wesley.
- Goodhue, D.L., (1995). "Understanding user evaluations of information systems". *Management Science*, 41 (12), 1827-1844.
- Goodhue, D.L., Thompson, R.L., (1995). "Task-technology fit and individual performance". *MIS Quarterly* 9 (2), 213-236.
- Heijden VD, H (2004),"User acceptance of hedonic information systems". *MIS Quarterly*, 28(4): 695-704.
- Henderson. R., & Divett. M.J., (2003), "Perceived usefulness, ease of use and electronic supermarket use", *International Journal of Human-Computer Studies* 59(3), pp. 383-395.46, 186-204.
- Hendrickson, A.R. and Collins, M.R. (1996), "An assessment of structure and causation of IS usage", *The Database for Advances in Information Systems*, Vol. 27 No. 2, pp. 61-7.
- Hendrickson, A.R., Massey, P.D. & Cronan, T.P., (1993), "On the test retest reliability of perceived usefulness and perceived ease of use scales", *MIS Quarterly*, 17(2), 227-230.

- Hu, P. J., Chau, P. Y. K., Sheng, O. R. L., & Tam, K. Y. (1999). "Examining the technology acceptance model using physician acceptance of telemedicine technology". *Journal of Management Information Systems*, 16(2), 91-112.
- Igbaria, M., Guimaraes, T., & Davis, G. B. (1995). "Testing the determinants of microcomputer usage via a structural equation model". *Journal of Management Information Systems*, 11(4), 87-114.
- Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P., and Cavaye, A. (1997) "Personal computing acceptance factors in small firms: A structural equation model," *MIS Quarterly*, Volume 21, Number 3, pp.279-302.
- Jackson, C. M., Chow, S., & Leitch, R. A. (1997). "Toward an understanding of the behavioral intention to use an information system". *Decision Sciences*, 28(2), 357-389.
- Jantan, M., Ramayah, T., & Chin, W. W. (2001). Personal computer acceptance by small and medium sized companies: Evidence from Malaysia. *Jurnal Manajemen & Bisnes*, 3 (1), 1-14.
- Lepper, M. R. (1985). "Microcomputers in education: Motivational and social issues". *American Psychologist*, 40, 1-18.
- Lu, J., C.-S. Yu, C. Liu, and J.E. Yao, (2003). "Technology Acceptance Model for Wireless Internet", *Internet Research*, Vol. 13, No. 3: 206 - 222.
- Mathieson, K. (1991) "Predicting user intention: Comparing the technology acceptance model with theory of planned behavior," *Information Systems Research*, vol. 2, no. 3, pp. 173-191.
- Moon, J.W., and Kim, Y.G. (2001) "Extending the TAM for a world-wide-web context," *Information & Management*, Volume 38, Number 4, pp. 217-230.
- Morris, Michael and Dillon, Andrew. 1996. *The Influence of User Perceptions on Software Utilization : Application And Evaluation of A Theoretical Model of Technology Acceptance*, www.ischool.utexas.edu/~adillon/publications/influence.pdf, [diakses pada 20 September 2011].
- Rogers, E.M. (1995) *Diffusion of Innovation*. 4th edition, New York : The Free express.
- Saga, V. L. and Zmud, R. W. (1994) "The nature and determinants of IT acceptance, routinization, and Infusion" in *Diffusion, Transfer, and Implementation of Information Technology*, L. Levine (Editor). Elsevier Science B.V. (North Holland)
- Segars, A.H. & Grover, V. (1993). "Re-examining perceived ease of use and usefulness: a confirmatory factor analysis". *MIS Quarterly*, 17, 517-525.
- Shih Y., & Fang K. (2004). "The Use of a Decomposed Theory of Planned Behavior to Study Internet Banking in Taiwan". *Internet Research* 14(3):213-223.
- Szajna, B. (1994). "Software Evaluation and Choice: Predictive Validation of the Technology Acceptance Instrument," *MIS Quarterly* (18:3), pp 319-324.
- Taylor, S. and Todd, P.A. (1995). "Understanding information technology usage: a test of competing models", *Information Systems Research*, Vol. 6, No. 2, pp 144-176.
- Venkatesh V., Morris M.G., G.B. Davis, F.D. Davis, (2003), "User acceptance of information technology: toward a unified view", *MIS Quarterly*, vol. 27, no 3, pp. 425-478.
- Venkatesh, V (1999). "Creation of favorable user perceptions: Exploring the role

- of intrinsic motivation." *MIS Quarterly*, Vol. 23 No. 2, 239-260.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test. *Decision Sciences*, 27, 451-481.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*.
- Wixom, B.H., and Todd, P.A. (2005). "A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance". *Information Systems Research*. Vol. 16, No. 1, pp. 85-102.
- Wixom, B.H., and Todd, P.A. (2005). "A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance". *Information Systems Research*. Vol. 16, No. 1, pp. 85-102.
- Wood, Stacy L. and Swait . J. (2002). "Psychological Indicators of Innovation Adoption: Cross-Classification Based on Need for Cognition and Need for Change". *Journal of Consumer Psychology*, 12 (1): 1-13.
- Yi, M. Y., & Hwang, Y. (2003). "Predicting the use of web-based information systems: Self-efficacy, enjoyment, learning goal orientation, and the technology acceptance model". *International Journal of Human-Computer Studies*, 59(4), 431-449.