

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

Pemanfaatan Teknologi Informasi pada profesi tenaga penjual memiliki banyak implikasi terhadap bagaimana para tenaga penjual dan para manajernya melakukan pekerjaan mereka.

#### **2.1. Sales Force Automation (SFA)**

SFA merupakan aplikasi teknologi informasi untuk mendukung para tenaga penjual dalam kegiatan penjualan dan/atau administratif (Morgan and Inks, 2001). Sistem SFA menggunakan perangkat keras komputer, perangkat lunak komputer dan teknologi telekomunikasi untuk menangkap, mengakses, menganalisis, berbagi informasi yang berkualitas dalam rangka memperbaiki produktivitas dan efektivitas tenaga penjual (Jayachandran et al.2005). SFA adalah mengkomputerisasi tugas-tugas rutin guna memperbaiki efektivitas dan efisiensi dari kegiatan-kegiatan para tenaga penjual seperti penjadwalan, manajemen kontak, rencana penjualan, calon pelanggan, mendokumentasikan status tindak lanjut penjualan pada pelanggan (Widmier, Jackson dan McCabe 2002). Namun belum ada definisi yang pasti dan dapat diterima dengan luas

apaitu SFA (Rivers dan Dart 1999). SFA bisa berbeda pengertian jika diterapkan pada seseorang atau perusahaan tertentu (Erffmeyer dan Johnson 2001)

## **2.2. Manfaat dan keuntungan menggunakan SFA**

Menurut Rivers and Dart (1999), dengan bertambahnya ketersediaan waktu untuk berjualan dan penyediaan akses yang lebih cepat pada informasi terkini dan relevan, SFA dapat meningkatkan kualitas dari usaha penjualannya. Pada bagian ini kita akan membahas manfaat dan keuntungan menggunakan teknologi SFA.

### **Memperbaiki Efisiensi dan Produktivitas Para tenaga penjual.**

Alasan yang menguatkan perusahaan mau berinvestasi teknologi SFA adalah untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas para tenaga penjual (Erffmeyer dan Johnson, 2001). SFA dapat memperbaiki manajemen waktu dan perencanaan menghubungi pelanggan atau calon pelanggan (Weeks dan Kahle 1990). SFA dapat mendorong tenaga penjual mengoptimalkan waktu yang tersedia untuk berjualan sebaik mungkin agar didapatkan hasil yang maksimal, mengurangi waktu kosong para tenaga penjual disetiap hari kerjanya dan mengoptimalisasikan agenda telepon (Ahearne et al. 2005).

### **Memperbaiki Hubungan dengan Pelanggan.**

Perusahaan memanfaatkan SFA guna meningkatkan perolehan pelanggan, retensi dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan (Ingram et al. 2002; Wright dan Donalson 2002). SFA bisa mengurangi waktu proses pencarian prospek calon

pelanggan yang berpotensi (Keillor et.al 1997) dengan begitu para tenaga penjual bisa fokus untuk menindaklanjuti agar calon pelanggan mau membeli produk yang ditawarkan. SFA dapat menginformasikan para tenaga penjual mengenai profil calon pelanggan yang potensi untuk dijadikan target penjualan (Ahearne et al. 2007) dengan begitu pelanggan yang diperoleh bisa maksimal dan meningkatkan efisiensi pencarian pelanggan.

### **Kolaborasi tim tenaga penjual menjadi lebih baik**

SFA dapat menjadi perantara alur informasi dan memperbaiki komunikasi antar tenaga penjual (Brown dan Jones 2005). Dengan komunikasi yang lebih baik dalam tim tenaga penjual dapat membantu kerja tenaga penjual menjadi lebih efisien dengan mensinergikan kerja tim.

Penerapan SFA biasanya berdampak pada perubahan cara kerja para tenaga penjual (Speir dan Venkatesh 2002). Kurangnya pengetahuan mengenai keuntungan penggunaan SFA maka manfaat yang disebutkan di atas akan tidak terwujud sepenuhnya. Untuk mengatasi resistensi terhadap pemanfaatan teknologi, manajemen harus dengan jelas menyampaikan keuntungan yang akan diperoleh dengan penggunaan teknologi SFA ini.

### **2.3. Sales Force Effectiveness (SFE)**

Merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh PT.Bank XYZ untuk mendukung aktivitas tenaga penjual untuk merekam aktivitas, memelihara hubungan dengan nasabah, mengukur produktivitas dan efektivitas para tenaga

penjual. Aplikasi SFE bisa diakses melalui jaringan *Intranet* dan *Mobile Internet*. Berdasarkan fungsi-fungsi tersebut SFE dibangun berkonsep dasar sama dengan SFA hanya saja pemberian nama yang berbeda. Oleh karena itu sesuai pendapat Erffmeyer dan Johnson (2001) bahwa definisi dan penamaan SFA bisa berbeda antara perusahaan satu dan lainnya. SFE ini berguna bagi para tenaga penjual untuk mengevaluasi aktivitasnya dan berguna bagi para manajer untuk memonitor dan mengevaluasi aktivitas tenaga penjualnya dan kinerja penjualannya. Adapun modul-modul yang dimiliki oleh SFE, antara lain :

- *Sales Leave*

Modul yang digunakan untuk mengatur cuti. Pengisian jadwal cuti akan berdampak terhadap penilaian produktivitas tenaga penjual. Jika tenaga penjual tidak mengisi maka sistem perhitungan akan menganggap si tenaga penjual tidak akses SFE dan tidak ada aktivitas.

- *Pipeline*

Modul yang digunakan untuk merekam tindak lanjut yang dilakukan terhadap prospek/calon nasabah

- *Referral SPT online*

Modul yang digunakan untuk melihat prospek nasabah yang ditawarkan dari sistem SPT *Online*

- *Coaching Sales Officer*

Modul yang digunakan untuk mengetahui penilaian para manajer tenaga penjual terhadap produktivitas si tenaga penjual

- *SFE Mobile*

Modul khusus yang digunakan untuk akses SFE dengan menu yang ditampilkan hanya yang sifatnya *mandatory*. Menu ini bisa diakses oleh tenaga penjual kapan dan dimana pun melalui *Smartphone*

- *Leads Management*

Modul yang digunakan untuk mengatur sumber data *lead*(prospek calon nasabah) yang akan difollow up oleh tenaga penjual.



Gambar 2.1. *Screen Capture homepage Sales Force Effectiveness*

Tujuan yang ingin dicapai melalui implementasi SFE, yaitu :

1. Mengorganisasi cara menindaklanjuti pelanggan
2. Mengetahui sudah seberapa baik yang dilakukan dalam penjualan
3. Menstandarisasi aktifitas rutin
4. Mengembangkan pola pikir yang proper dan tingkah laku tenaga penjual sebagai bagian dari budaya penjualan PT.Bank XYZ.
5. Melakukan tindakan perbaikan segera melalui proses *coaching*

6. Meningkatkan produktivitas tenaga penjual dengan menurunkan kinerja tenaga tenaga penjual yang bernilai “U”

## 2.4. Evaluasi Sistem Informasi

Penelitian Evaluasi dibangun dari kebutuhan dari mengevaluasi perubahan sosial dari program-program publik (seperti Sekolah, Kesehatan, perusahaan) dalam rangka untuk menunjukkan jika layanan-layanan dan usaha-usaha perbaikan berhasil (Stufflebeam, 2001).Evaluasi mensyaratkan mengadopsi suatu standar, penentuan standar, menentukan kategori perbandingan, dan menyimpulkan tingkatan keberhasilan obyek memenuhi standar (House, 1980 p.19). Menurut House, terdapat 4 model dasar evaluasi yaitu *goal based*, *goal free*, *Professional* dan *participative*.

Tabel. 2.1. Model Dasar Evaluasi (House, 1980)

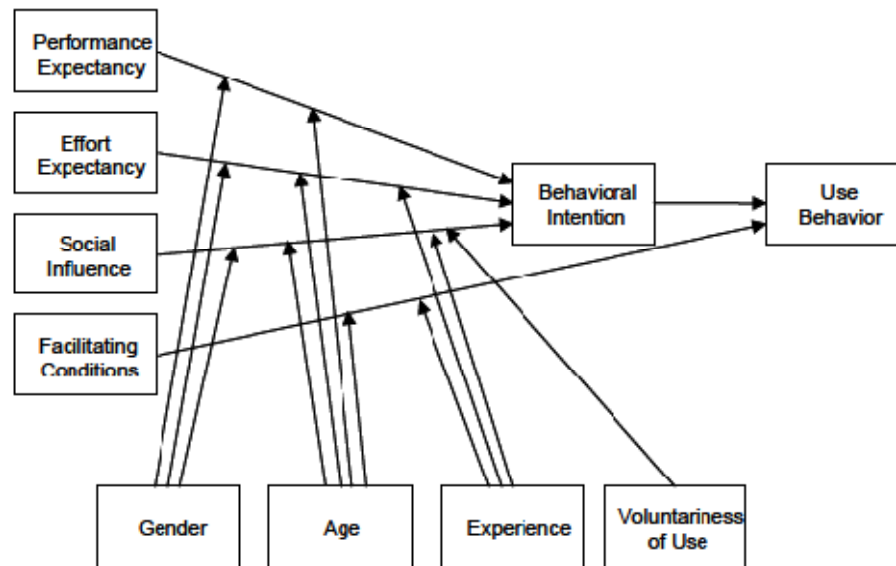
No	Model	Kriteria Standar	Kegunaan	Audiensi	Epistemologi
1	Goal Based	Variabel dapat di kuantifikasi	Efisiensi,Produktivitas,Kontrol Kualitas	Ekonom, Manajer, Pembuat Keputusan	Objektif Kuantitatif
2	Goal Free	Kebutuhan Pengguna, Penilaian	Penentuan Pilihan Pengguna	Pengguna	Objektif Kualitatif
3	Professional	Standar para ahli	Penerimaan para profesional	Profesional	Keahlian melalui pengalaman
4	Participative	Dapat di negosiasikan	Pemahaman keragaman	Praktisi, stakeholder	Pengetahuan Personal

Dampak penggunaan Sistem Informasi tidak dirasakan secara langsung oleh orang maupun perusahaan oleh karena itu pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi masih kompleks (Petter S, 2008) . Namun terdapat beberapa pendekatan dan model untuk investigasi dan klarifikasi kualitas sistem informasi, diantaranya *Technology Acceptance Model* (TAM) yang bertujuan untuk menjelaskan dan memprediksikan penerimaan teknologi oleh pengguna pada pekerjaan dan sudah digunakan oleh banyak peneliti dalam menginvestigasi intensitas penggunaan dan tingkah laku pengguna (Venkatesh dan Davies, 2000), lalu ada *CCP Framework (Content, Context and Process)* merupakan kerangka kerja yang umumnya cukup detail, *IS Success Model* (Delone & Mclean, 2003) sebagai pendukung evaluator untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mensukseskan suatu Sistem Informasi ketika menggunakan kerangka Kerja CCP (*Content, Context, Process*) dan *UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)* yang merupakan tools yang berguna bagi para manager mengukur tingkat kesuksesan penerimaan suatu teknologi baru dan membantu mereka memahami hal-hal yang bisa mendorong penerimaan teknologi baru tersebut dengan tujuan untuk proaktif mendesain intervensi (seperti pelatihan, sosialisasi, dll) yang diarahkan pada populasi pengguna yang mungkin cenderung kurang untuk mengadopsi dan menggunakan sistem baru (Venkatesh, 2003).

Dari permasalahan yang terjadi pada tingkat penggunaan SFE yang sudah dijelaskan di atas bahwasanya faktor yang perlu di cari tahu untuk mendorong peningkatan penggunaan tidak sebatas dari sisi aplikasi, tapi perlu di perhatikan faktor sisi pengguna (user), infrastruktur, tim pendukung, pengaruh lingkungan. Oleh karena itu peneliti memilih model UTAUT.

## 2.5. *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).*

UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang mensintesis elemen-elemen pada delapan model penerimaan teknologi terkemuka yang pernah ada yaitu *theory of reasoned action (TRA)*, *technology acceptance model (TAM)*, *motivation model (MM)*, *theory of planned behavior (TPB)*, *combined TAM & TPB*, *model of PC utilization (MPTU)*, *innovation diffusion theory (IDT)* dan *social cognitive theory (SCT)* untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai penerimaan teknologi terkini.



Gambar 2.2. Model UTAUT (Vekantesh,2003)

UTAUT menunjukkan bahwa niat untuk berperilaku (*behavioral intention*) dan perilaku untuk menggunakan suatu teknologi (*use behavior*) dipengaruhi oleh



persepsi orang-orang terhadap ekspektansi kinerja (*performance expectancy*), ekspektansi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang mendukung (*facilitating conditions*) yang dimoderatori oleh jenis kelamin (*gender*), usia (*age*), pengalaman (*experience*), dan kesukarelaan (*voluntariness*).

Tabel 2.2. Definisi dari determinan penerimaan dan penggunaan teknologi

Determinan	Definisi
<i>Performance expectancy</i>	Tingkat kepercayaan seorang individu pada sejauh mana penggunaan sistem akan menolong mendapatkan keuntungan-keuntungan kinerja pekerjaannya
<i>Effort expectancy</i>	Tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan system
<i>Social influence</i>	Tingkat dimana seorang individu merasa bahwa orang-orang yang penting baginya percaya sebaiknya dia menggunakan sistem yang baru
<i>Facilitating conditions</i>	Tingkat kepercayaan seorang individu terhadap ketersediaan infrastruktur teknik dan organisasional untuk mendukung penggunaan system

Sumber : Vekantesh, et al (2003)

### **2.5.1. Performance Expectancy (Pengharapan terhadap Kinerja)**

Menurut Vekantesh, et al (2003), *Performance Expectancy* merupakan konstruksi UTAUT guna mengukur tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu sistem dapat membantu dalam mencapai kinerja

pekerjaannya. Konstruksi variabel dari *performance expectancy* ini disusun dari 5 model penelitian sebelumnya, lihat tabel 2.3.berdasarkan penelitian sebelumnya antara lain Vekantesh et al (2003), Sedana (2010) bahwasannya *performance expectancy* berpengaruh terhadap *behavioral intention*.

Tabel 2.3 Konstruksi variable dari *Performance expectancy*

No	Konstruksi	Definisi	Item penilaian	Referensi
1	<i>Perceived usefulness</i> (Persepsi terhadap kegunaan).	Tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan system dapat meningkatkan kinerja mereka.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan system dalam pekerjaan saya dapat membuat penyelesaian pekerjaan lebih cepat.</li> <li>b. Menggunakan system akan memperbaiki kinerja saya.</li> <li>c. Menggunakan system dapat meningkatkan produktivitas saya.</li> <li>d. Menggunakan system dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan.</li> <li>e. Menggunakan system akan memudahkan melakukan pekerjaan saya.</li> <li>f. Sistem berguna dalam pekerjaan saya.</li> </ul>	Davis et al 1989
2	<i>Extrinsic motivation</i> (Motivasi ekstrinsik).	Persepsi yang membuat pengguna akan melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai instrumen dalam pencapaian hasil-hasil yang bernilai berbeda dari aktivitas itu sendiri.		Davis et al 1992
3	<i>Job-fit</i> (Kesesuaian dengan pekerjaan).	Kemampuan suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan sistem tidak berdampak pada kinerja pekerjaan saya.</li> <li>b. Menggunakan sistem dapat mengurangi waktu</li> </ul>	Thompson et al.1991

			<p>yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan penting yang menjadi tanggung jawab saya.</p> <p>c. Menggunakan sistem dapat meningkatkan kualitas keluaran dari pekerjaan saya.</p> <p>d. Mempertimbangkan semua tugas, sistem dapat membantu pekerjaan .</p>	
4	<i>Relative Advantage</i> (Keuntungan an relatif).	Tingkatan persepsi bahwa dengan menggunakan suatu inovasi akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya.	<p>a. Menggunakan sistem ini dapat membuat saya menyelesaikan pekerjaan lebih cepat.</p> <p>b. Menggunakan sistem memperbaiki kualitas pekerjaan yang saya lakukan.</p> <p>c. Menggunakan sistem membuat lebih mudah melakukan pekerjaan saya.</p> <p>d. Menggunakan sistem mengembangkan efektivitas pada pekerjaan.</p> <p>e. Menggunakan sistem meningkatkan produktivitas.</p>	Moore dan Benbasat 1991
5	<i>Outcome expectactions</i> (Harapan hasil).	Harapan hasil berhubungan dengan konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan penelitian empiris, harapan hasil dipisahkan antara harapan pada kinerja dan harapan pribadi	<p>Jika saya menggunakan sistem...</p> <p>a. Saya akan meningkatkan efektivitas pekerjaan.</p> <p>b. Saya akan menghabiskan waktu lebih sedikit pada pekerjaan rutin.</p> <p>c. Saya akan meningkatkan kualitas keluaran dari pekerjaan saya.</p> <p>d. Saya akan meningkatkan kuantitas keluaran dengan nilai usaha yang sama.</p> <p>e. Rekan kerja akan menganggap saya berkompeten.</p> <p>f. Saya akan meningkatkan kesempatan untuk dapat</p>	Compeau and Higgins 1995b; Compeau et al. 1999

			promosi. g. Saya akan meningkatkan kesempatan untuk mendapatkan kenaikan gaji .	
--	--	--	--	--

Sumber : Vekantesh et al. 2003

### 2.5.2. *Effort Expectancy* (Pengharapan terhadap usaha)

Menurut Vekantesh, et al (2003), *Effort expectancy* adalah tingkatan upaya individu dalam penggunaan sistem guna mendukung melakukan pekerjaannya. Variabel-variabelnya dikonstruksi dari model penerimaan teknologi informasi sebelumnya.(lihat tabel 2.4.). hasil penelitian sebelumnya bahwasannya tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem dalam mendukung suatu pekerjaan berpengaruh besar terhadap minat penggunaan sistem (Vekantesh et al .2003; Dasgupta, 2007).

Tabel 2.4. 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	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	Davis 1989; Davis et al.1989

			sistemnya f. Saya menemukan sistem yang mudah digunakan.	
2	<i>Complexity</i> (Kompleksitas)	Tingkatan yang mana sistem dipersepsikan relatif susah dimengerti dan digunakan.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menggunakan sistem memerlukan waktu yang lama dari melakukan tugas normal.</li> <li>b. Bekerja dengan sistem jadi begitu kompleks, sulit dimengerti</li> <li>c. Menggunakan sistem terlalu banyak waktu melakukan operasi mekanik (seperti input data, dll)</li> <li>d. Terlalu lama mempelajari bagaimana menggunakan sistem jadi bermanfaat</li> </ul>	Thompson et al 1991
3	<i>Ease of use</i> (Kemudahan penggunaan).	Tingkatan yang mana dengan menggunakan suatu inovasi dipersepsikan sulit untuk digunakan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Interaksi saya dengan sistem jelas dan dapat dimengerti</li> <li>b. Saya yakin bahwa dengan mudah sistem dapat melakukan apa yang saya inginkan</li> <li>c. Secara keseluruhan, saya yakin sistem mudah digunakan</li> </ul>	Moore dan Benbasaat 1991

Sumber : Vekantesh et al. 2003

### 2.5.3. *Social Influence* (Pengaruh sosial)

Menurut Vekantesh, et al (2003), *Social Influence* merupakan tingkat yang mana seseorang menganggap penting orang lain meyakinkan dia untuk menggunakan sistem baru. Hasil penelitian Vekantesh et al (2003), Dasgupta (2007), Sedana (2010) bahwasannya *Social Influence* berpengaruh terhadap tingkat minat penggunaan suatu sistem.

Tabel 2.5. Konstruksi variable dari *Social Influence*

No	Konstruksi	Definisi	Item penilaian	Referensi
1	<i>Subjective Norm</i> (Norma Subjektif)	Persepsi seseorang bahwa orang yang paling penting baginya berpikir dia harus atau tidak harus melakukan sesuatu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Orang yang berpengaruh terhadap perilaku saya berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem.</li> <li>b. Orang yang penting bagi saya berpikir bahwa saya harus menggunakan sistem.</li> </ul>	(Ajzen 1991; Davis et al. 1989; Fishbein dan Azjen 1975; Mathieson 1991; Taylor dan Todd 1995a, 1995b)
2	<i>Social Factors</i> (Faktor-faktor social)	Internalisasi individu dalam suatu budaya kelompok dan kesepakatan interpersonal khusus antara seseorang dengan yang lainnya dalam situasi sosial khusus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Saya menggunakan sistem dikarenakan bagian dari kelompok kerja yang menggunakan sistem.</li> <li>b. Senior manajemen dari bisnis ini telah membantu dalam penggunaan sistem.</li> <li>c. Supervisor saya sangat mendukung dalam penggunaan sistem untuk pekerjaan saya.</li> <li>d. Perusahaan telah mendukung penggunaan sistem.</li> </ul>	(Thompson et al. 1991)
3	<i>Image</i> (Pencitraan)	Tingkatan yang mana menggunakan suatu inovasi dianggap meningkatkan citra diri atau status dalam sistem sosial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Orang-orang di perusahaan saya yang menggunakan sistem menjadi lebih bergengsi daripada yang tidak menggunakan sistem.</li> <li>b. Orang-orang di perusahaan saya yang menggunakan sistem memiliki profil tinggi.</li> <li>c. Menggunakan sistem merupakan simbol status di perusahaan saya.</li> </ul>	Moore dan Benbasat 1991

Sumber : Vekantesh et al. 2003

### 2.5.4. *Facilitating Conditions* (Kondisi-kondisi yang memfasilitasi)

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 2.6 Konstruksi variable dari *Facilitating conditions*

No	Konstruksi	Definisi	Item penilaian	Referensi
1	<i>Perceived behavioral control</i> (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"> <li>a. Saya bisa mengontrol penggunaan sistem.</li> <li>b. Saya punya sumber daya yang diperlukan untuk menggunakan sistem.</li> <li>c. Saya memiliki pengetahuan untuk menggunakan sistem.</li> <li>d. Sumber daya, kesempatan dan pengetahuan yang didapatkan untuk menggunakan sistem akan memudahkan saya menggunakan sistem.</li> <li>e. Sistem tidak kompatibel dengan sistem lain yang saya gunakan.</li> </ul>	Ajzen 1991; Taylor dan Todd 1995a, 1995b
2.	<i>Facilitation conditions</i> (kondisi-kondisi yang memfasilitasi).	Faktor-faktor objektif dalam suatu lingkungan yang memudahkan untuk melakukan sesuatu pada sistem, termasuk dukungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Panduan tersedia untuk saya dalam menggunakan sistem</li> <li>b. Instruksi khusus terkait sistem tersedia untuk saya</li> <li>c. Seseorang (atau kelompok ) siap sedia mendampingi saya jika mengalami kesulitan penggunaan sistem.</li> </ul>	Thompson et al.1991

		computer.		
3	<i>Compatibility.</i> (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	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 dan benbasat 1991

Sumber : Vekantesh et al. 2003

### **2.5.5. Behavioral intention (Minat pemanfaatan)**

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).

### **2.5.6. Usage Behavior (Perilaku Penggunaan)**

Perilaku pengguna teknologi informasi (use behavior) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada



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 2.7. 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 <i>Learning Management System</i> Studi Kasus: <i>Experiential E-Learning of Sanata Dharma University</i>	Variabel <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence</i> dan <i>facilitating conditions</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> . Namun <i>facilitating conditions</i> tidak berpengaruh terhadap <i>use behavior</i>
Viswanath Venkatesh (2003)	User Acceptance of Information Technology: Toward a Univied View	Variabel <i>performance expectancy, effort expectancy, social influence</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> dan <i>facilitating conditions</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>use behavior</i>
Tri Suci Gandawati(2010)	Analisis Proses Adopsi <i>Electronic Payment System</i> dengan menggunakan	Variabel yang paling dominan mempengaruhi variabel niat untuk berperilaku ( <i>behavioral intention</i> ) dan

	<i>UTAUT Model</i>	variabel perilaku untuk menggunakan suatu teknologi ( <i>use behavior</i> ) pada penggunaan sistem pembayaran Kaspay di Kaskus adalah variabel kondisi yang membantu ( <i>facilitating condition</i> ).
--	--------------------	---

## 2.6. Analisis Statistik

### 2.6.1. Skala Likert

Skala Likert (Likert, 1932) merupakan skala psikometri, yang ditemukan oleh Rensis Likert yang sering digunakan dalam kuesioner. Dalam menanggapi pertanyaan dalam Skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti:

1. Sangat tidak setuju
2. Tidak setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat setuju

Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat atau Enam skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala Likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tak tersedia.

## 2.6.2. Cronbach's Alpha

*Coefficient Alpha* (Cronbach, 1951) atau yang lebih dikenal dengan nama *Cronbach's Alpha* adalah metode yang populer digunakan untuk mengukur *reliability* contohnya pada saat menguji reliabilitas dari sebuah kuesioner. Metode ini ditemukan oleh Lee Cronbach pada tahun 1951.

Cara pengujian reliabilitas dari variabel kuesioner adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan Hipotesis
 

H<sub>0</sub> : Skor variabel berkorelasi positif dengan komposit faktor

H<sub>a</sub> : Skor variabel tidak berkorelasi positif dengan komposit faktor
- b. Menentukan nilai r tabel
 

Mencari nilai r pada tabel r dimana tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05, *degree of freedom* (df) = *N of cases*(jumlah kasus)-2.
- c. Mencari r hasil
 

Nilai r hasil adalah nilai *Cronbach's Alpha*
- d. Pengambilan keputusan
  - 1) Jika *r Alpha* positif dan *r Alpha* > r tabel, maka variabel tersebut *reliable*
  - 2) Jika *r Alpha* positif dan *r Alpha* < r tabel, maka variabel tersebut tidak *reliable*
  - 3) Jika *r Alpha* > r tabel namun bertanda negatif maka H<sub>0</sub> akan ditolak.

### 2.6.3. Structural Equation Modeling (SEM) berbasis variance

SEM bagi para peneliti ilmu sosial memberikan kemampuan untuk melakukan analisis jalur (*path*) dengan variabel laten. Analisis ini sering disebut sebagai generasi kedua dari analisis multivariate (Fonell, 1987). Manfaat utama SEM dibandingkan dengan generasi pertama multivariate seperti *principal component analysis*, *factor analysis*, *discriminant analysis* atau *multiple regression*, SEM memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dan data. SEM pendekatan variance based atau component based dengan PLS berorientasi pada component based predictive model. Variabel Laten didefinisikan sebagai jumlah dari indikatornya. Algoritma PLS ingin mendapatkan the best weight estimate untuk setiap blok indikator dari setiap variabel laten. Hasil komponen skor untuk setiap variabel laten didasarkan pada estimated indicator weight yang memaksimalkan variance explained untuk variabel dependen (laten, observe atau keduanya).

Seperti dinyatakan oleh Wold (1985) *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang powerful oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi *normal multivariate* (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), sample tidak harus besar. Walaupun PLS dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. Oleh karena lebih menitik beratkan pada data dengan prosedur estimasi parameter.