

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

Studi sebelumnya digunakan sebagai bahan perbandingan dan patokan bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan tugas akhir. Untuk menghindari kesamaan dengan penelitian lainnya, maka tinjauan pustaka ini digunakan untuk mencantumkan hasil penelitian sebelumnya sebagai berikut

Az-Zahra dkk [7] melakukan penelitian dengan tujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai kondisi kualitas pelayanan perpanjangan masa berlaku sim pada aplikasi Digital Korlantas Polri yang menjadi fokus tentang kondisi yang ingin diteliti. Berfokus kepada Kepolisian Resor Kota Denpasar. Metode penelitian yang dipakai adalah metode pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan jika belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, maka daripada itu dibutuhkan peningkatan dari segi aplikasi layanan.

Sutrisno & Amini [8] melakukan penelitian mengenai penerapan algoritma K-Nearest Neighbor untuk mengkategorikan dan mengelompokan ulasan dari pengguna aplikasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis sentiment, preprocessing data, perbandingan antara TF-IDF dan algoritma K-NN. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem mampu secara otomatis mengklasifikasikan ulasan ke dalam kelas positif atau negatif menggunakan metode KNN.

Putra & Febriawan [9] melakukan penelitian untuk mengelompokkan sentimen ulasan individu secara otomatis kedalam kelompok positif dan negatif. Metode penelitian yang dipakai adalah metode algoritma Naïve Bayes. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa banyak pengguna memberikan ulasan negatif yang menyatakan bahwa pengguna tidak puas terhadap layanan aplikasi Digital Korlantas POLRI. Kendatipun, terdapat beberapa pengguna yang merasakan manfaat dari aplikasi Digital Korlantas POLRI dan menganggap belum sepenuhnya merasa kecewa dengan layanan aplikasi tersebut.

Setiawan & Kaburuan [10] melakukan penelitian untuk menerapkan pandangan analisis review Aplikasi Digital Korlantas Polri pada Google Play Store. Metode penelitian yang dipakai adalah metode SVM dan *confusion matrix*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Algoritma SVM dapat melangsungkan analisis keyakinan pada komentar aplikasi digital korlantas dengan hasil 598 keyakinan positif dan 511 keyakinan negatif, dan model SVM mempunyai kapasitas yang bagus pada skenario rasio data 90:10 dengan nilai akurasi sebesar 0.82 dan model SVM dengan kapasitas terburuk ada pada skenario rasio data 80:20 dan 60:40 yaitu dengan akurasi sebesar 0.74.

Herdianingaisih & Cahya [11] melakukan penelitian untuk memperkirakan peringkat kemahiran pengguna tentang fasilitas yang telah diluncurkan oleh aplikasi Digital Korlantas Polri. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan data kuantitatif dan *user experience questionnaire*. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor banyaknya pengguna yang mengeluh tentang layanan perpanjangan SIM secara daring pada aplikasi digital Korlantas POLRI disebabkan karena belum sebanding dengan harapan pengguna atas layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut. Proses konfirmasi data diri pengguna yang menyusahkan, dan terobosan yang masih belum berkembang pada aplikasi Digital Korlantas POLRI

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Az-Zahra dkk	2024	Memberikan gambaran secara mendalam mengenai kondisi kualitas pelayanan perpanjangan masa berlaku sim pada aplikasi Digital Korlantas Polri	Pendekatan Kualitatif	Belum seutuhnya berjalan dengan maksimal, sehingga memerlukan peningkatan dari segi layanan aplikasi
2	Sutrisno & Amini	2023	Menerapkan algoritma K-Nearest Neighbor untuk mengkategorikan dan mengelompokkan ulasan dari pengguna aplikasi	Analisis Sentiment, Preprocessing Data, Pembobotan TF-IDF dan Algoritma K-NN	Sistem mampu secara otomatis mengklasifikasikan ulasan ke dalam kelas positif atau negatif menggunakan metode KNN
3	Putra & Febriawan	2024	Mengelompokkan sentimen ulasan individu secara otomatis kedalam kelompok positif dan negatif	Algoritma <i>Naïve Bayes</i>	Banyak pengguna memberikan ulasan negatif yang menyatakan tidak puas atas layanan aplikasi Digital Korlantas POLRI. Kendatipun, terdapat sejumlah pengguna yang mengalami manfaat dari aplikasi Digital Korlantas POLRI dan menganggap belum sepenuhnya merasa kecewa dengan layanan aplikasi tersebut
4	Setiawan & Kaburuan	2023	Menerapkan pandangan analisis review Aplikasi Digital	SVM dan <i>confusion matrix</i>	Algoritma SVM dapat melangsungkan analisis keyakinan pada komentar aplikasi digital korlantas dengan hasil 598 keyakinan positif dan 511

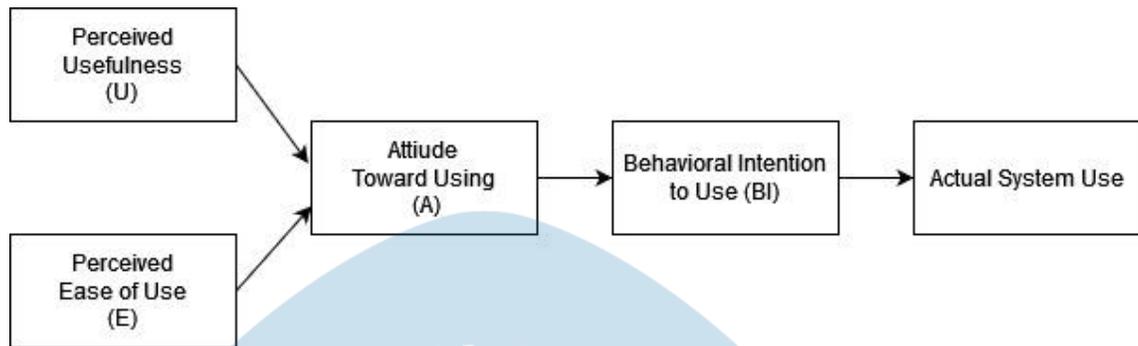
			Korlantas Polri pada Google Play Store		keyakinan negatif, dan model SVM mempunyai kapasitas yang bagus pada skenario rasio data 90:10 dengan nilai akurasi sebesar 0.82 dan model SVM dengan kapasitas terburuk ada pada skenario rasio data 80:20 dan 60:40 yaitu dengan akurasi sebesar 0.74
5	Herdianingaish & Cahya	2023	Memperkirakan peringkat kemahiran pengguna tentang fasilitas yang telah diluncurkan oleh aplikasi Digital Korlantas Polri	Data kuantitatif dan <i>user experience questionnaire</i> .	Faktor banyaknya pengguna yang mengeluh tentang layanan perpanjangan SIM secara daring pada aplikasi digital Korlantas POLRI disebabkan belum sebanding dengan harapan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi tersebut, dari proses konfirmasi data diri pengguna yang menyusahkan, dan terobosan yang masih belum berkembang pada aplikasi Digital Korlantas POLRI

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Definisi Technology Acceptance Model

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan sebuah model pengujian studi kasus sistem informasi yang sah untuk digunakan. Model TAM pertama kali diperkenalkan tahun 1986 oleh Fred Davis. Model TAM merupakan suatu metode yang dipakai untuk mengetahui perilaku dari para pengguna terhadap teknologi yang dipakai. Model TAM diciptakan dengan pemodelan penerimaan dari pengguna sistem informasi yang memiliki pandangan jika dua persepsi keyakinan aktivitas utama dalam menerapkan sistem informasi, yaitu persepsi pemakai terhadap manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi pemakai terhadap penggunaan (*perceived ease of use*)[12]. Kesan dari manfaat dapat dimengerti sebagai teknologi yang memiliki tujuan untuk memberikan keuntungan. Keuntungan tersebut akan didapatkan dan diyakini oleh individu jika menggunakan teknologi informasi.

Model TAM telah ditingkatkan dari teori psikologis, dijelaskan bahwa reaksi pemakai komputer yang berdasarkan kepada keinginan (*intention*), sikap (*attitude*), kepercayaan (*belief*), dan hubungan antar perilaku pemakai (*user behaviour relationship*). Tujuan daripada model ini yaitu untuk menafsirkan faktor utama dari perilaku pemakai atas penerimaan suatu teknologi informasi. Dengan lebih detail dijelaskan tentang penerimaan teknologi informasi dengan pandangan tertentu yang dapat menerima teknologi informasi oleh pemakai[13]. Pada penelitian ini tidak menggunakan variabel eksternal dikarenakan penelitian ini lebih berfokus kepada pemahaman mendalam terhadap hubungan konstruk inti.



Gambar 2. 1 Model TAM

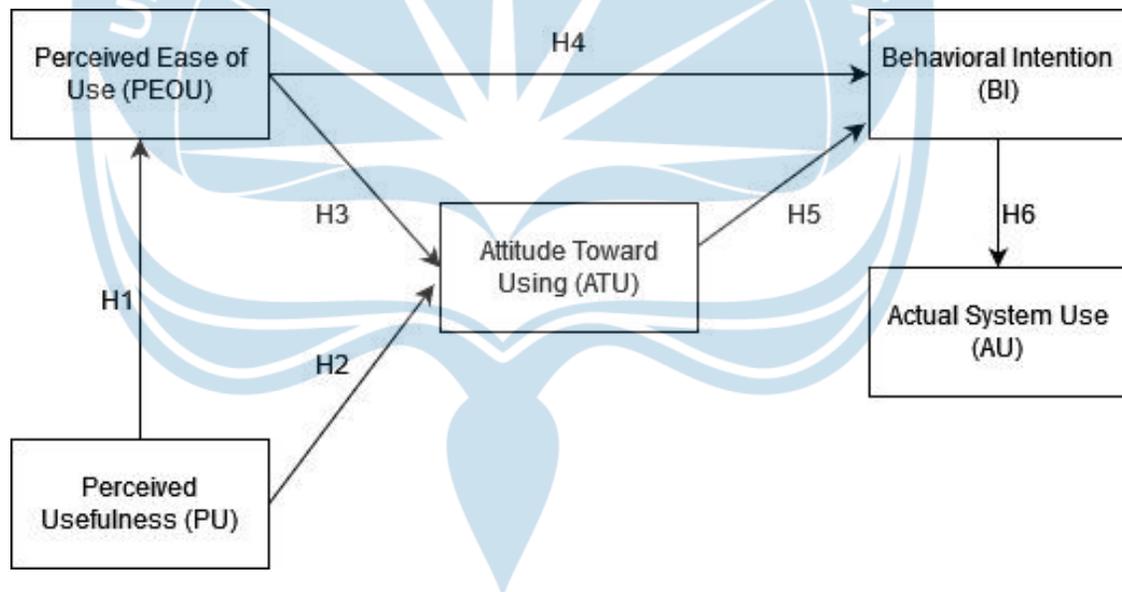
Pengertian mengenai variabel model TAM dapat dijelaskan sebagai berikut

- *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) dapat dimengerti sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sebuah teknologi dapat digunakan dengan sangat mudah dan tanpa masalah[14].
- *Perceived Usefulness* (persepsi manfaat) dapat dimengerti sebagai tingkat dimana pengguna telah percaya dengan menggunakan teknologi akan memberikan manfaat dan performa dalam penggunaannya[14].
- *Attitude Toward Using* (Sikap terhadap Penggunaan) dapat diartikan sebagai pandangan pengguna terhadap penggunaan teknologi seperti penerimaan dan penolakan sebagai akibat jika pengguna menggunakannya[14].
- *Behavioral Intention to Use* (kecenderungan perilaku) merupakan kecenderungan perilaku pengguna untuk terus menggunakan sebuah teknologi[14].
- *Actual System Usage* (pemakaian aktual) merupakan kondisi dimana penggunaan suatu teknologi secara nyata dan telah dirancang dalam bentuk pengukuran terhadap intensitas dan durasi penggunaan teknologi[14].

2.3 Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini menggunakan model TAM yang akan digunakan dalam Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Digital Korlantas Polri. Pada model TAM ini akan menyatukan variabel bebas dan terkait dari 5 konstruksi yang akan digunakan. *Perceived Ease of Use (PEU)*, *Perceived Usefulness (PU)* dan *Actual System of Usage (ASOU)* sebagai variabel terikat dan *Behavioral Intention To Use (BITU)* dan *Attitude Toward Using (ATU)* sebagai variabel bebas yang akan dimasukkan kedalam variabel kepuasan penggunaan (*User Satisfaction*).

Kemudian peneliti telah merumuskan hipotesis untuk dapat menjelaskan apakah akan berpengaruh signifikan kepada tingkat penerimaan teknologi informasi tersebut. Berdasarkan hasil pemaparan peneliti maka dapat dibuat gambar model hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang telah dibuat, peneliti telah merumuskan hipotesis penelitian yang akan menjelaskan bagaimana berpengaruhnya variabel terhadap penggunaan teknologi informasi, sehingga dapat menghasilkan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1** *Perceived Usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap *perceived ease of use*
- H2** *Perceived Usefulness* mempunyai pengaruh positif terhadap *attitude toward using*
- H3** *Perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif terhadap *attitude toward using*
- H4** *Perceived ease of use* mempunyai pengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*
- H5** *Attitude toward using* mempunyai pengaruh positif terhadap *behavioral intention to use*
- H6** *Behavioral intention to use* mempunyai pengaruh positif terhadap *actual system use*