BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

1.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian tentang persepsi kemudahan penggunaan pernah dilakukan oleh Suhendro pada tahun 2009 bertujuan untuk membuat *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dalam penggunaan sistem informasi keuangan daerah.

Penelitian tentang persepsi kemudahan penggunaan juga pernah dilakukan oleh Panggih Rizki Dwi Istiarni pada tahun 2014 bertujuan untuk analisis pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan berulang internet banking dengan sikap penggunaan sebagai variabel intervening.

Penelitian lain tentang persepsi kemudahan penggunaan juga pernah juga dilakukan oleh Irmadhani, Mahendra Adhi Nugroho pada tahun 2011 yang tujuannya untuk mengetahui pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan dan *computer self efficacy*, terhadap penggunaan online *banking* pada mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Penelitian mengenai persepsi kemudahan penggunaan yang dilakukan oleh Habib Hanafi, Kertahadi, Heru Susilo pada tahun 2012 dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan website UB terhadap sikap pengguna dengan pendekatan TAM.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian

Peneliti	Deskripsi Penelitian
Suhendro (2009)	- Menguji pengaruh kemudahan penggunaan dan pengaruh kegunaan terhadap sistem yang telah ada sebelumnya.
Panggih Rizki Dwi Istiarni(Fakultas EkonomiUniversitas Diponegoro)	- Minat menggunakan *internet banking* (BI) dipengaruhi oleh manfaat *internet banking* (PU) kemudahan menggunakan *internet banking* (PEU) dan kredibilitas *internet banking* (PC).
Habib Hanafi, Kertahadi, Heru Susilo (2012)	- Menganalisis kemudahan penggunaan website UB. -Menganalisis kebermanfaatan website UB.
Irmadhani , Mahendra Adhi Nughroho (2011)	- .Mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan dan *self efficacy* terhadap penggunaan online Banking.
Penelitian yang akan dilakukan	- Membangun sebuah sistem yang dapat diakses oleh internal perusahaan dengan persepsi kemudahan penggunaan. - Pengolah data pelanggan

1.2 Landasan Teori

Pada bagian ini, penulis akan memaparkan beberapa tinjauan sebagai landasan teori dalam persepsi kemudahan penggunaan pada sistem informasi perawatan dan *laundry sneakers* di *basic cleaner*.

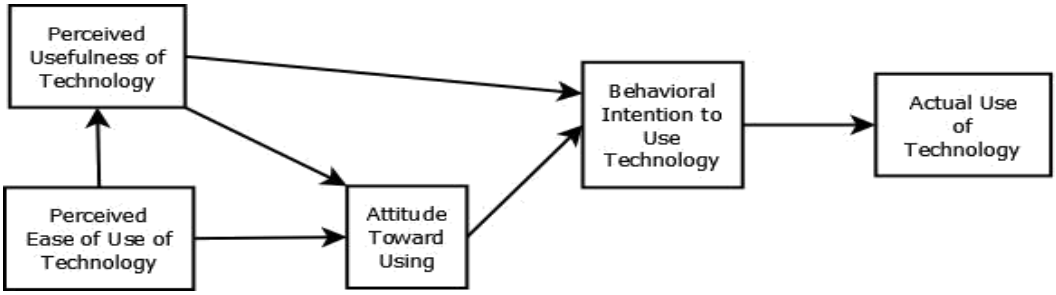
2.2.1 *Technology Acceptance Model* (TAM)

Beberapa model penelitian telah dilakukan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer, salah satunya adalah *Technology acceptance model* (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1986) untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *Theory of Reasoned Action* (TRA). TAM menghipotesiskan bahwa sikap pengguna terhadap teknologi ditentukan oleh persepsi mereka mengenai kegunaan

yang dirasakan atau *perceived of usefulness* (PU) dan kemudahan yang dirasakan dalam penggunaan atau *perceived ease of use* (PEOU) pada teknologi dan sikap ini akan mempengaruhi niat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut (*Intention to use*). TAM juga menyatakan bahwa *perceived ease of use* (PEOU) mempengaruhi *perceived of usefulness* (PU), karena sesuatu yang lebih mudah digunakan dipersepsikan akan lebih berguna. Niat untuk menggunakan teknologi dipengaruhi oleh banyak variabel eksternal. Persepsi mengenai kegunaan dan kemudahan teknologi memediasi pengaruh variabel eksternal tersebut pada sikap dan niat untuk menggunakan teknologi. Sehingga tujuan model ini adalah untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Model ini menempatkan factor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel, yaitu:

a. Kemudahan Penggunaan (*ease of use*)
b. Kemanfaatan (*use fulness*)

Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek perilaku pengguna yang menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penggunaan teknologi tersebut. Model ini secara lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh kemanfaatan *(use fulness)* dan kemudahan penggunaan *(ease of use)*. Persepsi kemudahan penggunaan memiliki efek kausal pada kegunaan yang dirasakan. Desain fitur langsung mempengaruhi manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan. Karena fitur desain jatuh ke dalam kategori variabel eksternal dalam paradigma Fishbein, mereka tidak berteori untuk memiliki efek langsung terhadap sikap atau perilaku, bukan mempengaruhi variabel-variabel ini hanya langsung melalui manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan penggunaan.



Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1986)

2.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived ease of use*)

(David, 1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan suatu tingkatan kepercayaan seseorang bahwa komputer dapat dengan mudah dipahami. Menurut (Adams, Nelson, &Todd, 1992), intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Sistem yang lebih sering digunakan menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih mudah dipahami, lebih mudah dioperasikan dan lebih mudah untuk digunakan. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan komputer tergantung pada tingkat kepercayaan seseorang bahwa komputer tersebut dapat dengan mudah dipahami dan sistem yang digunakan dapat dengan mudah dipahami, dioperasikan dan digunakan. (Lee & Wan, 2010) menjelaskan beberapa indikator *perceived ease of use* antara lain meliputi:

a. Teknologi informasi sangat mudah dipelajari.
b. Mudah terampil dalam menggunakan teknologi informasi.
c. Teknologi informasi sangat mudah untuk dioprasikan.

2.2.3 Sistem Informasi

Sistem informasi menurut Kertahadi (2007) ialah alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Tujuannya ialah untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan.