

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Knowledge

Menurut (Notoadmojo, 2007) pengetahuan adalah merupakan hasil dari rasa “tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu, pengetahuan umumnya datang dari penginderaan yang terjadi melalui panca indra manusia, yaitu: indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba, sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga.

Menurut (Kraiger, 1993) pada dasarnya pengetahuan (*knowledge*) dapat dibagi menjadi dua bagian yang saling berhubungan, yaitu:

1. *Theoretical Knowledge*

Menurut (Kraiger, 1993) pengetahuan dasar yang dimiliki karyawan seperti prosedur bekerja, moto dan misi perusahaan serta tugas dan tanggung jawab, informasi-informasi lainnya yang diperlukan dan yang diperoleh baik secara formal (sekolah, universitas) maupun dari non formal (pengalaman-pengalaman).

2. *Practical Knowledge*

Menurut (Kraiger, 1993) pengetahuan yang diberikan kepada karyawan dengan tujuan untuk memahami bagaimana dan kapan karyawan bersikap dan bertindak dalam menghadapi berbagai masalah

dan penerapan prosedur kerja berdasarkan dari pengetahuan secara teori maupun dari pengalaman-pengalaman yang terjadi selama ia bekerja.

Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) *knowledge* juga dibagi menjadi dua jenis yaitu *explicit knowledge* dan *tacit knowledge*, yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. *Explicit Knowledge*

Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) *explicit knowledge* adalah sesuatu yang dapat diekspresikan dengan kata-kata dan angka, serta dapat disampaikan dalam bentuk ilmiah, spesifikasi, manual dan sebagainya. *Knowledge* jenis ini dapat segera diteruskan dari satu individu ke individu lainnya secara formal dan sistematis. *Explicit knowledge* juga dapat dijelaskan sebagai suatu proses, metode, cara, pola bisnis dan pengalaman desain dari suatu produksi.

b. *Tacit Knowledge*

Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) *tacit Knowledge* adalah *knowledge* dari para pakar, baik individu maupun masyarakat, serta pengalaman mereka. *Tacit knowledge* bersifat sangat personal dan sulit dirumuskan sehingga membuatnya sangat sulit untuk dikomunikasikan atau disampaikan kepada orang lain. Perasaan pribadi, intuisi, bahasa tubuh, pengalaman fisik serta petunjuk praktis (*rule-of-thumb*) termasuk dalam jenis *tacit knowledge*.

Menurut (Sangkala, 2007) pengetahuan diciptakan melalui konversi antara *tacit knowledge* dan *explicit knowledge*.

a. Sosialisasi

Menurut (Sangkala, 2007) sosialisasi yaitu perubahan pengetahuan dari tacit knowledge ke tacit knowledge. Proses sosialisasi bisa dilakukan dengan cara tatap muka untuk berbagi pengetahuan, fitur-fitur Collaboration (email, diskusi elektronik, komunitas), dan training.

b. Eksternalisasi

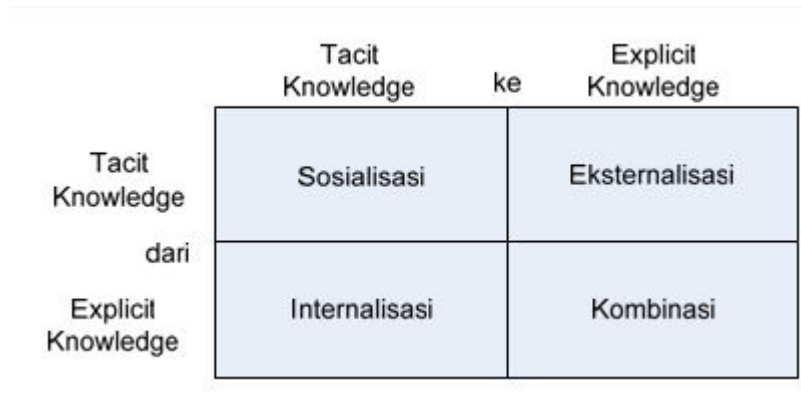
Menurut (Sangkala, 2007) eksternalisasi yaitu perubahan pengetahuan dari tacit knowledge ke explicit knowledge. Proses eksternalisasi bisa dilakukan dengan cara mendokumentasikan notulen rapat, mendatangkan ahli untuk menghasilkan konsep-konsep, sistem serta prosedur, manual, laporan pelaksanaan uraian pekerjaan dan sebagainya, dan diskusi secara elektronik yang didokumentasikan.

c. Internalisasi

Menurut (Sangkala, 2007) internalisasi yaitu perubahan pengetahuan dari explicit knowledge ke tacit knowledge. Proses internalisasi bisa dilakukan dengan media intranet, surat edaran, papan pengumuman, internet, pelatihan dan media massa.

d. Kombinasi

Menurut (Sangkala, 2007) kombinasi yaitu perubahan pengetahuan dari explicit knowledge ke explicit knowledge. Proses kombinasi bisa dilakukan dengan cara intranet (forum diskusi), internet, fitur-fitur Enterprise Portal seperti knowledge organization system, dan bisnis intelegen.

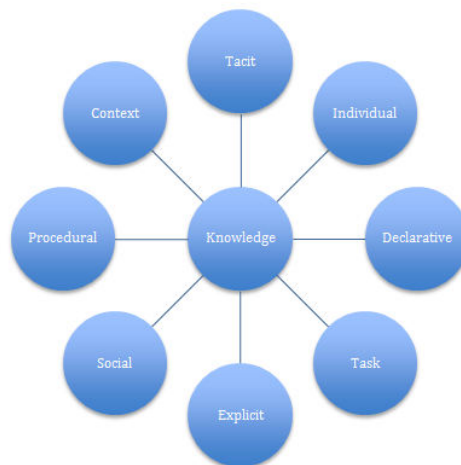


Gambar 2. 1 Model Konversi Knowledge

Sumber: (Nonaka & Takeuchi, 1995)

2.2 Dimensi Pengetahuan

Untuk mendapatkan pengertian dan arah yang sama dari proses kuantifikasi pengetahuan sebagai aset, maka dapat dilihat pengetahuan tersebut dari beberapa sudut pandang yang berbeda. Salah satu sudut pandang yang paling sering disebutkan adalah pengklasifikasian pengetahuan menjadi *tacit* dan *explicit*. Padahal ada beberapa dimensi lain yang juga penting bagi *knowledge management*.



Gambar 2. 2 Dimensi Pengetahuan

Sumber: (Nonaka & Takeuchi, 1995)

- Tacit-Explicit

Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) Tacit Knowledge dapat didefinisikan sebagai knowledge dari pakar, baik individu masyarakat, serta pengalaman mereka. *Tacit Knowledge* bersifat sangat personal dan sulit dirumuskan sehingga membuatnya sangat sulit untuk dikomunikasikan atau disampaikan kepada orang lain. Perasaan pribadi, intuisi, bahasa tubuh, pengalaman fisik serta petunjuk praktis (*rule of thumb*) termasuk dalam jenis *Tacit Knowledge*. Karena itu, organisasi tidak dapat menggunakan *Tacit Knowledge* secara optimal tanpa mengubahnya terlebih dahulu ke dalam bentuk yang lebih umum dan lebih mudah dikomunikasikan ke orang lain.

Terdapat 3 cara untuk mendapatkan pengetahuan tacit dari seorang individu yaitu,

- Interview terhadap individu (expert) yang bersangkutan
- Pembelajaran dari apa yang diberitahukan oleh individu tersebut
- Pembelajaran dari hasil observasi

Sedangkan Explicit menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) Adalah sesuatu yang dapat diekspresikan dengan kata-kata dan angka, serta dapat disampaikan dalam bentuk ilmiah, spesifikasi, manual dan sebagainya. Knowledge jenis ini dapat segera diteruskan dari satu individu ke individu lainnya secara formal dan sistematis. *Explicit Knowledge* dapat diartikan sebagai bentuk pengetahuan formal yang telah didokumentasikan dalam media tertentu dan siap untuk dibagikan kepada orang lain.

Bentuk pengetahuan ini dapat dikelola lebih mudah oleh sebuah organisasi. Explicit Knowledge pun dapat diperoleh dengan cara melakukan

transformasi dari *Tacit Knowledge* dengan suatu proses yang dinamakan *codification*. Tak hanya soal transformasi, pada akhirnya proses ini juga harus memastikan bahwa pengetahuan yang ada harus dapat diakses dengan mudah oleh mereka yang membutuhkannya. Hal ini dapat dicapai dengan pemilihan media penyimpanan yang tepat dan lokasi (fisik ataupun virtual) yang dapat dengan mudah dicapai.

- Individual - Social

Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) sudut pandang ini melihat tentang bagaimana sebuah pengetahuan didapatkan. Apakah melalui pengalaman dan pembelajaran pribadi, ataukah dari interaksi sosial dalam grup/tim di organisasi tersebut.

- Procedural - Declarative

Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) dimensi ini melihat bagaimana suatu pengetahuan dipresentasikan. Pengetahuan yang deklaratif akan tertulis sebagai uraian deskriptif tentang suatu hal, sementara pengetahuan prosedural berisikan langkah-langkah yang runut tentang penyelesaian suatu masalah atau cara melakukan sesuatu.

- Task - Context

Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) suatu pengetahuan dapat berupa jawaban lugas akan tugas-tugas tertentu yang rutin sehari-hari dijalankan di perusahaan. Namun ada kalanya tugas ini berupa aktivitas decision-making yang di level strategis. Pada kondisi ini, diperlukan pula context dari sebuah

pengetahuan, yakni latar belakang, deskripsi situasi, dan atribut lain yang menjelaskan maksud dari pengetahuan itu sendiri.

2.3 Management

Manajemen adalah sebagai proses perencanaan ,pengorganisasian, pengoordinasian dan pengendalian atau kontrol sumber daya dalam mencapai sasaran dengan efisien dan efektif (Griffin, 2004).

Menurut (Griffin, 2004) terdapat empat tindakan yang sangat penting dalam proses manajemen, 4 tindakan manajemen ini merupakan fungsi utama dalam manajemen, berikut 4 fungsi utama dalam manajemen:

a. Fungsi Perencanaan

Perencanaan merupakan proses dalam mengartikan seperti apa tujuan organisasi yang ingin dicapai, kemudian dari tujuan tersebut maka orang-orang di dalamnya mesti membuat strategi dalam mencapai tujuan tersebut dan dapat mengembangkan suatu rencana aktivitas suatu kerja organisasi. Perencanaan dalam manajemen sangat penting karena inilah awalan dalam melakukan sesuatu.

Dalam merencanakan, ada tindakan yang mesti dilakukan menetapkan seperti apa tujuan dan target yang dicapai, merumuskan taktik dan strategi agar tujuan dan target dapat tercapai, menetapkan sumber daya atau peralatan apa yang diperlukan, dan menentukan indikator atau standar keberhasilan dalam mencapai tujuan dan target.

b. Fungsi Pengorganisasian

Langkah selanjutnya setelah kita merencanakan, maka yang harus dilakukan adalah bagaimana rencana tersebut dapat terlaksana dengan memanfaatkan segala fasilitas yang tersedia dan dapat memastikan kepada semua orang yang ada dalam suatu organisasi untuk bekerja secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi, tindakan dalam fungsi pengorganisasian yaitu kita dapat mengalokasikan sumber daya, merumuskan dan menentukan tugas, serta menetapkan prosedur yang dibutuhkan; menentukan struktur organisasi untuk mengetahui bentuk garis tanggung jawab dan kewenangan; Melakukan perekrutan, penyeleksian, pelatihan dan pengembangan sumberdaya manusia atau sumberdaya tenaga kerja; Kemudian memberikan posisi kepada seseorang dengan posisi yang tepat.

c. Fungsi Pengarahan dan Implementasi

Proses implementasi program supaya bisa dijalankan kepada setiap pihak yang berada dalam organisasi serta dapat termotivasi agar semua pihak dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan sangat penuh kesadaran dan produktivitas yang sangat tinggi. Adapun fungsi pengarahan dan implementasi yaitu mengimplementasikan proses kepemimpinan, pembimbingan, dan pemberian sebuah motivasi untuk tenaga kerja supaya mau tetap bekerja dengan

efisien dan efektif untuk mencapai tujuan; Memberikan tugas dan penjelasan yang teratur mengenai pekerjaan; dan menjelaskan kebijakan yang telah ditetapkan.

d. Fungsi pengawasan dan pengendalian

Proses pengawasan dan pengendalian dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh rangkaian kegiatan yang sudah direncanakan, diorganisasikan dan diterapkan bisa berjalan sesuai dengan harapan target walaupun agak sedikit berbeda dengan yang target yang telah ditentukan sebelumnya karena kondisi lingkungan organisasi. Adapun fungsi pengawasan dan pengendalian yaitu untuk mengevaluasi suatu keberhasilan dalam mencapai tujuan dan target bisnis yang sesuai dengan tolak ukur yang telah ditentukan; mengambil langkah klarifikasi dan koreksi atas keanehan yang kemungkinan ditemukan; dan membuat alternatif solusi ketika ada masalah yang rumit terkait terhalangnya pencapaian tujuan dan target.

2.4 Knowledge Management

Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995), *knowledge management* adalah alat manajemen yang membenarkan keyakinan bahwa pengetahuan menjadi aset untuk meningkatkan kapasitas organisasi agar mampu bekerja lebih efektif.

Menurut (Widayana, 2005), manfaat adanya penerapan *knowledge management* dalam sebuah perusahaan ialah

1. Meningkatkan kemampuan pengambilan keputusan

2. Meningkatkan respons terhadap pelanggan
3. Meningkatkan efisiensi cara kerja dan proses
4. Meningkatkan kemampuan berinovasi
5. Meningkatkan jumlah produk dan jasa

Berbagai jenis model model knowledge management yang telah dikembangkan dan dikemukakan antara lain yaitu :

a. The Von Krogh and Roos Model

KM model Von Krogh dan Roos (Von Krogh G., 1995) membedakan antara pengetahuan individu dan pengetahuan social. Dalam model ini dibagi dalam 2 pendekatan, yaitu kognitif (Cognitivist) dan koneksi (Connectionist).

1. Pendekatan Kognitif (Cognitivist)

Ditujukan untuk system kognitif, yaitu estimasi dalam pilihan atau referensi dalam memilih ide yang dianggap sesuai berdasarkan dari kodifikasi pengalaman, evaluasi dalam pembentukan kepercayaan yang koheren, perbandingan, paradigma, pandangan, komprehensif dan kenyataan.

Biasanya di dalam KM, pendekatan kognitif ini didasarkan dari pengetahuan dari seorang KM tersebut, jika di kategorikan ke dalam pengetahuan, pendekatan

kognitif bisa di golongkan ke dalam tacid knowledge(pengetahuan tacid).

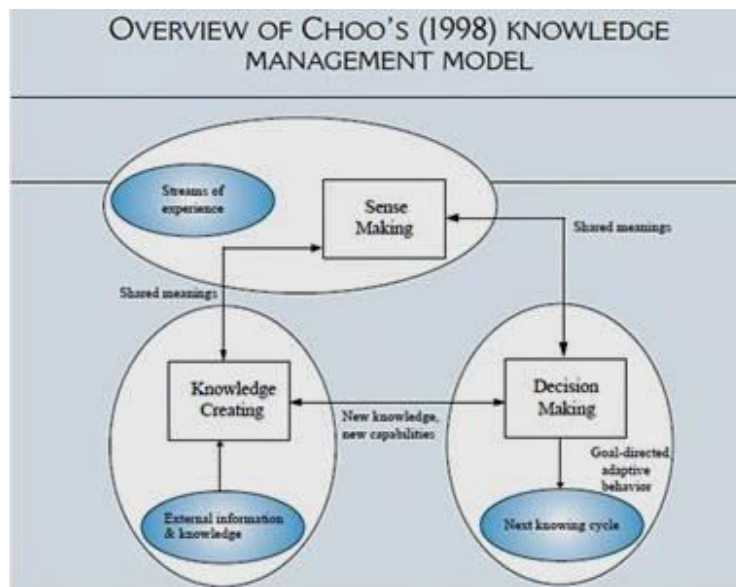
2. Pendekatan Koneksi (Connectionist):

Pendekatan connectionist ini bisa dikatakan lebih ke pendekatan holistik dimana menunjukkan hubungan antara pengetahuan dan fakta yang dilandaskan sebuah teori.

Model The von Krogh and Roos lebih menerapkan ke pendekatan (*Connectionist*) karena pendekatan *connectionist* berlandaskan pada teoritis yang kuat dan menyediakan fakta bahwa hubungan antara pengetahuan dan siapa yang "menyerap" pengetahuan itu dan memanfaatkan pengetahuan yang dipandang sebagai suatu ikatan yang tidak terpecahkan.

b. The Choo Model of Knowledge Management

The Choo Model KM (Choo C. , 1998) berfokus pada bagaimana unsur-unsur informasi yang sudah dipilih atau ditetapkan kemudian dimasukkan ke dalam tindakan organisasi. Tindakan organisasi ini diperoleh dari hasil analisa dan penyerapan informasi dari lingkungan eksternal ke dalam setiap siklus dalam perusahaan secara berturut-turut. Pada setiap siklus seperti, pembuatan keputusan, penciptaan pengetahuan, dan pengambilan keputusan didasarkan atau dipengaruhi oleh pihak eksternal.



Gambar 2. 3 Overview of choo knowledge management model

Sumber: (Choo, 1998)

2.5 Knowledge Management System

Menurut (Tobing, 2007) *knowledge management system* merupakan mekanisme dan proses yang terpadu dalam penyimpanan, pemeliharaan, pengorganisasian informasi bisnis dan pekerjaan yang berhubungan dengan penciptaan berbagai informasi menjadi asset intelektual perusahaan yang permanen.

Knowledge management system merupakan sebuah system yang berbasis teknologi informasi untuk melakukan manage *knowledge* yang terdapat pada perusahaan, serta mendukung dalam proses penciptaan, pengidentifikasian, penyimpanan dan penyebaran knowledge dalam perusahaan.

Menurut (Widayana, 2005) berikut beberapa keuntungan dengan adanya penerapan *knowledge management system* di dalam suatu perusahaan, sebagai berikut :

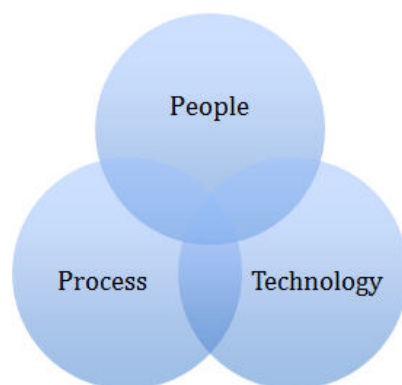
1. Menjadi sarana untuk menyebarkan knowledge yang berharga bagi karyawan di dalam perusahaan.
2. Mencegah terjadinya kerjaan berulang-ulang
3. Mengurangi waktu dan biaya training untuk para karyawan
4. Menjaga asset knowledge yang dimiliki karyawan, bahkan ketika karyawan tersebut telah meninggalkan perusahaan.

2.6 Domain Knowledge Management

Menurut (Debowski, 2006) *Knowledge Management* memiliki 3 domain utama, yaitu : *People, Process, Technology*. Ketiganya merupakan element penting yang dapat menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem *knowledge management*. Bahkan dikatakan bahwa *knowledge management* itu sendiri tak lain adalah integrasi dari *people* dan *process*, yang kemudian dimungkinkan dengan *technology*, untuk memfasilitasi pertukaran informasi, pengetahuan, dan keahlian untuk meningkatkan performansi organisasi. Sehingga menjadikan ketiga domain utama ini suatu hal yang sangat penting di dalam terbentuknya *knowledge management* yang baik.

Berikut penjabaran secara singkat perihal hubungan di antar ketiga domain tersebut :

- Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) *Knowledge Management* dibangun dari pengetahuan yang ada di pada *Knowledge Worker* yang ada di organisasi. Dalam poin ini, orang-orang yang berkepentingan tersebut berbagi pengetahuan yang mereka punya, mengelola pengetahuan tersebut dalam siklus berkesinambungan, serta menggunakan pengetahuan tersebut dalam menganalisa dan menyelesaikan suatu permasalahan.
- Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) aktivitas transfer dan berbagi pengetahuan hanya akan efektif jika proses yang diterapkan di organisasi mendukung untuk itu. Tanpa adanya proses yang jelas, maka tidak akan dapat tercipta budaya berbagi pengetahuan di dalam organisasi.
- Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995) sebagai perekat kedua elemen tersebut, teknologi merupakan elemen yang tak kalah penting untuk menjadikan proses berbagi pengetahuan menjadi suatu kegiatan yang mungkin dilakukan dengan seefisien mungkin. Tanpa teknologi, proses yang telah didefinisikan tidak akan dapat berjalan dengan optimal.



Gambar 2. 4 Domain Knowledge Management

Sumber : (Nonaka & Takeuchi, 1995)

2.7 Knowledge Management Lifecycle

Beberapa model siklus telah dikemukakan oleh beberapa ahli. Namun menurut (Sagsan, 2007), bahwa seharusnya ada proses lain yang dapat meningkatkan kualitas knowledge yang tersimpan, yaitu proses auditing. Dan ini tidak ditemukan pada konsep siklus yang telah ada. Kemudian (Sagsan, 2007) membagi siklus hidup *Knowledge Management* menjadi 5 tahapan : *creating, sharing, structuring, using, auditing*.

- *Creating*

Tahapan pertama dari pengelolaan pengetahuan adalah proses pembuatan pengetahuan itu sendiri baik dari pembelajaran kasus di masa lampau, analisa data, ataupun cara lainnya yang telah dibahas sebelumnya. Proses ini dapat juga berupa identifikasi pengetahuan yang tersimpan di organisasi, yang sebelumnya tidak diketahui oleh perusahaan dan tersimpan dalam individu. Tanpa adanya proses ini, maka proses berbagi pengetahuan tidak akan dapat dikelola secara terorganisir.

Partisipan dari proses *creation* ini adalah individu, group, ataupun departemen di organisasi yang mempunyai kemampuan untuk menghasilkan pengetahuan baru dengan intuisi mereka, kemampuan analitikal, eksperiman, ataupun belajar dari pengalaman yang kesemuanya ditunjang oleh proses interaksi di

antara mereka. Model pengetahuan yang muncul bisa berupa Tacit dan *Explicit knowledge, Declarative ataupun Procedural*.

Untuk proses ini dapat terlaksana dengan baik, maka diperlukan suatu bahasa dan prosedur yang terdefinisi dari perusahaan, yang dapat dijadikan panduan bagi para partisipan dalam memformulasikan pengetahuan yang mereka miliki.

- *Sharing*

Tahapan kedua setelah proses creation, adalah knowledge sharing. Secara sederhana, knowledge sharing dapat didefinisikan sebagai proses pengkomunikasikan pengetahuan kepada pihak lain. Beberapa cara efektif untuk melakukan knowledge sharing adalah sebagai berikut:

- Jaringan komunikasi sosial, baik yang sifatnya formal maupun informal
- Kerjasama tim
- Community of Practices
- Organizational Learning
- Teknologi komunikasi formal perusahaan

Untuk mendukung knowledge sharing yang efektif, perusahaan haruslah membangun infrastruktur komunikasi (sosial dan teknis) yang baik dan memungkinkan individu ataupun kelompok untuk berinteraksi dengan lancar.

- *Structuring*

Setelah adanya infrastruktur yang mendukung untuk aktivitas knowledge sharing, selanjutnya pengetahuan yang ada harus dapat diorganisasikan dan distrukturisasi agar dapat diakses dan digunakan secara efisien dan optimal oleh organisasi. Proses knowledge structuring mencakup kegiatan penyaringan dan kategorisasi pengetahuan berdasarkan taxonomy yang telah didefinisikan. Tiga komponen penting yang harus diperhatikan adalah kerapian pemetaan, penyimpanan, serta kemudahan dalam mendapatkan kembali pengetahuan yang tersimpan.

- *Using*

Menurut (Nonaka & Takeuchi, 1995), organisasi menggunakan Knowledge Management untuk 3 alasan,

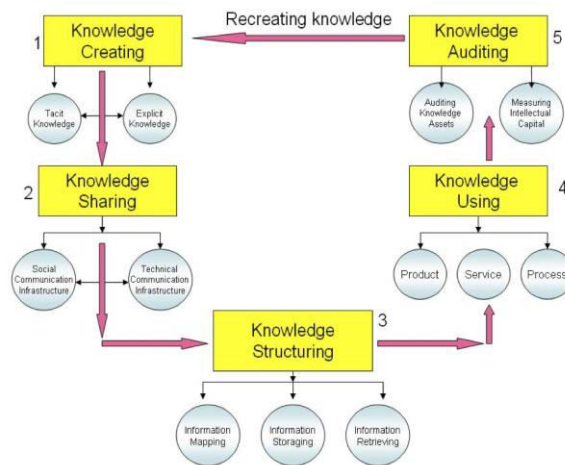
- Untuk menentukan strategi dalam menetapkan keuntungan kompetitif bagi perusahaan;
- Perancangan dan pemasaran produk;
- Peningkatan kualitas layanan.

- *Auditing*

Satu tahapan baru yang diusulkan oleh Sagsan, adalah adanya knowledge auditing. Auditing yang dimaksud berkaitan dengan kapasitas organisasi dalam mengelola pengetahuan yang ada. Proses audit ini akan dapat memberikan nilai bagi perusahaan, bila terdapat aktivitas berikut.

- Penentuan strategi pengembangan Knowledge Management
- Pembuatan blueprint dan roadmap dari pengembangan Knowledge Management
- Perencanaan pembuatan Knowledge Management System
- Perencanaan riset untuk meningkatkan kualitas Knowledge Management
- Benchmarking dan kompetisi dengan perusahaan lain dengan budaya Knowledge Management yang lebih maju

Pada proses knowledge auditing inilah muncul kebutuhan untuk melakukan pengukuran kekayaan intelektual perusahaan sebagai aset intangible, yang kemudian dilanjutkan dengan pengukuran performansi Knowledge Management.

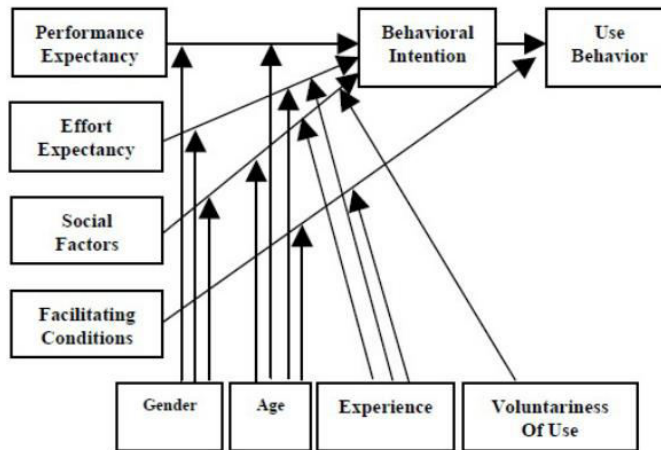


Gambar 2. 5 Sagsan Knowledge Management Life Cycle

Sumber: (Sagsan, 2007)

2.8 *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). UTAUT mensintesis elemen-elemen pada delapan model penerimaan teknologi terkemuka untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai penerimaan pengguna. Kedelapan teori terkemuka yang disatukan di dalam UTAUT adalah theory of reasoned action (TRA), technology acceptance model (TAM), motivational model (MM), theory of planned behavior (TPB), combined TAM and TPB, model of PC utilization (MPTU), innovation diffusion theory (IDT) dan social cognitive theory (SCT). UTAUT terbukti lebih berhasil dibandingkan kedelapan teori yang lain dalam menjelaskan hingga 70 persen varian niat (intention).



Gambar 2. 6 UTAUT Model

Sumber: (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)

Menurut (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) Model UTAUT memiliki empat konstruk yang memainkan peran penting sebagai determinan langsung dari behavioral intention dan use behavior yaitu,

A. *Performance expectancy*

Performance expectancy adalah tingkat kepercayaan seorang individu pada sejauh mana penggunaan system akan menolong ia untuk mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja di pekerjaannya. Menurut (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), *Performance expectancy* merupakan konstruksi UTAUT guna mengukur tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu system dapat membantu dalam mencapai kinerja pekerjaannya. Menurut (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) dan (Sedana, 2010) bahwasannya PE berpengaruh terhadap *behavioral Intention*

Tabel 2.1 Konstruksi variable dari *Performance expectancy*

No	Konstruksi	Definisi	Item Penilaian	Referensi
1	Perceived Usefulness (Persepsi terhadap kegunaan)	Tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan system dapat meningkatkan kinerja mereka	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan system dalam pekerjaan saya dapat membuat penyelesaian pekerjaan lebih cepat. b. Menggunakan system akan memperbaiki kinerja saya c. Menggunakan system dapat meningkatkan produktivitas saya d. Menggunakan system dapat meningkatkan efektifitas pekerjaan. e. Menggunakan system akan memudahkan melakukan pekerjaan saya f. System berguna dalam pekerjaan saya 	(Davis, 1989)
2	Extrinsic Motivation (Motivation ekstrinsik)	Persepsi membuat pengguna akan melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai instrument dalam pencapaian hasil-hasil yang berbeda dari aktivitas itu sendiri		(Davis, 1989)
3	Job-fit (Kesesuaian dengan pekerjaan)	Kemampuan suatu system untuk meningkatkan kinerja pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan system tidak berdampak pada kinerja pekerjaan saya b. Menggunakan system dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan penting yang menjadi tanggung jawab saya. c. Menggunakan system dapat meningkatkan kualitas keluaran dari pekerjaan saya d. Mempertimbangkan semua tugas, system dapat membantu 	(Davis, 1989)

			pekerjaan.	
4	Relative Advantage (Keuntungan Relative)	Tingkatan persepsi bahwa dengan menggunakan suatu inovasi akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan system ini dapat membuat saya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat b. Menggunakan system ini memperbaiki kualitas pekerjaan saya c. Menggunakan sisteme ini membbuat lebih mudah dalam melakukan pekerjaan d. Menggunakan system ini dapat mengembangkan efektifitas pada pekerkjaan e. Menggunakan system meningkatkan produktivitas 	(Moore, 1991)
5	Outcome expectacions (Harapan berhasil)	Harapan hasil berhubungan dengan konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan penelitian empiris, harapan hasil dipisahkan antara harapan pada kinerja dan harapan pribadi	<ul style="list-style-type: none"> a. Saya akan meningkatkan efektivitas pekerjaan. b. Saya akan menghabiskan waktu lebih sedikit pada pekerjaan rutin. c. Saya akan meningkatkan kualitas keluaran dari pekerjaan saya. d. Saya akan meningkatkan kuantitas keluaran dengan nilai usaha yang sama. e. Rekan kerja akan menganggap saya berkompeten. f. Saya akan meningkatkan kesempatan untuk dapat promosi. g. Saya akan meningkatkan kesempatan untuk mendapatkan kenaikan gaji . 	(Moore, 1991)

B. *Effort expectancy*

Effort expectancy adalah Tingkat kemudahaan terkait penggunaan system. Menurut (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), Effort

expectancy adalah tingkatan upaya individu dalam penggunaan sistem guna mendukung melakukan pekerjaannya. Hasil penelitian sebelumnya bahwasannya tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem dalam mendukung suatu pekerjaan berpengaruh besar terhadap minat penggunaan system (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003).

Tabel 2.2 Konstruksi variable dari *Effort expectancy*

No	Konstruksi	Definisi	Item Penilaian	Referensi
1	Perceived ease of use (Persepsi terhadap kemudahan penggunaan)	Tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan sistem akan bebas upaya	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempelajari pengoperasian suatu sistem akan mudah bagi saya. b. Saya mudah menemukan suatu sistem yang dapat melakukan apa yang saya mau. c. Interaksi saya dengan sistem dapat dimengerti dan jelas. d. Saya menemukan sistem yang fleksibel berinteraksi dengan saya. e. Saya akan mudah menguasai penggunaan sistemnya. f. Saya menemukan sistem yang mudah digunakan. 	(Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)
2	Complexity (Kompleksitas)	Tingkatan yang mana sistem dipersepsikan relatif susah dimengerti dan digunakan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan sistem memerlukan waktu yang lama dari melakukan tugas normal. b. Bekerja dengan sistem jadi begitu kompleks, sulit dimengerti. c. Menggunakan sistem terlalu banyak waktu melakukan operasi mekanik (seperti input data, dll). d. Terlalu lama 	(Thompson, 1991)

			mempelajari bagaimana menggunakan sistem jadi bermanfaat.	
3	Ease of use (Kemudahan penggunaan).	Tingkatan yang mana dengan menggunakan suatu inovasi dipersepsikan sulit untuk digunakan	<ul style="list-style-type: none"> a. Interaksi saya dengan sistem jelas dan dapat dimengerti b. Saya yakin bahwa dengan mudah sistem dapat melakukan apa yang saya inginkan c. Secara keseluruhan, saya yakin sistem mudah digunakan 	(Moore, 1991)

C. *Social influence*

Social Influence merupakan tingkat yang mana seseorang menganggap penting orang lain meyakinkan dia untuk menggunakan sistem baru. Tingkat dimana seorang individu merasa bahwa orang-orang yang penting baginya, percaya sebaiknya dia menggunakan system yang baru. Menurut (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), (Dasgupda, 2007), (Sedana, 2010) bahwasannya Social Influence berpengaruh terhadap tingkat minat penggunaan suatu sistem.

Tabel 2.3 Konstruksi variable dari *Social Influence*

No	Konstruksi	Definisi	Item Penilaian	Referensi
1	Subjective Norm (Norma Subjektif)	Persepsi seseorang bahwa orang yang paling penting baginya berpikir dia harus atau tidak harus melakukan sesuatu.	<ul style="list-style-type: none"> a. Orang yang berpengaruh terhadap perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem. b. Orang yang penting bagi saya berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem. 	(Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)
2	Social Factors (Faktor-faktor social)	Tingkatan yang mana sistem dipersepsikan relatif susah dimengerti dan	<ul style="list-style-type: none"> a. Saya menggunakan sistem dikarenakan bagian dari kelompok kerja yang menggunakan sistem. 	(Thompson, 1991)

		digunakan.	<ul style="list-style-type: none"> b. Senior manajemen dari bisnis ini telah membantu dalam penggunaan sistem. c. Supervisor saya sangat mendukung dalam penggunaan sistem untuk pekerjaan saya. d. Perusahaan telah mendukung penggunaan sistem. 	
3	Image (Pencitraan)	Tingkatan yang mana menggunakan suatu inovasi dianggap meningkatkan citra diri atau status dalam sistem sosial.	<ul style="list-style-type: none"> a. Orang-orang di perusahaan saya yang menggunakan sistem menjadi lebih bergengsi daripada yang tidak menggunakan sistem. b. Orang-orang di perusahaan saya yang menggunakan sistem memiliki profil tinggi. c. Menggunakan sistem merupakan simbol status di perusahaan saya. 	(Moore, 1991)

D. Facilitating Conditions

Tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur teknik dan organisasional untuk mendukung system. Menurut Vekantesh et al.(2003), Facilitating Conditions merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa infrastruktur perusahaan dan teknis tersedia untuk mendukung penggunaan sistem. Hasil penelitian Dasgupta (2007) dan Sedana (2010) bahwasannya facilitating condition berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention. Hal ini berbeda dengan Vekantesh et al (2003), bahwa facilitating conditions berpengaruh terhadap use behavior.

Tabel 2.4 Konstruksi variable dari *Facilitating conditions*

No	Konstruksi	Definisi	Item Penilaian	Referensi
1	Perceived behavioral control (kontrol perilaku persepsi).	Refleksi persepsi seseorang yang dipengaruhi faktor internal dan eksternal seperti rasa keberhasilan, sumber daya dari fasilitas, dan dukungan teknologi.	<ul style="list-style-type: none"> a. Saya bisa mengontrol penggunaan sistem. b. Saya punya sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan sistem. c. Saya memiliki pengetahuan untuk menggunakan sistem. d. Sumber daya, kesempatan dan pengetahuan yang didapatkan untuk menggunakan sistem akan memudahkan saya menggunakan sistem. e. Sistem tidak kompatibel dengan sistem lain yang saya gunakan. 	(Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003)
2	Facilitation conditions (kondisikondisi yang memfasilitasi).	Faktor-faktor objektif dalam suatu lingkungan yang memudahkan untuk melakukan sesuatu pada sistem, termasuk dukungan komputer	<ul style="list-style-type: none"> a. Panduan tersedia untuk saya dalam menggunakan system b. Instruksi khusus terkait sistem tersedia untuk saya. c. Seseorang (atau kelompok) siap sedia mendampingi saja jika mengalami kesulitan penggunaan sistem. 	(Thompson, 1991)
3	Compatibility. (Kesesuaian).	Tingkatan yang mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada saat ini, sesuai dengan kebutuhan dan pengalaman pengguna yang berpotensi mau menggunakan inovasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Menggunakan sistem sesuai dengan aspek-aspek pekerjaan saya b. Saya pikir bahwa menggunakan sistem sama menyenangkan dengan bagaimana saya menyenangi pekerjaan saya. c. Menggunakan sistem sesuai dengan gaya kerja saya. 	(Moore, 1991)

E. Behavioral intention

Minat Pemanfaatan suatu sistem merupakan niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem tersebut. Minat pemanfaatan ini merupakan keluaran yang diharapkan dari model-model yang mengkonstruksi Model UTAUT ini. Hasil penelitian Vekantesh et al (2003) dan Sedana (2010), bahwasannya behavior intention berpengaruh terhadap usage behavior (perilaku penggunaan).

F. Usage Behavior

Menurut (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) perilaku pengguna teknologi informasi (use behavior) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada 23 evaluasi penggunaan dari sistem tersebut. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pemakai teknologi informasi tersebut berminat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena yakin bahwa menggunakan teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya. Perilaku penggunaan teknologi informasi juga dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena jika tidak didukung oleh peralatan-peralatan dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan maka penggunaan teknologi informasi tersebut tidak dapat terlaksana

Tabel 2. 5 Hasil penelitian dengan model UTAUT sebelumnya

Peneliti	Judul	Hasil
I Gusti Nyoman Sedana dan St. Wisnu Wijaya (2010)	Penerapan Model UTAUT untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan Learning Management System Studi Kasus: Experiential ELearning of	Variabel performance expectancy, effort expectancy, social influence dan facilitationg conditions memiliki pengaruh signifikan terhadap

	Sanata Dharma University	behavioral intention. Namun facilitating conditions tidak berpengaruh terhadap use behavior
Viswanath Venkatesh (2003)	User Acceptance of Information Technology: Toward a Univied View	Variabel performance expectancy, effort expectancy, social influence berpengaruh signifikan terhadap behavioral intention dan facilitating conditions berpengaruh signifikan terhadap use behavior
Tri Suci Gandawati(2010)	Analisis Proses Adopsi Electronic Payment System dengan menggunakan UTAUT model	Variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel niat untuk berperilaku (behavioral intention) dan 24 UTAUT Model variabel perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (use behavior) pada penggunaan sistem pembayaran Kaspay di Kaskus adalah variabel kondisi yang membantu (facilitating condition).

Disamping itu terdapat pula empat moderator: gender, age, voluntariness, dan experience yang diposisikan untuk memoderasi dampak dari konstruk-konstruk pada behavioral intention dan use behavior.

2.9 Pengujian Kelayakan

2.9.1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu tes dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang tepat dan akurat sesuai dengan maksud dikenakannya tes tersebut. Suatu tes menghasilkan data yang tidak relevan dengan

tujuan diadakannya pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

2.9.2. Uji Realibilitas

Sedangkan reliabel menurut (Ghozali, 2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Cara mencari reliabilitas untuk keseluruhan variable adalah dengan mengoreksi angka korelasi yang diperoleh menggunakan rumus :

$$r_{tot} = \frac{2(r_{cs})}{1 + r_{cs}}$$

Keterangan :

r_{tot} = angka reliabilitas keseluruhan variable.

r_{cs} = angka reliabilitas belahan pertama dan kedua.

2.10 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan

yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuisisioner

Menurut (Sugiyono, 2013) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Dokumentasi Perusahaan

Menurut (Sugiyono, 2013) studi dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya

3. Studi Kepustakaan

Menurut (Sugiyono, 2013) metode studi kepustakaan diperoleh dengan membaca buku, jurnal dan sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah-masalah yang akan dianalisa dan dapat menunjang pengerjaan keperluan.

2.11 Pengukuran Data

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas

dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Berikut rumus perhitungan Slovin untuk menentukan sampel:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n: ukuran sampel

N: Ukuran populasi

e: Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir ;

Nilai e = 0,05 (5%) untuk populasi

Menurut (Sugiyono, 2013) Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Simple Random Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pengambilan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di populasi itu dan anggota populasi dianggap homogeny.

3. Skala Likert

Mebutuhkan analisis statistik untuk keperluan kuesioner. Pengukuran nilai kuesioner akan menggunakan skala likert dengan 5

(lima) skala yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Menurut (Sugiyono, 2013), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social.