

BAB II

**PERSEPSI PENGGUNA AKAN KEMUDAHAN DAN MANFAAT
TEKNOLOGI TELEWORKING DALAM MEMPENGARUHI MINAT
PENGUNAAN TEKNOLOGI TELEWORKING**

Sebelum melakukan penelitian persepsi pengguna akan kemudahan Teleworking dan manfaat Teleworking dalam mempengaruhi minat penggunaan Teleworking, perlu dibahas terlebih dahulu teori-teori dan pengertian yang melandasi penelitian ini.

2.1 Pengantar

Seiring dunia bisnis yang terus menemukan cara untuk tetap berkembang, pekerja telekomunikasi telah meraih keuntungan yang tetap populer. Teknologi telah memberi mereka kenyamanan dari jadwal yang fleksibel tanpa mengorbankan produktivitas atau keamanan.

Teleworking atau *telecommuting* dalam kaitannya dengan akuntansi adalah sistem komunikasi dan transaksi perbankan yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja dengan memiliki fasilitas dalam mengakses teknologi yang berupa *internet banking*, sehingga pengguna dapat menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima.

Teleworking atau *telecommuting* dapat diartikan telekomunikasi sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua pengguna kapan saja diperlukan. Sistem ini

menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan teknologi informasi.

Telecommuting adalah komponen penting dari strategi penempatan kerja, khususnya dunia dalam meningkatnya jumlah para pekerja yang menemukan dirinya harus menanggung beberapa zona waktu. Untuk para pekerja, mereka mendapatkan kendali yang lebih baik dari jam kerja mereka dan mengembangkan keseimbangan kehidupan-kerja mereka. Untuk para pengusaha, keuntungannya adalah mendapatkan usaha kerja yang lebih fleksibel sambil menekan biaya sewa kantor, begitu juga emisi karbon mereka.

Bekerja *Teleworking* memang semakin menarik karena merupakan salah satu jawaban yang ampuh atas kesulitan ekonomi masyarakat global. Faktor penghematan biaya memang merupakan pemicu utama pertumbuhan "*telecommuting*" di seluruh dunia. *Teleworking* juga berperan penting dalam membantu pengguna menyeimbangkan komitmen-komitmen mereka terhadap keluarga, seiring teknologi yang semakin memudahkan dan memungkinkan hampir semua hal, tren ini akan terus meningkat. Bagi orang-orang yang memiliki mobilitas tinggi tentu kegiatan bolak-balik antara kantor dengan tempat pertemuan klien merupakan sebuah hal yang sangat tidak produktif.

Atas dasar itulah saat ini mulai banyak perusahaan yang mengubah cara kerja yang dimilikinya untuk meningkatkan produktifitas setiap penggunanya. Perusahaan-perusahaan tersebut mengizinkan pengguna untuk langsung menuju tempat meeting dengan klien tanpa harus ke kantor terlebih dahulu ataupun mengizinkan pengguna untuk bekerja di tempat publik seperti cafe ataupun

restoran di antara waktu meeting yang berbeda sehingga pengguna tidak perlu bolak balik ke kantor untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan demikian konsep teleworker dapat meningkatkan produktivitas pengguna yang tentunya berdampak positif bagi perusahaan tersebut. Konsep kerja Teleworking hanya membutuhkan laptop, konektivitas internet serta telepon yang dapat dihubungi. Dengan adanya 3 komponen tersebut maka semua kegiatan pekerjaan dapat dilakukan.

Untuk menjadi seorang teleworker, dibutuhkan beberapa karakter yang harus dimiliki sehingga dapat bekerja dengan baik:

1. **Punya Rencana dan Terorganisasi:** Rapi dan terorganisasi adalah karakter yang menduduki posisi teratas bagi seorang teleworker.
2. **Disiplin :** Disiplin artinya melakukan hal yang harus dikerjakan meskipun tidak menyenangkan. Misalnya, pengguna harus menyelesaikan berita-berita keuangan dari internet untuk seorang klien, padahal pada waktu yang bersamaan ada acara televisi yang disukai oleh pengguna tersebut.
3. **Professional :** Profesional bukan sekedar tingkah laku, tapi secara berpikir. Pengguna harus benar-benar menaruh perhatian atas pekerjaan yang sedang dikerjakan dengan klien. Contohnya, jangan makan pada saat sedang membaca proposal dari klien, atau jangan main bermain game saat sedang menerima telepon dari klien.
4. **Prioritas :** Digunakan sebagai perangkat penolong dalam menyusun aktivitas kerja dan melakukannya sesuai urutan. Jika tidak dilakukan, tidak akan membuahkan hasil yang optimal, sehingga dapat

mengorbankan waktu untuk keluarga dan terpaksa bekerja hingga larut malam.

5. **Keinginan Kuat** : Pekerjaan yang dilakukan di tempat umum pasti akan mendapat banyak gangguan dari pihak luar atau lingkungan luar, karena ada beberapa hal yang akan menarik perhatian dari pekerjaan yang sedang dilakukan.

Beberapa keuntungan dalam menerapkan teknologi Teleworking :

1. **Penghematan.** Penghematan dapat mencakup dari penghematan BBM. Penghematan pengeluaran untuk pembelian BBM maupun untuk perawatan kendaraan. Untuk perusahaan mungkin dapat menghemat uang transportasi untuk jatah pengguna dan jatah ruang kerja.
2. **Mengurangi Kemacetan.** Teknologi Teleworking diharapkan dapat mengurangi kemacetan, sebagian orang sudah bosan dan lelah dengan kemacetan yang sering terjadi, terutama di Ibukota. Dengan teknologi Teleworking diharapkan dapat ditekan penggunaan kendaraan di jalan raya.
3. **Keuntungan Bagi Service Provider dan Konsumennya.** Dengan meningkatnya pemakaian teknologi Teleworking maka kebutuhan akan koneksi internet yang cepat dan murah sangat dibutuhkan. Service provider dapat meningkatkan penjualan produk retailnya kepada para teleworker dan service provider juga akan menyediakan koneksi yang cepat dan murah, dan hal tersebut akan menguntungkan konsumennya juga.

4. **Keuntungan Bagi Penjual Komputer/Notebook.** Semakin banyak para teleworker maka kebutuhan akan *Komputer/notebook* untuk menunjang Teleworking tentunya akan semakin tinggi, para pengguna Teleworking pastinya membutuhkan komputer atau notebook dirumahnya.

Beberapa keuntungan dengan sistem kerja teknologi Teleworking :

1. Biaya sewa kantor ditekan seminimal mungkin karena tidak perlu kantor yang besar, semua orang bekerja secara remote.
2. Pengguna bisa bekerja semaunya (pada umumnya kerjanya dapat lebih dari 12 jam sehari, tanpa perusahaan perlu membayar biaya overtime).
3. Koordinasi sesama pengguna dari lokasi lain berjalan dengan sangat mulus.
4. Biaya travel dan hotel dapat ditekan, karena semua selesai dengan email dan telepon.

Teknologi Teleworking masih sulit untuk diimplementasikan karena ada beberapa hal, yaitu :

1. **Image dari Dunia Usaha.** Orang masih belum percaya terhadap usaha yang dilakukan dari luar perusahaan. Istilah kerennya SOHO (Small Office Home Office). Para pelaku dunia usaha masih mementingkan kantor yang besar untuk *image* bahwa perusahaannya itu adalah yang nomor 1. Perusahaan yang besar dengan pengguna yang banyak pastinya membutuhkan tempat yang besar juga.
2. **Kepercayaan terhadap teknologi Teleworking masih rendah.** Rata-rata perusahaan masih belum banyak yang mau menerapkan teknologi

Teleworking karena kepercayaannya terhadap penggunanya masih kurang, yang ditakutkan kalau penggunanya bekerja dari luar perusahaan adalah tidak disiplin dan banyak gangguan dari kehidupan rumah tangganya. Selain itu, sulitnya pengawasan yang dilakukan terhadap para pengguna teknologi Teleworking. Hal ini bisa diatasi adanya ruangan kerja khusus di rumah masing-masing sehingga pengguna bisa lebih konsen terhadap pekerjaannya.

3. **Faktor Individual.** Hal yang ditakutkan para pengguna yang menjalankan atau menggunakan teknologi Teleworking adalah dengan dihilangkannya tunjangan transportasi.
4. **Koneksi Internet.** Belum tersedianya koneksi internet yang cepat dan murah serta handal dan stabil. Para service provider yang ada masih sulit untuk dapat menyediakan koneksi internet yang cepat dan murah serta handal dan stabil. Walaupun sekarang sudah ada koneksi yang murah seperti mobile dengan 3,5G dan kabel modem, tetapi koneksinya masih belum stabil. Di mana para pengguna Teleworking sangat membutuhkan koneksi yang cepat dan stabil untuk mengirim atau menerima pekerjaan dari kantornya maupun melakukan *meeting* dengan para pekerja lainnya atau dengan klien dan tentunya membutuhkan *bandwith* yang besar.

Untuk membangun teknologi Teleworking ada beberapa hal yang harus diperhatikan : Infrastruktur layanan dan beberapa pilihan yang perlu dipertimbangkan termasuk IPsec VPN untuk membuat koneksi pribadi (*private*) dari para pekerja teleworker ke perusahaan tempatnya bekerja.

1. Sambungan / koneksi yang aman dan privatisasi ke pusat data di perusahaan dengan menerapkan IPSec dan VPN (Virtual Private Network)
2. Firewall yang handal dan kuat untuk mencegah dari akses di luar otorisasi yang ada.
3. Penetapan aturan dan sanksi yang tegas kepada para teleworker.
4. Penerapan QOS (Quality Of Service) dari perangkat jaringan yang ada agar koneksi antara pusat data (perusahaan) dan para teleworker jadi lebih terjamin.
5. Penerapan autentifikasi dan otorisasi yang jelas dan tegas pada service dan perangkat dalam jaringan yang ada.
6. Dibutuhkannya infrastruktur jaringan perusahaan yang handal. Dari segi performa server dan perangkat jaringan yang ada di kantor atau perusahaan, dari aspek keamanan data perusahaan harus juga diperhatikan lebih jauh.

Untuk menjalankan konsep teknologi Teleworking dibutuhkan beberapa hal berikut ini :

1. Teleworker menuntut kedewasaan cara berpikir pengguna.
2. Teleworker menuntut perusahaan punya kebijakan yang jelas.
3. Tolok ukur kinerja pengguna harus sangat jelas, sehingga meminimalkan pengguna yang korupsi waktu.
4. Pengguna harus tetap dimotivasi untuk bekerja sepintar mungkin.

Untuk saat ini memang sudah ada sebagian dunia usaha yang menerapkan teknologi Teleworking didalam menjalankan roda usahanya. Walau belum banyak

tapi sudah ada kemajuan yang berarti. Teknologi Teleworking tidak lama lagi akan menjadi tren dan akan banyak diterapkan oleh para pelaku usaha. Sebab sekarang penerapan teknologi Teleworking sudah dilakukan walaupun tidak *full*, misalnya pada saat melakukan beberapa pekerjaan kantor dari luar perusahaan, maupun dari perangkat mobile yang ada seperti smartphone seperti PDA dan Blackberry.

Banyak penelitian yang dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai persepsi kemudahan dan manfaat dalam penggunaan sistem informasi dalam mempengaruhi minat penggunaan sistem informasi (seperti; Rini Handayani (2007); Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan (2008); Toni Putro (2008); dan Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007)). Penelitian-penelitian yang dilakukan bertujuan untuk memberikan implikasi adanya pengaruh kemudahan dan manfaat Teleworking terhadap minat dalam penggunaan sistem informasi.

Rini handayani (2007) meneliti analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan dan penggunaan SI. Penggunaan SI dalam organisasi telah meningkat secara dramatis. Sejak tahun 1980-an, sekitar 50 persen modal baru digunakan untuk pengembangan SI Venkatesh *et al.*, dalam Rini Handayani (2007). Afrizon dalam Rini Handayani (2007) melakukan penelitian terhadap 84 manajer pada industri perbankan di Indonesia dengan hasil bahwa terdapat adanya pengaruh dan hubungan yang signifikan antara *perceived usefulness* dan interaksi antara norma subyektif dengan ketidakwajiban terhadap minat pemanfaatan SI. Thompson dalam Rini Handayani (2007) menyatakan terdapat hubungan yang positif antara faktor sosial, *affect*, kesesuaian tugas, konsekuensi jangka panjang,

serta hubungan negatif antara kompleksitas dan penggunaan SI. Hasil penelitian juga menunjukkan hubungan yang negatif dan lemah antara kondisi yang memfasilitasi pemakai dengan penggunaan SI. Venkatesh dan Moris dalam Rini Handayani (2007) melakukan penelitian untuk melihat perbedaan gender terhadap faktor sosial dan peran mereka dalam penerimaan teknologi dan perilaku pemakai.

Venkatesh *et al.*, dalam Rini Handayani (2007) melakukan penelitian terhadap industri komunikasi, hiburan, perbankan, dan administrasi publik yang menggunakan SI secara wajib (*mandatory*) dan sukarela (*voluntary*). Penelitian dilakukan untuk mereview dan menggabungkan beberapa model penerimaan SI dan menghipotesiskan ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan SI sedangkan minat pemanfaatan SI dan kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh terhadap penggunaan SI.

Penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh *et al.*, dalam Rini Handayani (2007) akan diteliti kembali untuk memperoleh bukti empiris apakah dengan teori yang sama tetapi populasi, waktu dan tempat yang berbeda akan menunjukkan hasil yang sama. Dalam penelitian Rini handayani (2007) sampel diambil dari pengguna bagian akuntansi dan keuangan perusahaan industri manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Jakarta. Alasan mengkhususkan pada industri manufaktur adalah industri yang paling kompleks aktivitasnya sehingga diasumsikan selalu membutuhkan SI untuk menunjang aktivitas operasinya.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Teknologi Informasi dan Sistem Informasi Akuntansi

Istilah TI yang populer saat ini adalah bagian dari mata rantai panjang dari perkembangan istilah dalam dunia SI atau IS. Istilah TI memang lebih merujuk pada *teknologi* yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi, namun pada dasarnya masih merupakan bagian dari sebuah sistem informasi itu sendiri. TI memang lebih mudah dipahami secara umum sebagai pengolahan informasi yang berbasis pada *teknologi* komputer yang tengah terus berkembang pesat. Sebuah Sistem TI atau selanjutnya akan disebut STI, pada dasarnya dibangun di atas lima tingkatan dalam sebuah piramida STI. Berurutan dari dasar adalah: konsep dasar, teknologi, aplikasi, pengembangan dan pengelolaan.

Ada 4 (empat) konsep dasar dari sebuah STI yang harus dipahami secara umum.

- 1) **Konsep tentang sistem yang tengah berlangsung atau berlaku.** Ini penting karena STI adalah sebuah sistem dan merupakan bagian dari sistem pula, misalnya dalam sebuah perusahaan.
- 2) **Konsep tentang informasi.** Informasi tentu saja adalah produk yang diharapkan dapat dihasilkan dari sebuah STI dan Informasi adalah sebuah fokus yang harus mendapatkan pemahaman serius secara umum dan merata. Sudah menjadi sebuah permasalahan yang sering kali muncul manakala sering kali didapati sebuah kenyataan bahwa terkadang sebuah STI tidak selalu menghasilkan informasi, bahwa banyak dari STI dapat

dinilai gagal karena ternyata bukan informasi yang dihasilkan, meskipun didukung teknologi yang cukup memadai.

- 3) **Konsep yang menyangkut komponen-komponen pembentuk STI itu sendiri.** Pemahaman akan hal tersebut akan berguna saat proses penerapan STI dengan aplikasi – aplikasi berbeda sambil tetap mempertahankan STI tersebut sebagai satu kesatuan yang utuh. Aplikasi STI untuk Bagian Penjualan sudah tentu akan berbeda dengan aplikasi yang digunakan di Bagian Keuangan dan pasti berbeda dengan yang diterapkan di Bagian Personalia, namun ketiganya merupakan bagian dari sebuah STI yang lebih luas dan besar dan dibangun atas dasar yang sama. Konteks penerapannya lah yang membuat ketiganya memiliki perbedaan.
- 4) **Konsep tentang pemanfaatan informasi yang dihasilkan dari STI yang dikembangkan.** Dengan memahami tipe-tipe/jenis-jenis pemanfaatan informasi, maka dapat diketahui karakteristik/macam ragam informasi yang relevan untuk dihasilkan oleh sebuah STI.

Definisi sistem informasi akuntansi (SIA) dapat ditelaah dari ketiga kata penyusunnya, yaitu sistem, informasi, dan akuntansi. Sistem adalah sekumpulan komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama (Bertalanffy; Checkland) dalam Samiaji Sarosa (2009). Dengan menggunakan perspektif sistem, hampir semua hal di dunia ini dapat dipandang sebagai sistem. Perspektif sistem juga melihat suatu sistem relatif terhadap komponen penyusunnya (subsistem) maupun sistem yang lebih besar (supra sistem).

Informasi adalah data yang sudah mengalami pemrosesan sedemikian rupa sehingga dapat digunakan oleh penggunanya dalam membuat keputusan (Gelinas & Dull; Hall; Laudon & Laudon; Turban et al.) dalam Samiaji Sarosa (2009). Setiap pembuat keputusan yang rasional membutuhkan informasi sehingga memperoleh hasil yang optimal dalam kondisi pada saat keputusan tersebut dibuat.

Akuntansi sendiri bisa dipandang sebagai sistem karena memiliki beberapa komponen di dalamnya yang melakukan tugas dan berinteraksi untuk mencapai tujuan yang sama. Akuntansi didefinisikan sebagai proses mengidentifikasi, mencatat, dan mengkomunikasikan peristiwa ekonomis pada suatu organisasi pada pihak yang membutuhkan (Weygant et al.) dalam Samiaji Sarosa (2009). Dalam prakteknya, akuntansi menyediakan dua macam laporan bagi pengguna eksternal dan internal. Untuk pengguna eksternal, informasi yang dihasilkan biasanya berupa laporan keuangan yang terdiri dari neraca, rugi laba, dan perusahaan arus kas. Jenis laporan, macam laporan, jumlah, dan cara persiapan maupun penyajian laporan akuntansi diatur dengan standar akuntansi keuangan. Pengguna eksternal menggunakan laporan keuangan tersebut untuk membuat keputusan investasi, perpajakan, pemberian kredit, dan lain-lain. Untuk pengguna internal, laporan yang dihasilkan oleh akuntansi digunakan untuk kepentingan pengelolaan organisasi.

Dengan melihat definisi ketiga kata tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa SIA adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data sehingga menghasilkan informasi yang berguna dalam

membuat keputusan. SIA bisa berupa kertas dan alat tulis (manual) maupun terkomputerisasi penuh (serba otomatis) atau kondisi di antara keduanya (gabungan manual dan komputerisasi). Teknologi hanyalah alat untuk menyusun, memelihara, ataupun menyempurnakan sistem (Romney & Steinbart; Wilkinson et al.) dalam Samiaji Sarosa (2009).

Davis pada tahun 1989 menyusun TAM untuk memahami perilaku penerimaan teknologi. Teori ini berasal dari sebuah teori induk (*grand-theory*) di bidang kajian keyakinan, sikap dan perilaku (*belief, attitude and behavior*) yang diformulasikan oleh Fishbein & Ajzen (1975) dengan nama Theory of Reasoned Action (TRA). Oleh karena itu, sebelum membahas TAM, tulisan ini diawali dengan paparan mengenai TRA.

Theory Reasoned Action pertama kali dicetuskan oleh Ajzen pada tahun (1975) dalam Jogiyanto (2007). Teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Ajzen (1975) menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tersebut. Lebih lanjut, Ajzen (1975) mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*). Dalam upaya mengungkapkan pengaruh sikap dan norma subjektif terhadap niat untuk dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku, Ajzen (1975) melengkapi TRA ini dengan keyakinan (*beliefs*). Dikemukakannya

bahwa sikap berasal dari keyakinan terhadap perilaku (*behavioral beliefs*), sedangkan Norma subjektif berasal dari keyakinan normatif (*normative beliefs*).

Theory of Reasoned Action (TRA) adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. Seseorang akan memanfaatkan SI dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya. Sheppard et al. dalam Rini Handayani (2007) menyatakan bahwa TRA telah digunakan untuk memprediksi suatu perilaku dalam banyak hal.

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari TRA. Ajzen menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu kontrol perilaku yang dipersepsi (*perceived behavioral control*). Konstruk ini ditambahkan dalam upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu. Dengan kata lain, dilakukan atau tidak dilakukannya suatu perilaku tidak hanya ditentukan oleh sikap dan norma subjektif semata, tetapi juga persepsi individu terhadap kontrol yang dapat dilakukannya yang bersumber pada keyakinannya terhadap kontrol tersebut (*control beliefs*).

Model teoritik dari Teori Planned Behavior (Perilaku yang direncanakan) mengandung berbagai variabel yaitu :

- 1) Latar belakang (*background factors*), seperti usia, jenis kelamin, suku, status sosial ekonomi, suasana hati, sifat kepribadian, dan pengetahuan) mempengaruhi sikap dan perilaku individu terhadap sesuatu hal. Faktor latar belakang pada dasarnya adalah sifat yang hadir di dalam diri seseorang, yang dalam model Kurt Lewin dikategorikan ke dalam aspek O (*organism*). Di

dalam kategori ini Ajzen memasukkan tiga faktor latar belakang, yakni Personal, Sosial, dan Informasi. Faktor personal adalah sikap umum seseorang terhadap sesuatu, sifat kepribadian (*personality traits*), nilai hidup (*values*), emosi, dan kecerdasan yang dimilikinya. Faktor sosial antara lain adalah usia, jenis kelamin (*gender*), etnis, pendidikan, penghasilan, dan agama. Faktor informasi adalah pengalaman, pengetahuan dan ekspose pada media.

- 2) Keyakinan Perilaku (*behavioral belief*) yaitu hal-hal yang diyakini oleh individu mengenai sebuah perilaku dari segi positif dan negatif, sikap terhadap perilaku atau kecenderungan untuk bereaksi secara afektif terhadap suatu perilaku, dalam bentuk suka atau tidak suka pada perilaku tersebut.
- 3) Keyakinan Normatif (*Normative Beliefs*), yang berkaitan langsung dengan pengaruh lingkungan yang secara tegas dikemukakan oleh Lewin dalam Field Theory. Pendapat Lewin ini digaris bawahi juga oleh Ajzen melalui PBT. Menurut Ajzen, faktor lingkungan sosial khususnya orang-orang yang berpengaruh bagi kehidupan individu (*significant others*) dapat mempengaruhi keputusan individu.
- 4) Norma subjektif (*Subjective Norm*) adalah sejauh mana seseorang memiliki motivasi untuk mengikuti pandangan orang terhadap perilaku yang akan dilakukannya (*Normative Belief*). Kalau individu merasa itu adalah hak pribadinya untuk menentukan apa yang akan dia lakukan, bukan ditentukan oleh orang lain disekitarnya, maka dia akan mengabaikan pandangan orang tentang perilaku yang akan dilakukannya. Fishbein & Ajzen menggunakan istilah *motivation to comply* untuk menggambarkan fenomena ini, yaitu

apakah individu mematuhi pandangan orang lain yang berpengaruh dalam hidupnya atau tidak.

- 5) Keyakinan bahwa suatu perilaku dapat dilaksanakan (*control beliefs*) diperoleh dari berbagai hal, pertama adalah pengalaman melakukan perilaku yang sama sebelumnya atau pengalaman yang diperoleh karena melihat orang lain (misalnya teman, keluarga dekat) melaksanakan perilaku itu sehingga ia memiliki keyakinan bahwa ia pun akan dapat melaksanakannya. Selain pengetahuan, ketrampilan, dan pengalaman, keyakinan individu mengenai suatu perilaku akan dapat dilaksanakan ditentukan juga oleh ketersediaan waktu untuk melaksanakan perilaku tersebut, tersedianya fasilitas untuk melaksanakannya, dan memiliki kemampuan untuk mengatasi setiap kesulitan yang menghambat pelaksanaan perilaku.
- 6) Persepsi kemampuan mengontrol (*Perceived Behavioral Control*), yaitu keyakinan (*beliefs*) bahwa individu pernah melaksanakan atau tidak pernah melaksanakan perilaku tertentu, individu memiliki fasilitas dan waktu untuk melakukan perilaku itu, kemudian individu melakukan estimasi atas kemampuan dirinya apakah dia punya kemampuan atau tidak memiliki kemampuan untuk melaksanakan perilaku itu. Ajzen menamakan kondisi ini dengan “persepsi kemampuan mengontrol” (*perceived behavioral control*).

Niat untuk melakukan perilaku (*Intention*) adalah kecenderungan seseorang untuk memilih melakukan atau tidak melakukan sesuatu pekerjaan. Niat ini ditentukan oleh sejauh mana individu memiliki sikap positif pada perilaku tertentu, dan sejauh mana kalau dia memilih untuk melakukan perilaku tertentu itu

dia mendapat dukungan dari orang-orang lain yang berpengaruh dalam kehidupannya.

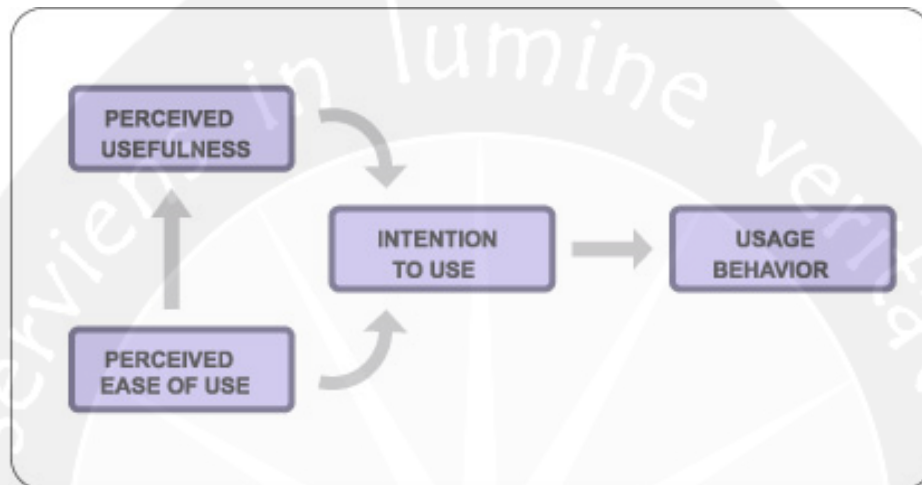
Dalam TAM dikenal ada 5 konstruk seperti pada gambar 2.1, yaitu

1. Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), didefinisikan sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi itu mudah.
2. Persepsi Manfaat (*perceived usefulness*), didefinisikan sejauh mana orang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi itu bermanfaat dan meningkatkan kinerjanya.
3. Sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using technology*), didefinisikan sebagai evaluasi ketertarikannya dalam menggunakan teknologi.
4. Minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*), didefinisikan sebagai minat (keinginan) seseorang untuk melakukan perilaku tertentu.
5. Penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology use*), diukur dengan jumlah waktu yang digunakan untuk berinteraksi dengan teknologi dan frekuensi penggunaan teknologi tersebut.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model yang disusun oleh Davis (1986) untuk menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi. Dalam memformulasikan TAM, Davis menggunakan TRA sebagai grand theorynya namun tidak mengakomodasi semua komponen teori TRA seperti yang tergambarkan dalam Gambar-1. Davis hanya memanfaatkan

komponen 'Belief' dan "Attitude" saja, sedangkan Normative Belief dan Subjective Norms tidak digunakannya. Secara skematik teori TAM tergambar dalam Gambar.

Gambar 2.1 Model Penerimaan Teknologi (Davis, 1989)



Gambar di atas menjelaskan hubungan antar konstruk yang terdapat dalam TAM. Konstruk *perceived ease of use* dianggap akan berpengaruh terhadap konstruk *perceived usefulness*. Di lain pihak ke dua konstruk tersebut (*perceived ease of use* dan *perceived usefulness*) sama-sama memiliki pengaruh terhadap konstruk *attitude toward using*. Konstruk *perceived usefulness* akan berpengaruh terhadap konstruk *behavioral intention*. Selain itu, konstruk *behavioral intention* juga akan dipengaruhi konstruk *attitude toward using* dan sekaligus akan mempengaruhi konstruk *actual technology use*.

Dari website VTT *business from technology* mengatakan gambar dari Davis pada tahun 1989, adalah model penerimaan pengguna pada suatu sistem informasi, sesuai dengan TAM, penggunaan sistem paling dipengaruhi oleh minat untuk menggunakan (*behavioral intentions toward usage*). *Behavioral intentions*

toward usage dipengaruhi oleh dua kepercayaan, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pengguna terhadap kemudahan (*perceived ease of use*). *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya, dan *perceive ease of use* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tidak diperlukan usaha apapun (*free of effort*). *Perceive ease of use* juga berpengaruh pada *perceived usefulness* yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka.

Menurut Davis dalam Rustiana (2006) perilaku menggunakan IT diawali oleh adanya persepsi mengenai manfaat (*usefulness*) dan persepsi mengenai kemudahan menggunakan IT (*ease of use*). Kedua komponen ini bila dikaitkan dengan TRA adalah bagian dari Belief. Davis mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan (*usefulness*) ini berdasarkan definisi dari kata *useful* yaitu dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap *usefulness* adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan IT. Dalam konteks organisasi, kegunaan ini tentu saja dikaitkan dengan peningkatan kinerja individu yang secara langsung atau tidak langsung berdampak pada kesempatan memperoleh keuntungan – keuntungan baik yang bersifat fisik atau materi maupun non materi.

Agak berbeda dengan persepsi individu terhadap kegunaan IT ini, variabel lain yang dikemukakan Davis mempengaruhi kecenderungan individu menggunakan IT adalah persepsi terhadap kemudahan dalam menggunakan IT.

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 IT yang akan digunakan tidak merepotkan atau tidak membutuhkan usaha yang besar, pada saat digunakan.

Persepsi terhadap manfaat IT (*Perceived usefulness*) dan persepsi terhadap kemudahan penggunaan IT (*Perceived ease of use*) mempengaruhi sikap (*Attitude*) individu terhadap penggunaan IT, yang selanjutnya akan menentukan apakah orang berniat untuk menggunakan IT (*Intention*). Niat untuk menggunakan IT akan menentukan apakah orang akan menggunakan IT (*Behavior*). Dalam TAM, persepsi terhadap manfaat IT juga mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan IT tetapi tidak berlaku sebaliknya. Dengan demikian, selama individu merasa bahwa IT bermanfaat dalam tugas-tugasnya, ia akan berniat untuk menggunakannya terlepas apakah IT itu mudah atau tidak mudah digunakan.

TAM telah banyak digunakan untuk memprediksi penerimaan *user* dan penggunaannya didasarkan pada *perceived usefulness* dan *ease of use*. Pengembangan TAM dengan mengadaptasi dari TRA Fishbein dan Ajzen dalam Rustiana (2006) untuk memahami hubungan sebab akibat dengan mengaitkan variabel-variabel eksternal untuk intensi penggunaan teknologi informasi dan penggunaan aktual dalam tempat kerja. TAM dikembangkan dibawah kontrak dengan IBM Canada Ltd., pada pertengahan 1980-an yang digunakan untuk mengevaluasi potesial pasar untuk berbagai macam aplikasi berbasis PC dalam

area multimedia, *image processing*, dan *pen-based computing* sebagai pedoman bagi investor dalam pengembangan produk baru. Banyak peneliti mereplikasi TAM atau menggunakan instrument TAM (yang secara empiris mempunyai tingkat validitas tinggi) secara ekstensif untuk mencari *range* isu-isu dalam area penerimaan *user*. Para peneliti sistem informasi manajemen menggunakan TAM dan TRA sebagai dasar teoritis untuk penelitian mereka terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *user* tentang teknologi informasi tetapi dengan memodifikasi TAM yang disesuaikan dengan kondisi penelitiannya.

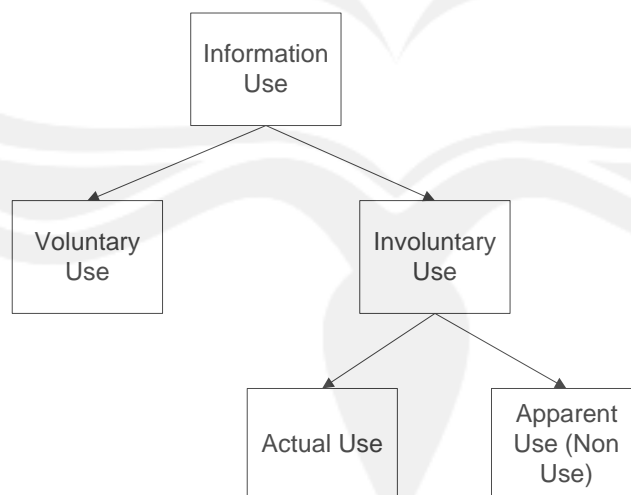
Selain mempunyai kelebihan, banyak kritik diarahkan pada TAM. Ndubisi dan Kahraman dalam Rustiana (2006) mengutip beberapa temuan para peneliti yakni Straub, *et al.* ; Bentler dan Speckart, dan Songer-Nocks dalam Rustiana (2006). Venkatesh dalam Rustiana (2006) menunjukkan bahwa TAM selain memiliki kelebihan dibandingkan dengan model-model penerimaan teknologi, namun memiliki kelemahan. Menyatakan bahwa meskipun TAM punya kekuatan untuk membantu memprediksi penerimaan *user*, namun tidak membantu untuk memahami dan menjelaskan cara *user* menerima sistem informasi. Mathieson dalam Rustiana (2006) mempercayai bahwa TAM dapat memprediksi penerimaan *user* tapi tidak menyediakan pemahaman yang cukup dari sudut pandang desainer sistem dengan informasi yang diperlukan untuk menciptakan penerimaan *user* terhadap sistem baru. Straub, *et al.* dalam Rustiana (2006) mempertanyakan variabel intensi sebagai prediktor perilaku aktual.

Fakta penelitian empiris membuktikan bahwa jika orang merasakan bahwa suatu sistem informasi berguna dan mudah untuk digunakan, maka orang akan

mempunyai *attitude* positif terhadap sistem. *Attitude* yang positif ini selanjutnya ditranslasikan menjadi intensi yang menyenangkan terhadap penggunaan sistem. Intensi ini merupakan prediktor yang baik terhadap penggunaan aktual sistem informasi Davis dalam Rustiana (2006).

Menurut Davis dalam Rustiana (2006), penggunaan sistem informasi bersifat *voluntary* dan *involuntary*. Dalam beberapa penggunaan sistem informasi, *user* dapat memilih sistem informasi yang dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas yang dilakukan. Sebaliknya sebagian *user* menggunakan sistem tersebut karena sudah baku dan sistem tersebut menghasilkan laporan yang bersifat rutin dan *user* menerima laporan yang tidak diminta. *User* mungkin diminta “secara paksa” karena diberi tugas oleh pihak manajemen untuk menggunakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi.

Gambar 2.2 Jenis-jenis Penggunaan Sistem Informasi



Model TAM sebenarnya diadopsi dari model TRA yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap

sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

Model TAM dikembangkan dari teori psikologis, menjelaskan perilaku pengguna komputer yaitu berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), keinginan (*intention*), dan hubungan perilaku pengguna (*user behaviour relationship*). Tujuan model ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pengguna terhadap penerimaan pengguna teknologi. Secara lebih terinci menjelaskan tentang penerimaan TI dengan dimensi-dimensi tertentu yang dapat mempengaruhi diterimanya TI oleh pengguna (*user*).

Model ini menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu :

1. Kemudahan penggunaan (*ease of use*)
2. Kemanfaatan (*usefulness*)

Kedua variabel ini dapat menjelaskan aspek keperilakuan pengguna. Kesimpulannya adalah model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam kemanfaatan penggunaan TI. Model ini secara

lebih jelas menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan TI dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*).

2.3 Ketiga Konstruk TAM yang Mempengaruhi teknologi Teleworking

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) konstruk yang telah dimodifikasi dari model penelitian TAM sebelumnya yaitu: persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan minat untuk menggunakan (*behavioral intention to use*).

2.3.1 *Perceived Ease of Use (PEOU)*

Persepsi tentang kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu ukuran seseorang percaya bahwa teknologi informasi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan.

Beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, meliputi:

- Teknologi informasi mudah dipelajari.
- Dengan menggunakan teknologi informasi pengguna dapat dengan mudah mengerjakan apa yang diinginkannya.
- Teknologi informasi dapat dengan mudah untuk meningkatkan ketrampilan pengguna.

2.3.2 *Perceived Usefulness (PU)*

Persepsi terhadap kemanfaatan didefinisikan sebagai suatu ukuran penggunaan suatu teknologi informasi dipercaya akan mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya.

Dimensi tentang kemanfaatan teknologi informasi meliputi:

- Kegunaan, meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas.
- Efektivitas, meliputi dimensi, meningkatkan efektivitas, mengembangkan kinerja pekerjaan.

2.3.3 *Behavioral Intention to Use (ITU)*

Behavioral Intention to Use adalah kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi. Tingkat penggunaan sebuah teknologi pada seseorang dapat diprediksi dari sikap perhatiannya terhadap teknologi tersebut, misalnya motivasi untuk tetap menggunakan dan keinginan untuk memotivasi pengguna lain.

2.4 Pengembangan Hipotesis

Dalam literatur persepsi penggunaan akan kemudahan dan manfaat dan minat yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi telah diakui secara luas. Hasil temuan dari Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008) meneliti tentang Analisis hubungan faktor-faktor *technology acceptance, trust* dan *risk* pada niat nasabah bank untuk menggunakan internet banking. Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008) melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis: 1) pengaruh persepsi kemudahan menggunakan *internet banking* terhadap niat nasabah bank untuk menggunakan *internet banking*; 2) pengaruh persepsi pada daya guna *internet banking* terhadap niat nasabah bank untuk menggunakan *internet banking*; 3) pengaruh persepsi kemudahan menggunakan *internet banking* pada persepsi daya guna *internet banking*; 4)

pengaruh resiko menggunakan *internet banking* terhadap niat untuk menggunakan *internet banking*; 5) pengaruh kepercayaan dalam menggunakan *internet banking* terhadap niat nasabah bank untuk menggunakan *internet banking*; 6) pengaruh kepercayaan menggunakan *internet banking* terhadap resiko menggunakan *internet banking*.

Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008) melakukan penelitian yang telah dilakukan dengan pendekatan TAM untuk memperkirakan niat seseorang untuk menggunakan teknologi untuk transaksi *online*. Gefen dan Straub (2000) dalam Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008) menguji efek dari *perceived ease of use* pada adopsi *e-commerce*, sedangkan Teo, Lim dan Lai dalam Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008) menginvestigasi pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* konsumen untuk menggunakan internet. Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk menganalisis potensi pengembangan teknologi baru melalui niat perilaku konsumen untuk menggunakan teknologi informasi baru (tingkat adopsi teknologi informasi); memberikan informasi tentang keinginan pasar bagi pengembangan teknologi informasi kepada dunia perbankan untuk lebih memantapkan strategi operasional bank.

Banyak penelitian yang telah dilakukan dengan pendekatan TAM untuk memperkirakan niat seseorang untuk menggunakan teknologi untuk transaksi *online*. Gefen dan Straub (2000) dalam Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008) menguji efek dari *perceived ease of use* pada

adopsi *e-commerce*, sedangkan Teo, Lim dan Lai dalam Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008) menginvestigasi pengaruh pengaruh *perceived usefullness* dan *perceived ease of use* konsumen untuk menggunakan internet. Hasil penelitian terdahulu secara umum menunjukkan hubungan antara persepsi atas kemudahan menggunakan teknologi dan persepsi atas daya guna teknologi adalah signifikan. Saat konsumen tidak mengadopsi B2C (*Business to Consumer*) bisa saja disebabkan karena pertimbangan resiko dalam melakukan transaksi secara *online* Chellappa dan Pavlou dalam Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008). Ketidakpastian disekitar transaksi secara *online* merupakan hal penting untuk memprediksi tingkat adopsi konsumen. Berdasarkan penelitian terdahulu dan kajian teori, hipotesis penelitian Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008) adalah: a) Terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan menggunakan *internet banking* terhadap niat nasabah bank untuk menggunakan *internet banking*; b) Terdapat pengaruh antara persepsi daya guna *internet banking* terhadap niat nasabah bank untuk menggunakan *internet banking*; c) Terdapat pengaruh antara persepsi kemudahan menggunakan *internet banking* terhadap persepsi daya guna *internet banking*; d) Terdapat pengaruh resiko menggunakan *internet banking* terhadap niat untuk menggunakan *internet banking*; e) Terdapat pengaruh antara kepercayaan dalam menggunakan *internet banking* terhadap niat nasabah bank untuk menggunakan *internet banking*; f) Terdapat pengaruh

antara kepercayaan menggunakan *internet banking* terhadap resiko menggunakan *internet banking*.

Penelitian Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008) merupakan studi yang mengintegrasikan perspektif teori dengan hasil riset empiris, untuk melihat bagaimana niat perilaku pengguna internet untuk menggunakan *internet banking*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model dapat digunakan secara optimal dalam melihat perilaku niat menggunakan *internet banking*, karena 5 uji dari 10 uji untuk mengukur kesesuaian model menunjukkan model ini bersifat *fit*. Artinya bahwa model yang menggambarkan hubungan antar variabel *Technology Acceptance Model*, variabel resiko dan variabel kepercayaan dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat pengguna internet untuk menggunakan *internet banking*.

Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007) meneliti Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan internet banking dengan menggunakan kerangka yang sama dengan Lydia Ari Widyarini dan A. Yan Wellyan Toni Putro (2008). Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007) melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *internet banking* oleh penggunanya. Dengan menggunakan TAM dapat untuk memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *internet banking* oleh penggunanya dan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen bank untuk mengevaluasi penggunaan *internet banking*.

Penelitian yang dilakukan oleh Wang *et.al.* dalam Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007), pada penelitian ini persepsi pengguna terhadap manfaat yang diperoleh dari *internet banking* (*Perceived Usefulness*), persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan *internet banking* (*Perceived Ease of Use*), dan persepsi pengguna terhadap kredibilitas dari *internet banking* (*Perceived Credibility*) berpengaruh secara langsung pada minat menggunakan *internet banking* (*Behavioral Intention*). *Perceived Ease of Use* juga mempengaruhi *Behavioral Intention* secara tidak langsung melalui *Perceived Usefulness* dan *Perceived Credibility*, *Perceived Credibility* juga mempengaruhi *Behavioral Intention* secara tidak langsung melalui *Perceived Usefulness* sedangkan kemampuan menggunakan komputer (*Computer Self Efficacy*) secara tidak langsung mempengaruhi *Behavioral Intention* melalui *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Credibility*. Faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi minat menggunakan *internet banking* tidak dibahas pada penelitian ini dikarenakan penelitian yang dilakukan hanya sebatas pada faktor-faktor yang digunakan pada penelitian Wang *et. al.* dalam Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007). Pada kerangka TAM, variabel yang digunakan sampai pada pemakaian aktual (*actual system usage*) sedangkan pada penelitian yang dilakukan terbatas hanya sampai pada minat menggunakan *internet banking* (*behavioral intention to use*) padahal permasalahan yang terjadi di lapangan adalah pada kurangnya penggunaan aktual dari *internet banking*. Hal ini karena penelitian ini lebih berfokus pada nasabah yang memiliki fasilitas

untuk mengakses *internet banking* tetapi tidak berminat menggunakan *internet banking*. Dengan mengetahui minat nasabah tersebut maka dapat mendorong nasabah tersebut untuk menggunakan *internet banking* karena mereka sudah tersedia fasilitas untuk mengakses *internet banking* sehingga mereka tidak memiliki kendala dalam hal fasilitas yang dimiliki. Penelitian lainnya yang juga sama-sama menggunakan kerangka TAM dan hanya sampai pada *behavioral intention* adalah penelitian yang dilakukan oleh Wang et al. dan Chan and Lu dalam Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007) yang meneliti internet banking, Kamel and Hassan yang meneliti *electronic banking*, dan Kleijnen et al. dalam Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007) yang meneliti *wireless finance*. Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat menggunakan *internet banking* oleh penggunanya dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM).

Hasil dari penelitian dalam Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007) adalah *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Credibility* memiliki efek signifikan pada *Behavioral Intention*, dimana *Perceived Ease of Use* memiliki pengaruh yang paling kuat pada *Behavioral Intention*. Dari penelitian tersebut juga ditemukan bahwa *Perceived Credibility* memiliki pengaruh yang lebih kuat pada *Behavioral Intention* bila dibandingkan dengan pengaruh *Perceived Usefulness* pada *Behavioral Intention*. *Computer Self- Efficacy* juga berpengaruh pada *Behavioral*

Intention secara tidak langsung melalui *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, dan *Perceived Credibility*.

Perbedaan penelitian yang dilakukan saat ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi (2007) terletak pada perbedaan populasi dan waktu. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna internet banking bank-bank yang berada di Yogyakarta sedangkan populasi pada penelitian yang dilakukan oleh Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi adalah para pengguna internet banking di bank-bank yang berada di Surabaya.

Penulis akan menguji persepsi pengguna akan kemudahan dan manfaat teknologi Teleworking dalam mempengaruhi minat penggunaan teknologi Teleworking dengan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Persepsi pengguna akan kemudahan teknologi Teleworking berpengaruh positif terhadap minat penggunaan teknologi Teleworking.

H₂: Persepsi pengguna akan manfaat teknologi Teleworking berpengaruh positif terhadap minat penggunaan teknologi Teleworking.

Gambar 2.3 merupakan kerangka berpikir yang melandasi penelitian

