

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Jurnal	Variabel	Metode	Hasil
1.	Agil Rakhmansyah. 2014. "Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja (Studi pada Karyawan PT. PLN Area Madiun)". Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.14 No.1, September 2014	- Teknologi Informasi Wireless dan Wireline Menurut Andi (2004:3), "Istilah jaringan komputer tanpa kabel merupakan terjemahan dari istilah wireless networking yang berarti komunikasi data dalam sebuah jaringan komputer yang tidak memanfaatkan kabel sebagai media transmisi. Jaringan ini memanfaatkan gelombang mikro atau gelombang elektro magnetik sebagai media transmisinya".	- Sampel Jenuh - Sumber data primer dan sekunder - Menggunakan kuesioner dan dokumentasi - Hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengujian asumsi klasik	Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1. Variabel Teknologi Informasi Wireless dan Teknologi Informasi Wireline berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada karyawan PT. PLN Area Madiun. 2. Variabel Teknologi Informasi Wireless dan Teknologi Informasi Wireline berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap Kinerja PT. PLN Area Madiun.
2.	Johanes Fernandes Andry. 2017. "Audit Tata Kelola TI Pada PT. Porto Indonesia Sejahtera Menggunakan COBIT pada domain PO". Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan, Vol.3 No.3, Agustus 2017	- Tata kelola IT Tujuan tata kelola TI adalah agar dapat mengarahkan upaya TI, sehingga memastikan performa TI sesuai dengan pemenuhan obyektif (Andry, 2016), (Surendro, 2009), (Muthmainnah, 2015) - COBIT 4.1 Metode COBIT 4.1 (Control Objective for Information and related Technology) merupakan suatu	- Wawancara - Kuesioner - Kerangka kerja COBIT yang berfokus pada domain PO (Plan and Organize)	PT Porto Indonesia Sejahtera telah menerapkan tata kelola teknologi informasi pada level Initial/Ad Hoc. Hasil pengolahan kuisisioner mendapati nilai rata-rata untuk domain PO adalah 1,4 dari rentang nilai 0 sampai 5. Artinya PT.Porto Indonesia Sejahtera belum melakukan tata kelola teknologi informasi dengan baik.

No	Jurnal	Variabel	Metode	Hasil
		framework yang terdiri dari domain dan proses yang digunakan untuk mengatur aktivitas dan logical structure.		
3.	Ratina Handayani. 2018. "Pengaruh Penguasaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Indonesia Cabang Manado". Jurnal Administrasi Bisnis, Vol.6 No.2, 2018	- Penguasaan teknologi Menurut Jogiyanto (2010) mengatakan bahwa sistem teknologi informasi merupakan suatu sistem teknologi di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.	- Kuantitatif (pengukuran) - Sampel jenuh - Kuesioner dan skala likert - Koefisien korelasi - Regresi linear sederhana	hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penguasaan teknologi informasi ada pengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 65.2% kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh variabel penguasaan teknologi informasi.
4.	Lambang Andri Prabawa. 2015. "Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Inovasi, Kepemimpinan dan Kinerja Perusahaan: Studi Transformasi PT. Pos Indonesia". Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, Vol.3 No.1, Maret 2015	- Perkembangan teknologi Menurut Thompson dalam Chaterine (2009) ada beberapa faktor yang merupakan kunci sukses teknologi di dalam perusahaan, antara lain: (1) Memiliki kemampuan untuk mendorong inovasi; (2) Memiliki kemampuan teknis untuk melakukan perbaikan dalam kemampuan proses; (3) Memiliki keahlian dalam riset sains; (4) Memiliki keunggulan dalam penguasaan teknologi dibandingkan	- Explanatory survey (angket) - Sampel acak dalam jumlah tertentu	Terdapat pengaruh Perkembangan teknologi terhadap Kinerja. Berdasarkan output diketahui nilai t-hitung sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jika dibandingkan dengan nilai t-tabel sebesar 0,5 maka t-hitung yang diperoleh jauh lebih kecil dari nilai ttabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel perkembangan teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

No	Jurnal	Variabel	Metode	Hasil
		dengan pesaing		
5.	Rauf Fauzan. 2015. "Audit Tata Kelola Teknologi Informasi Untuk Mengontrol Manajemen Kualitas Menggunakan Cobit 4.1 (Studi Kasus : PT Nikkatsu Electric Works)". Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, Vol.1 No.3, Desember 2015	- COBIT COBIT (Control Objectives for Information and Technology) adalah kerangka dari best practices manajemen TI yang membantu organisasi untuk memaksimalkan keuntungan bisnis dari organisasi TI mereka	- Studi kepustakaan - Observasi - Wawancara dan kuesioner - Kerangka kerja COBIT 4.1	Tingkat kepedulian manajemen (management awareness) pada saat ini ada di angka 1,78 artinya, tingkat kepedulian manajemen terhadap TI masih rendah. Sehingga secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat kematangan (maturity level) pada PT Nikkatsu Electric Works.

B. Kerangka Teori

1. Pengertian Prosedur

Menurut Mulyadi (2008 : 5), prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Suatu prosedur haruslah dibuat sederhana mungkin. Kesederhanaan suatu prosedur haruslah tidak meninggalkan faktor efisiensi dan efektifitas dari prosedur tersebut. Adanya prosedur tidak dimaksudkan untuk menghambat atau mempersulit pelaksanaan pekerjaan. Suatu prosedur yang sederhana akan mempermudah pekerjaan yang diikuti, diawasi serta diarahkan kepada pencapaian tujuan dengan cepat, cermat, hemat. Dengan demikian

pembuatan prosedur harus dipikirkan secara sungguh-sungguh agar dapat berfungsi sebagai alat pencapaian tujuan seperti yang telah dikemukakan diatas.

2. Pelayanan

Menurut Moenir (2003:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Konsep pelayanan didefinisikan oleh banyak pakar. Dan salah satunya ialah Gronroos(2001 : 27) mendefinisikan sebagai aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melibatkan upaya manusia (aparatur) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

3. Manajemen Pelayanan Publik

Definisi Manajemen menurut Manullang (2006: 17) adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumber daya manusia (SDM) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Selanjutnya menurut Moenir (2003:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai : “Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana,

mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.”

4. Pelayanan Publik

Menurut Aswin (2000 : 33), pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warganegara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa, pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokrasi. Kegiatan ini dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan public.

5. Administrasi Pertanahan

Menurut Murrad (1997:1), administrasi pertanahan ialah suatu usaha dan kegiatan suatu organisasi dan manajemen yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan pemerintah dibidang pertanahan dengan menggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.Undang-undang Nomor 5 Tahun 1960 (Undang-undang Pokok Agraria), Pemerintah telah mengupayakan terlaksananya tertib pertanahan di wilayah Republik Indonesia. Di dalam pelaksanaannya, tertib pertanahan dituangkan dalam Catur Tertib Pertanahan sebagai berikut :

- a. Tertib hukum pertanahan
- b. Tertib administrasi pertanahan
- c. Tertib penggunaan tanah
- d. Tertib pemeliharaan tanah dan lingkungan hidup

6. Kebijakan Prosedur dalam Pembuatan Sertifikat Tanah

Sertifikat tanah sangat perlu hal ini untuk menjamin kepastian hukum bagi pemegang hak atas tanah, didalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Pokok-Pokok Agraria dijelaskan bahwa setiap penguasaan atas tanah harus didasarkan pada sesuatu hak atas tanah sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 UUPA dan tunduk pada hukum tanah yang berlaku (pasal 2 UUPA). Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1997 tentang Pendaftaran Tanah Pasal 32, menyebutkan bahwa sertifikat merupakan “surat tanda bukti hak yang berlaku sebagai alat pembuktian yang kuat mengenai data fisik dan data yuridis yang termuat didalamnya sepanjang data fisik dan data yuridis tersebut sesuai dengan data yang ada dalam surat ukur dan buku tanah yang bersangkutan”.

7. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:152), kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya

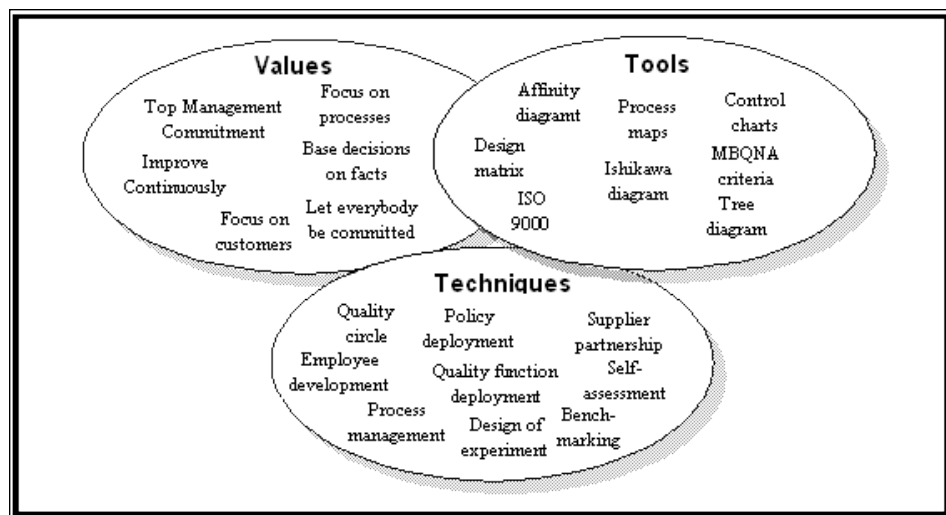
manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. (Abubakar & Siregar, 2010 : p.2)

Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: “sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

8. Manajemen Kualitas

Pengelolaan kualitas pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, yaitu internal dan external customer. Konsumen internal tidak lain adalah karyawan itu sendiri, sementara

konsumen eksternal adalah pembeli produk perusahaan. Hellsten dan Klefsjo (2000) menyatakan bahwa untuk mencapai pengelolaan kualitas maka perlu pendekatan pengelolaan secara total, yang kemudian ditawarkan pendekatan total quality management (TQM). TQM memiliki tiga komponen mulai dari yang bersifat konseptual sampai pada yang bersifat teknis, yaitu meliputi nilai-nilai, metodologi, dan alat (Gambar 2.1).



Gambar 2. 1 Tiga Komponen TQM

Sumber: Hellsten dan Klefsjo (2000)

Pendekatan total quality management (TQM) merupakan sebuah sistem manajemen, sehingga konsep-konsep dalam TQM harus dipahami secara umum. TQM juga sering digambarkan sebagai sebuah filosofi manajemen yang didasarkan pada sejumlah nilai-nilai utama (core values). Nilai-nilai utama sering disebut juga prinsip, dimensi atau elemen. Value masih memberikan penafsiran yang berbeda-beda. Evolusi dari manajemen kualitas telah mencapai titik dimana kualitas dipandang

sebagai basis persaingan. Perspektif ini menekankan bahwa kualitas memiliki makna yang luas mulai dari proses produksi sampai pada seluruh fungsi bisnis yang memiliki implikasi untuk manajemen.

9. Perkembangan Teknologi

Menurut Thompson dalam Chaterine (2009) ada beberapa faktor yang merupakan kunci sukses teknologi di dalam perusahaan, antara lain: (1) Memiliki kemampuan untuk mendorong inovasi; (2) Memiliki kemampuan teknis untuk melakukan perbaikan dalam kemampuan proses; (3) Memiliki keahlian dalam riset sains; (4) Memiliki keunggulan dalam penguasaan teknologi dibandingkan dengan pesaing Teknologi informasi sebagai pemberdayaan organisasi dalam merespon dan memenuhi tuntutan bisnis serta mewujudkan inovasi memerlukan pengembangan yang terencana dan terarah sesuai dengan misi organisasi.

Orlikowski dan Gash dalam Atkinson (2006) memberikan definisi teknologi informasi sebagai segala bentuk sistem informasi berbasis komputer, yang mencakup mainframe dan aplikasi komputer. Teknologi informasi adalah sesuatu yang digunakan untuk menciptakan sistem informasi, yang semuanya merupakan perangkat keras serta perangkat lunak yang digunakan untuk mengimplementasikan sistem yang berbasis komputer (Callon, dalam Basu, 1998). Sarosa dan Zowghi (2003) menyimpulkan istilah teknologi informasi adalah semua teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses dan menyebarkan informasi. Venkatraman dan Zaher dalam Atkinson (2006) mengatakan, globalisasi

dan meningkatnya persaingan internasional mempercepat gerakan ke arah pemanfaatan TI yang semakin meningkat oleh organisasi-organisasi. Meningkatnya kepentingan koordinasi operasi tingkat dunia dan perlunya reaksi yang cepat terhadap ancaman persaingan dunia menegaskan akan pentingnya TI dalam konteks bisnis saat ini. Ketersediannya teknologi dalam suatu organisasi tentunya akan meningkatkan pelayanan (Iacovou et al., dalam Croteau dan Li, 2003).

Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Porter dan Miller dalam Atkinson (2006) bahwa tujuan utama aplikasi teknologi informasi pada organisasi adalah untuk mengkoordinasi aktivitas organisasi. Sementara itu, Reckoff et al. dalam Atkinson (2006) mengatakan bahwa teknologi informasi yang ada di organisasi harus mampu mendukung langkah kompetitif, seperti kepemimpinan, diferensiasi, inovasi, pertumbuhan serta mampu memecahkan masalah koordinasi di antara departemen. Variabel teknologi informasi dibentuk oleh lima indikator yaitu intensitas teknologi informasi, ketersediaan tenaga ahli, investasi pada teknologi, kemudahan bertukar informasi, dan kemudahan akses bekerjasama.

10. Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Tata Sutarbi, 2005:42).

Sistem informasi adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung pengambilan keputusan pada kegiatan manajemen (perencanaan, pemrakarsaan, pengorganisasian, dan pengendalian) dalam suatu organisasi (Budi Sutedjo Dharma Oetomo, 2006 :169).

Sistem informasi yang dikemukakan oleh Romney et al (1997:18) dalam *International Journal of Economics and Finance* adalah sebuah sistem informasi adalah cara mengorganisir untuk mengumpulkan, mencatat, dan pengolahan data dan menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan pelaporan informasi sehingga organisasi dapat mencapai tujuan dan sasaran.

Sistem informasi merupakan kesatuan elemen-elemen yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur untuk menciptakan dan membentuk aliran informasi yang akan mendukung pembuatan keputusan dan melakukan kontrol terhadap jalannya perusahaan (Ivan Arifard Watung dkk, 2014 : 1). Dari beberapa definisi tentang sistem informasi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang dirancang untuk menyediakan suatu informasi yang saling berinteraksi secara sistematis dan teratur.

11. Tata Kelola TI

Tujuan tata kelola TI adalah agar dapat mengarahkan upaya TI, sehingga memastikan performa TI sesuai dengan pemenuhan obyektif (Andry, 2016), (Surendro, 2009), (Muthmainnah, 2015). Tata kelola TI

membutuhkan pengaturan yang tepat untuk memadukan strategi TI dan pemanfaatan sumber daya TI guna memberikan keuntungan yang kompetitif bagi organisasi. sederhananya, tata kelola TI menggunakan prinsip-prinsip tata kelola organisasi terhadap unit TI (Gondodoyoto, 2007).

12. Teknologi Informasi

a. Pengertian Teknologi Informasi

Perkembangan peradaban manusia diiringi dengan perkembangan cara penyampaian informasi yang selanjutnya dikenal dengan istilah (Teknologi Informasi). Pada awalnya Teknologi Informasi dikembangkan manusia pada masa pra sejarah dan berfungsi sebagai sistem untuk pengenalan bentuk-bentuk yang mereka kenal, mereka menggambarkan informasi yang mereka dapatkan pada dinding-dinding gua, tentang berburu dan binatang buruannya. Sampai saat ini teknologi informasi terus terus berkembang tetapi penyampaian dan bentuknya sudah lebih modern. Menurut Bambang Warsita (2008:135) teknologi informasi adalah sarana dan prasarana (hardware, software, useware) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Lantip dan Rianto (2011:4) teknologi informasi diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangannya sangat pesat. Hamzah B.

Uno dan Nina Lamatenggo (2011:57) juga mengemukakan teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Menurut McKeown dalam Suyanto (2005:10) teknologi informasi merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Teori yang lain juga diungkapkan oleh Williams dalam Suyanto (2005:10) teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi. Teori pendukung yang lain menurut Behan dan Holme dalam Munir (2009:31) teknologi informasi dan komunikasi adalah segala sesuatu yang mendukung untuk merecord, menyimpan, memproses, mendapatkan lagi, memancar/mengantarkan dan menerima informasi. Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi berupa (hardware, software, useware) yang digunakan untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

b. Manfaat Teknologi Informasi

Menurut Abdulhak (2005:413) terdapat klasifikasi pemanfaatan ICT ke dalam tiga jenis, yaitu : pertama, ICT sebagai media (alat bantu) pendidikan yaitu hanya sebagai pelengkap untuk memperjelas uraianuraian yang disampaikan. Kedua, ICT sebagai sumber yakni sebagai sumber informasi dan mencari informasi. Ketiga, ICT sebagai sistem pembelajaran. Menurut Bambang Warsita (2008:150-151), secara umum ada tiga pemanfaatan teknologi informasi atau instruksional komputer dan internet untuk pendidikan dan pembelajaran, adalah : Pertama, Learning about computers and the internet, yaitu Komputer dapat dijadikan sebagai objek pembelajaran, misalnya ilmu computer (computer science).

Kedua, Learning with computers and the internet, yaitu teknologi informasi memfasilitasi pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku di sekolah. Misalnya Pustekkom, Depdiknas mengembangkan program CD multimedia interaktif untuk mata pelajaran. Pendapat tersebut juga diperkuat oleh Heinich dalam Bambang Warsita (2008:137-144), TI merupakan segala bentuk penggunaan atau pemanfaatan komputer dan internet untuk pembelajaran. Bentuk penggunaan/pemanfaatan teknologi informasi yakni :

- 1) Tutorial, merupakan program yang dalam penyampaian materinya dilakukan secara tutorial, yakni suatu konsep yang disajikan dengan teks, gambar baik diam atau bergerak, dan grafik;

- 2) Praktik dan latihan (drill and practice), yaitu untuk melatih peserta didik sehingga memiliki kemahiran dalam suatu keterampilan atau memperkuat penguasaan suatu konsep. Program ini biasanya menyediakan serangkaian soal atau pertanyaan;
- 3) Simulasi (simulation), yaitu format ini bertujuan untuk mensimulasikan tentang suatu kejadian yang sudah terjadi maupun yang belum dan biasanya berhubungan dengan suatu resiko, seperti pesawat akan jatuh atau menabrak, terjadinya malapetaka dan sebagainya;
- 4) Percobaan atau eksperimen, format ini mirip dengan format stimulasi, namun lebih ditujukan pada kegiatan-kegiatan eksperimen, seperti kegiatan praktikum di laboratorium IPA, Biologi atau Kimia;
- 5) Permainan (game), yaitu mengacu pada proses pembelajaran dan dengan program multimedia berformat ini diharapkan terjadi aktivitas belajar sambil bermain. Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manfaat TI adalah sebagai berikut: pertama, TI sebagai sumber yakni TI dapat dimanfaatkan untuk sumber informasi dan untuk mencari informasi yang akan dibutuhkan. Kedua, TI sebagai media, sebagai alat bantu yang memfasilitasi penyampaian suatu informasi agar dapat diterima dan dimengerti dengan mudah. Ketiga, TI sebagai pengembang keterampilan pembelajaran, pengembangan keterampilan-

keterampilan berbasis teknologi informasi dengan aplikasi-aplikasi dalam kurikulum.

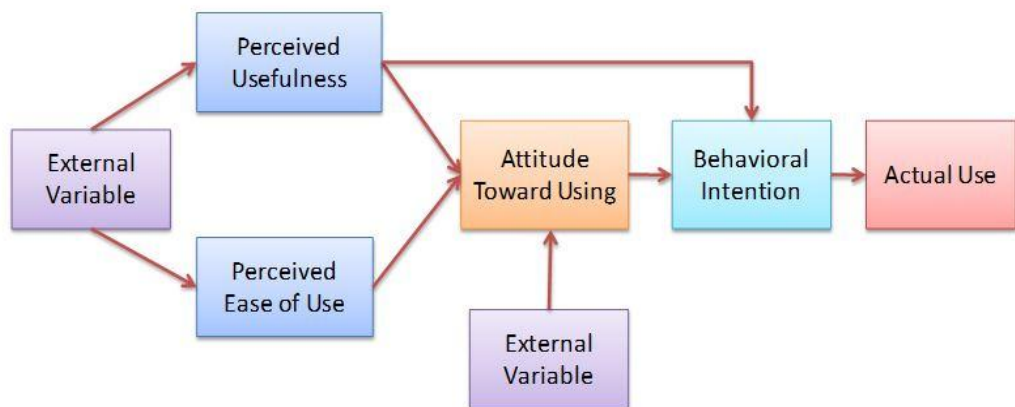
13. Penguasaan Teknologi

Menurut Jogiyanto (2010) mengatakan bahwa sistem teknologi informasi merupakan suatu sistem teknologi di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Dalam penguasaan teknologi informasi juga dapat menggunakan model TAM (Technology Acceptance Model), yaitu suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang akan digunakan oleh pemakai. Menurut (Davis dalam Jogiyanto, 2007) TAM adalah sebuah teori yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna mengerti dan menggunakan sebuah teknologi informasi.

- a. Persepsi Kegunaan/Manfaat TI (Perceived Usefulness) Persepsi Kegunaan (perceived usefulness) didefinisikan sebagai sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya.
- b. Persepsi Kemudahan Pengguna TI (Perceived Ease of Use) Kemudahan pengguna (ease of use) didefinisikan sebagai sejauhmana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari komputer.

- c. Sikap terhadap Perilaku TI (Attitude toward Behaviour) Sikap terhadap perilaku (attitude toward behaviour) sebagai perasaan positif atau negatif seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan.
- d. Niat Perilaku TI (Behavioral Intention)

Niat perilaku adalah suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku jika mempunyai keinginan atau niat untuk melakukannya.
- e. Perilaku (Behaviour) Perilaku (behaviour) adalah tindakan nyata yang dilakukan seseorang. Dalam konteks penggunaan sistem teknologi informasi, perilaku (behaviour) adalah penggunaan sesungguhnya (actual usage) dari teknologi.



Gambar 2. 2 Diagram Technology Acceptance Model (TAM)

Manfaat yang dirasa terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut (Wijaya, 2006):

- a. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna.
- b. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna.

- c. Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.

Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positif terhadap teknologi yang disediakan, persepsi negatif terjadi biasanya dikarenakan setelah pengguna mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut. Faktor penyebab pengalaman sebenarnya berkaitan erat dengan faktor kedua dari TAM yaitu kemudahan yang dirasa dalam menggunakan teknologi. Menurut Wijaya (2006), kemudahan yang dirasa dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor, yaitu :

- a. Faktor pertama berfokus pada teknologi itu sendiri misalnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang sejenis. Pengalaman baik pengguna akan teknologi sejenis akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi
- b. Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik yang didengar oleh pengguna akan mendorong keyakinan pengguna akan kemudahan penggunaan teknologi tersebut, demikian pula sebaliknya.
- c. Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme support yang handal.

Selain faktor diatas juga terdapat faktor lainnya yang menyebabkan Kemudahan yg dirasa dalam penggunaan sistem:

- a. Menyakinkan pengguna bahwa tidak susah dalam menggunakan sistem.
- b. Menyakinkan pengguna bahwa dengan adanya system maka pekerjaan yang dilakukan akan lebih mudah.
- c. Menyakinkan pengguna bahwa proses pembelajaran system tidaklah membutuhkan waktu yang lama dan kerja keras.

Dalam konteks organisasi, kegunaan ini tentu saja dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung. Sedikit berbeda dengan persepsi individu terhadap kegunaan TI, variabel lain yang dikemukakan Davis mempengaruhi kecenderungan individu menggunakan TI adalah persepsi terhadap kemudahan dalam menggunakan TI.

Kemudahan (*ease*) bermakna tanpa kesulitan atau terbebaskan dari kesulitan atau tidak perlu berusaha keras. Dengan demikian persepsi mengenai kemudahan menggunakan ini merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem TI yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, pada saat digunakan.

Apapun yang dirasa baik terhadap manfaat TI (*Perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan TI (*Perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan TI, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang berniat untuk menggunakan TI (*Intention*). Niat untuk menggunakan TI akan menentukan apakah orang akan menggunakan TI (*Behavior*).

Dalam TAM, Davis (1986) menemukan bahwa persepsi terhadap manfaat TI juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan TI tetapi

tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa TI bermanfaat dalam tugas-tugasnya, maka individu akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah TI itu mudah atau tidak mudah digunakan. Untuk mengungkap lebih jauh mengenai saling hubungan antara persepsi terhadap manfaat dan persepsi kemudahan menggunakan TI ini.

Davis (1989) melakukan penelitian dengan menghubungkan antara Persepsi Kegunaan dengan Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan seperti pada table dibawah:

Tabel 2. 2 Persepsi Kegunaan dengan persepsi Kemudahan dalam Penggunaan

Kegunaan (usefulness)	Kemudahan (ease of use)
Bekerja lebih cepat	Mudah dipelajari
Kinerja	Dapat dikontrol
Produktivitas meningkat	Jelas dan mudah dipahami
Efektif	Fleksibel
Mempermudah tugas	Mudah dikuasai/terampil
Kegunaan	Mudah digunakan

Jadi menurut Davis (1989), ada lima pembentukan sikap yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam penggunaan teknologi informasi:

a. *Perceived Ease of Use*

Menyatakan bahwa teknologi informasi yang akan mudah untuk digunakan.

b. *Perceived Usefulness*

Menyatakan bahwa teknologi informasi yang digunakan akan memberikan manfaat.

c. *Attitude Toward Using*

Menyakinkan sikap pengguna untuk menggunakan teknologi informasi.

d. *Behavioral Intention of Use*

Meningkatkan perilaku pengguna untuk terus menggunakan teknologi informasi.

e. *Actual System Usage*

Menyatakan bahwa pengguna telah menggunakan teknologi informasi sepenuhnya dengan didasarkan manfaat yang didapat.