

**ANALISIS PROSES PENERIMAAN SISTEM INFORMASI iCons
DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
PADA KARYAWAN PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.
DI KOTA SEMARANG**

Tesis

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Memperoleh derajat S-2 Magister Sains Akuntansi**



Diajukan oleh :

Nama : Shinta Eka Kartika

NIM : C4C004236

**PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN 2009**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis yang diajukan adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain. Sepanjang pengetahuan saya, tesis ini belum pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain kecuali yang diacu secara tertulis dan disebutkan pada daftar pustaka.

Semarang, 2 April 2009

Shinta Eka Kartika

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis Berjudul :

**ANALISIS PROSES PENERIMAAN SISTEM INFORMASI iCons
DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
PADA KARYAWAN PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.
DI KOTA SEMARANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Shinta Eka Kartika

NIM : C4C004236

Dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diuji di depan dewan penguji

Pembimbing

Pembimbing Utama / Ketua

Pembimbing Anggota

Dr. Mohamad Nasir, Msi. Akt.

NIP. 131.875.458

Drs. Daljono, Msi. Akt.

NIP. 132.049.467

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis Berjudul :

**ANALISIS PROSES PENERIMAAN SISTEM INFORMASI iCons
DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL
PADA KARYAWAN PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.
DI KOTA SEMARANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh
Nama : Shinta Eka Kartika
NIM : C4C004236

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 8 April 2009
Dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing

Pembimbing Utama / Ketua

Pembimbing Anggota

Dr. Mohamad Nasir, MSi. Akt.

Drs. Daljono, MSi. Akt.

NIP. 131.875.458

NIP. 132.049.467

Tim Penguji

Dr. H. Abdul Rohman, Msi. Akt.

Anis Chariri, SE. Mcom. PhD. Akt

NIP. 131.991.447

NIP. 132.003.712

Dr. Jaka Isgiyarta, MSi. Akt.

NIP. 132.049.471

Semarang, 8 April 2009
Universitas Diponegoro Program Pascasarjana
Program Studi Magister Sains Akuntansi
Ketua Program,

Dr. H. Abdul Rohman, MSi. Akt.

NIP. 131.991.447

MOTTO

".....Sesungguhnya hanyalah kepada Allah S.W.T aku menjadikan kesusahan dan kesedihanku dan aku mengetahui dari Allah S.W.T apa yang tidak kamu mengetahuinya"
(Q.S.Yusuf 86)

"Allah S.W.T tidak akan memberikan beban kepada orang yang tidak mampu menanggungnya"
(Q.S Al Baqarah 2:86)

"Manusia yang sempurna bukan manusia yang tidak pernah melakukan kesalahan tetapi yang melakukan dan bisa belajar dari kesalahan tersebut"

"Harus semangat & ikhlas dalam menghadapi hidup serta lanjutkan dan selesaikan apapun yang ada dihadapanmu karena kesuksesan, kelancaran dan ketentraman hati kita berasal dari diri kita sendiri"

Special for:

- ♥ Papap & Mamah
- ♥ Bapak & Ibu
- ♥ Suamiku tercinta
- ♥ Putri kecilku yang cantik

ABSTRACT

This research was motivated to analyze the iCONS Information System *acceptance* of PT. Bank BNI Employee using *Technology Acceptance Model* (TAM). The reason of using TAM that TAM is the best concept to be taken as model on explaining *user* attitude of new technology. Based on this argument the researc is titled **“The Acceptance Process of iCONS information System Using *Technology Acceptance Model* on PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Employes in Semarang City.**

The population of the research is all PT. Bank Negara Indonesia employee of Semarang and the sample was taken using *proportional sampling method*, due to the characteristic of the population distribution on each PT. Bank BNI branches. The data analysis was done using *Structural Equation Modelling*.

Based on the result of analyze thre were only 8 of 16 hipotesis were accepted. Here below were the corelation was proof to be statistically significant: a) identification and perceived ease of use, b) compliance and perceived ease of use, c) self efficacy and perceived ease of use, d) self efficacy and perceived usefulness, e) identification and perceived usefulness, f) identification and perceived attitude, g) compliance and attitude, h) perceived usefullnes and attitude. Final concluding remark of the research is the transition process of iCONS information system from BOSS information system was not explainable using TAM.

Key words: BOSS, iCONS, *identification, compliance, self efficacy, perceived ease of use, perceived usefulness, self efficacy, compliance and attitude*

ABSTRAKSI

Penelitian ini termotivasi untuk menganalisis penerimaan Sistem Informasi iCons pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. di Kota Semarang dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*. Penggunaan model TAM didasarkan pada kenyataan bahwa sejauh ini TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku *user* terhadap sistem teknologi informasi baru. Untuk membuktikan secara empiris perilaku user atas perubahan Sistem BOSS ke Sistem iCons di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kota Semarang penelitian ini menggunakan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM). Dengan demikian penelitian ini berjudul **“Analisis Proses Penerimaan Sistem Informasi iCons Dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model* pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di Kota Semarang.**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk yang ada di kota Semarang. Penentuan sampel dilakukan dengan *proportional sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara proporsional berdasarkan sub populasi. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *proportional sampling* dilakukan karena populasi dalam penelitian ini menyebar di kantor-kantor cabang di seluruh Semarang yang meliputi Kantor Wilayah 05, Cabang Semarang, Cabang Karangayu dan Cabang Undip. Analisis data dilakukan dengan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan software AMOS (*Analysis of Moment Structure*).

Hasil penelitian ini membuktikan hanya 8 hipotesis diterima dari total 16 hipotesis yang diajukan. Hanya pada hubungan berikut yang terbukti signifikan: a) identification dengan perceived ease of use, b) compliance dengan perceived ease of use, c) self efficacy dengan perceived ease of use, d) self efficacy dengan perceived usefulness, e) identification dengan perceived usefulness, f) identification dengan perceived attitude, g) compliance dengan attitude, h) perceived usefulness dengan attitude. Hal ini membuktikan bahwa proses transisi perubahan sistem BOSS ke sistem iCons tidak sepenuhnya dapat dijelaskan oleh *Technology Acceptance Model*.

Kata kunci: BOSS, iCONS, *identification*, *compliance*, *self efficacy*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *self efficacy*, *compliance* dan *attitude*

KATA PENGANTAR

Assalamu’alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan rizki serta petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul : “ **ANALISIS PROSES PENERIMAAN SISTEM INFORMASI iCons DENGAN MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL PADA KARYAWAN PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. DI KOTA SEMARANG** ” yang merupakan salah satu persyaratan untuk mencapai derajat S2 pada Program Pascasarjana Magister Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang. Dalam penelitian ini, penulis mencoba mengaplikasikan teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya guna mencari kebenaran empirik melalui fenomena-fenomena yang ada, namun dengan kapasitas yang ada menjadikan tesis ini tidak seperti yang diharapkan jauh dari sempurna yang memungkinkan dijumpai banyak kesalahan.

Banyak pihak yang telah membantu sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu penulis mengucapkan dan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan dan karunia yang tak terhingga dalam seluruh kehidupan penulis dan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ayahanda tercinta Bambang Kartiko, BA dan Ibunda tersayang Eko Sulistyorini yang telah memberikan doa dan dukungan moril maupun materiil.

2. Yang tersayang Bapak Mertua Prof. Dr. dr. H. Tjahjono, SpFIAC dan Ibu Mertua Nuringhati yang telah memberikan doa dan dukungan moril maupun materiil.
3. Suamiku Tercinta dr. Erwin Kresnoadi, SpAn. Msi. Med yang banyak memberikan doa, motivasi dan pengertiannya.....terima kasih Ayah ; perhatianmu, cintamu, kasihmu & sayangmu sangat berarti bagiku.
4. I love u alluntuk Anak-anakku tersayang & membahagiakan :
 - Kinasti Saphira Kresnoadi (Mbak Inas).....Terima kasih ya sayang, dedek Inas sudah baik, pintar, tidak rewel & selalu memberikan semangat Mamah untuk *survive*.
 - Alm. Kinara Rubyka Kresnoadi (Dedek Ara).....Sayangku semoga dek Ara di sisi Allah SWT ikut bahagia & bangga melihat Mamah, Ayah & Mbak Inas.....yang baik & pintar ya nak.
5. Bapak Dr. Mohamad Nasir, MSi. Akt. Dan Bapak Drs. Daljono, MSi. Akt. sebagai pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Dosen, Pengelola dan Karyawan Program Studi Magister Sains Akuntansi Universitas Diponegoro Semarang yang telah mendukung dalam kelancaran perkuliahan dan penyelesaian tesis ini.
7. Teman-teman seperjuangan angkatan XII yang saling memberikan semangat, motivasi dan yang selalu menanyakan ”*piye tesismu?*”Akhirnya aku menyusul kalian.

8. Mas Hasan & Uli sebagai inspirator pembuatan tesisku ini, serta Mas Hadi & Mbak Eni yang banyak membantu penyelesaian tesisku iniSory ya aku nanya terus.
9. Para. karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kota Semarang, atas partisipasinya sebagai responden.
10. Kepada semua pihak yang namanya tidak disebutkan satu persatu atas segala dukungannya.

Pada kesempatan ini, penulis mengakui bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan karena kesempurnaan yang hakiki adalah milik Allah SWT. Penulis berharap bahwa sumbangan dan pemikiran yang tertuang dalam tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca, Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semarang, 2 April 2009

Shinta Eka Kartika

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL -----	i
PERNYATAAN KEASLIAN-----	ii
HALAMAN PERSETUJUAN -----	iii
HALAMAN PENGESAHAN-----	iv
MOTTO-----	v
ABSTRACT-----	vi
ABSTRAKSI-----	vii
KATA PENGANTAR -----	viii
DAFTAR ISI-----	xi
DAFTAR TABEL -----	xv
DAFTAR GAMBAR -----	xvii
DAFTAR LAMPIRAN -----	xviii
BAB I PENDAHULUAN -----	1
1.1 Latar Belakang-----	1
1.2 Rumusan Masalah -----	8
1.3 Tujuan Penelitian -----	9
1.4 Manfaat Penelitian-----	9
1.5 Sistematika Penulisan-----	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA -----	11
2.1 Telaah Teori -----	11

2.1.1	Penerimaan Pemakai terhadap Sistem Teknologi	
	Informasi-----	11
2.1.2	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> -----	12
2.1.3	<i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> -----	14
2.1.4	Model Sikap Bentler dan Speckart-----	17
2.1.5	Teori <i>Self-Efficacy</i> -----	19
2.1.6	Teori Pengaruh <i>Social Influence Theory</i> -----	22
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis-----	23
2.3	Hipotesis Penelitian-----	24
	2.3.1 <i>Self Efficacy</i> -----	24
	2.3.2 <i>Perceived Ease of Use</i> -----	26
	2.3.3 <i>Perceived Usefulness</i> -----	28
	2.3.4 <i>Attitude</i> -----	29
	2.3.5 <i>Commitment to System Use</i> -----	30
BAB III METODE PENELITIAN-----		33
3.1	Desain Penelitian-----	33
3.2	Populasi dan Sampel-----	33
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel -	34
3.4	Instrumen Penelitian-----	38
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian -----	39
3.6	Prosedur Pengumpulan Data-----	39
3.7	Teknik Analisis Data-----	39

3.7.1 Analisis Deskriptif-----	39
3.7.2 Pengujian Hipotesis-----	40
3.7.3 Asumsi-Asumsi SEM -----	40
3.7.4 Uji Kesesuaian (<i>Goodness of Fit</i>)-----	42
3.7.5 Pengujian dan Pembuktian Hipotesa -----	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN -----	45
4.1. Deskripsi Responden-----	45
4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan -	46
4.1.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia -----	47
4.2. Analisis Data-----	47
4.2.1. Frekuensi Jawaban Responden -----	47
4.2.2. Analisis Statistik Deskriptif-----	56
4.2.3. Pengembangan Model Berbasis Teori -----	62
4.2.4. Pengembangan Diagram Alur-----	62
4.2.5. Persamaan Model Struktural dan Model Pengukuran -----	62
4.2.6. Evaluasi atas Asumsi-Asumsi SEM-----	65
4.2.6.1. Evaluasi Jumlah Sample-----	65
4.2.6.2. Evaluasi Outliers Univariate-----	65
4.2.6.3. Uji Normalitas Data-----	67
4.2.6.4. Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas -----	68

4.2.7. Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory</i> <i>Factor Analysis</i>) -----	68
4.2.7.1. Variabel <i>Self Efficacy</i> -----	69
4.2.7.2. CFA <i>Perceived Usefulness</i> -----	70
4.2.7.3. CFA <i>Perceived Ease of Use</i> -----	71
4.2.7.4. Internalisation -----	72
4.2.7.5. <i>Identification</i> -----	73
4.2.7.6. <i>Compliance</i> -----	74
4.2.7.7. <i>Attitude</i> -----	75
4.2.7.8. <i>Behavioral Intention to Use System</i> --	76
4.2.8. Reliability Analysis -----	76
4.2.9. Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM) secara <i>Full Model</i> -----	78
4.2.10. Pengujian Hipotesis -----	83
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN	
SARAN -----	99
5.1. Kesimpulan-----	99
5.2. Implikasi -----	102
5.3. Keterbatasan dan Saran -----	103
DAFTAR PUSTAKA-----	104
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perbedaan System BOSS dengan System iCons -----	3
Tabel 3.1 Populasi dan Sampel Penelitian -----	33
Tabel 3.2 Asumsi-asumsi dalam Pengujian SEM-----	43
Tabel 4.1 Sampel Penelitian -----	45
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	46
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan -----	46
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia -----	47
Tabel 4.5 Tanggapan Terhadap Variabel <i>Self Efficacy</i> -----	48
Tabel 4.6 Tanggapan Terhadap Variabel <i>Perceived Usefulness</i> -----	49
Tabel 4.7 Tanggapan Terhadap Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> -----	51
Tabel 4.8 Tanggapan Terhadap Variabel <i>Internalization</i> -----	52
Tabel 4.9 Tanggapan Terhadap Variabel <i>Identification</i> -----	53
Tabel 4.10 Tanggapan Terhadap Variabel <i>Compliance</i> -----	54
Tabel 4.11 Tanggapan Terhadap Variabel <i>Attitude</i> -----	54
Tabel 4.12 Tanggapan Terhadap Variabel <i>Behavioral Intention to Use the System</i> -----	55
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Nilai Deskriptif Variabel-----	56
Tabel 4.14 Kriteria Variabel <i>Self Efficacy</i> -----	56
Tabel 4.15 Kriteria Variabel <i>Perceived Usefulness</i> -----	57
Tabel 4.16 Kriteria Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> -----	58

Tabel 4.17	Kriteria Variabel <i>Attitude</i> -----	58
Tabel 4.18	Kriteria Variabel <i>Behavioral Intention to Use</i> -----	59
Tabel 4.19	Kriteria Variabel <i>Internalization</i> -----	60
Tabel 4.20	Kriteria Variabel <i>Identification</i> -----	60
Tabel 4.21	Kriteria Variabel <i>Compliance</i> -----	61
Tabel 4.22	Model Persamaan Struktural-----	63
Tabel 4.23	Model Pengukuran -----	64
Tabel 4.24	Statistik Deskriptif -----	66
Tabel 4.25	Normalitas Data -----	67
Tabel 4.26	Hasil CFA Self Efficacy-----	69
Tabel 4.27	Hasil CFA Perceived Usefulness-----	70
Tabel 4.28	Hasil CFA Perceived Ease of Use-----	71
Tabel 4.29	Hasil CFA Internalization-----	72
Tabel 4.30	Hasil CFA Identification -----	73
Tabel 4.31	Hasil CFA Compliance-----	74
Tabel 4.32	Hasil CFA Attitude -----	75
Tabel 4.33	Hasil CFA Behavioral Intention to Use System -----	76
Tabel 4.34	Hasil Pengujian Kelayakan Model Penelitian Analisis Full SEM -----	80
Tabel 4.35	Hasil Pengujian Regression Weights Untuk Analisis SEM	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 11 Hubungan antar komponen dalam <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> -----	13
Gambar 1.2 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> -----	15
Gambar 1.3. Theory of Reasoned Action Model (Fishbein & Ajzen, 1975:16)-----	16
Gambar 1.4 Sikap yang diusulkan Bentler dan Speckart -----	17
Gambar 1.5. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> Pada sistem informasi iCons: Usulan Perluasan-----	24
Gambar 4.1 Hasil CFA Variabel <i>Self Efficacy</i> -----	69
Gambar 4.2 Measurement Model <i>Confirmatory Factor Analysis Perceived Usefulness</i> -----	70
Gambar 4.3 Measurement Model <i>Confirmatory Factor Analysis Perceived Ease of Use</i> -----	71
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Factor Analysis Internalisation</i> -----	72
Gambar 4.5 <i>Confirmatory Factor Analysis Identification</i> -----	73
Gambar 4.6 <i>Confirmatory Factor Analysis Compliance</i> -----	74
Gambar 4.7 <i>Confirmatory Factor Analysis Attitude</i> -----	75
Gambar 4.8 <i>Confirmatory Factor Analysis Variabel Behavioral Intention to Use System</i> -----	76
Gambar 4.9 Hasil Pengujian <i>Structural Equation Model</i> -----	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian-----	107
Lampiran 2 Jawaban Responden Kantor Wilayah 05 -----	111
Lampiran 3 Jawaban Responden Cabang Semarang -----	114
Lampiran 4 Jawaban Responden Cabang Karangayu -----	117
Lampiran 5 Jawaban Responden Cabang Undip-----	120
Lampiran 6 Frekuensi Jawaban Responden Kantor Wilayah 05 -----	123
Lampiran 7 Frekuensi Jawaban Responden Cabang Semarang -----	131
Lampiran 8 Frekuensi Jawaban Responden Cabang Karangayu -----	139
Lampiran 9 Frekuensi Jawaban Responden Cabang Undip-----	147
Lampiran 10 Frekuensi Jawaban Total Responden -----	155
Lampiran 11 Hasil Analisis Deskriptif Statistik -----	163
Lampiran 12 Hasil Analisis Uji Reliabilitas -----	164
Lampiran 13 Hasil Output Uji Full Model SEM -----	172

BAB I

PENDAHULUAN

1.6 Latar Belakang

Sejak dilakukannya pemetaan arah perjalanan yang baru di Bank BNI pada tahun 2004, BNI mengalami perubahan-perubahan besar yang didorong oleh kesadaran akan jati diri, semangat serta harapan baru yang timbul di lingkungan BNI bersama belasan ribu orang karyawannya. Proses transformasi yang tengah berlangsung di BNI menyentuh kesadaran kolektif serta budaya perusahaan dan membawanya ke arah satu tujuan bersama. Melalui transformasi ini, BNI terus bergerak untuk menjadi sebuah *anchor bank* yang merupakan kebanggaan bangsa dan berada di jajaran terdepan industri perbankan dengan pemahaman intuitif akan kebutuhan pasar yang kompetitif dan dinamis.

Sebuah semangat kebersamaan yang baru kini sangat terasa di antara sebagian besar dari 18.603 orang karyawan BNI. Sehingga melalui restrukturisasi, revitalisasi dan reposisi, semangat baru tersebut secara kolektif mewakili komitmen BNI untuk merebut kembali status sebagai bank utama di negeri ini – sebagai *anchor bank* yang kokoh dan ada di jajaran terdepan industri perbankan, yang menjadi kebanggaan seluruh karyawan dan *stakeholder* lainnya. Semangat yang lahir dari warisan sejarah yang kental dan membanggakan sepanjang lebih dari setengah abad sejak kemerdekaan Indonesia, terus tumbuh bersama arah dan tekad baru yang telah dicanangkan BNI ke masa mendatang. Dengan keunggulan pengalaman, ketrampilan, persepsi, inovasi dan sekaligus kecermatan dalam

melangkah, BNI kini merupakan salah satu perusahaan yang terkemuka di Indonesia, www.bni.co.id.

Salah satu faktor yang sangat berperan dalam mendukung restrukturisasi, revitalisasi dan reposisi menuju bank utama adalah peningkatan kepuasan akan kebutuhan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan. Kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan dalam bisnis pelayanan ini. Kertajaya (2003) mengatakan bahwa kualitas layanan bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan perbankan merupakan penentu kelangsungan hidup perusahaan. Pelayanan prima bagi nasabah merupakan faktor yang dijadikan pertimbangan dalam memilih bank, faktor ini lebih penting dibandingkan dengan tingkat suku bunga dan produk perbankan secara keseluruhan. Whitely (2001) sebagaimana dikutip dari Wahyudi (2007) menyatakan bahwa 65% nasabah pindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain karena faktor *Service Deliver Quality*.

Untuk mencapai tujuan tersebut BNI melakukan perubahan sistem teknologi informasi dari BOSS ke iCons (*Integrated Centralized on Line System*) yang telah digunakan sejak tahun 2005. Dari sudut pandang akuntansi, sistem informasi iCons dapat menyediakan informasi akuntansi berbasis komputer yang bertujuan memberikan kemudahan bagi para akuntan untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami dan teruji dengan adanya keakuratan laporan akuntansi yang dihasilkan oleh sistem iCons. Mengingat peran tersebut, hampir semua aktivitas organisasi saat ini telah dimasuki oleh aplikasi dan otomatisasi teknologi

informasi. Bagi akuntan, khususnya bagi akuntan perusahaan penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris mengenai proses penerimaan sebuah sistem informasi akuntansi di perusahaan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi mengenai penerapan sebuah sistem, seperti sistem pengendalian internal di perusahaan.

Tujuan Bank BNI melakukan perubahan sistem teknologi informasi adalah bagaimana membuat nasabah lebih mudah mengakses semua layanan Bank BNI. Sistem iCons memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah untuk bisa mengakses layanan Bank BNI dari mana saja dan kapan saja. Dengan sistem ini aplikasinya sudah berada di satu tempat (terpusat). Penerapan sistem iCons pada Bank BNI bertujuan untuk memotong biaya dan memperbaiki kualitas layanan. Perbedaan system BOSS dan iCons terutama terletak pada:

Tabel 1.1
Perbedaan System BOSS dengan System iCons

No	Item	BOSS	iCons
1	Server	Database cabang masing-masing dalam PC server tersendiri (Distributed)	Database cabang Consolidated dalam satu sistem
2	Terminal	Karakter mode Dump terminal (no hardisk)	Grafik mode Windows bas
3	Akses terminal server	Emulator (telnet)	Browser (internet)
4	Network	Frame relay atau VSAT	Backup line (FR/VSAT)
5	Security	SERVER BOSS	Server dan Network (Active Directory)

Sumber: Bank BNI tahun 2006

Dari tabel 1.1 di atas nampak bahwa perbedaan mendasar sistem BOSS dan sistem Icons adalah terletak pada konsolidasi database dari semua cabang yang dilakukan dalam sistem. Dengan menggunakan sistem iCons kebutuhan akan *up-date* data cukup dilakukan secara terpusat sehingga memerlukan waktu

dan biaya yang lebih efisien dibandingkan dengan sistem BOSS yang harus dilakukan per kantor cabang. Dengan sistem baru kebutuhan akan SDM adalah lebih sedikit. Dari sisi perbaikan layanan penggunaan system iCons akan lebih menguntungkan karena memudahkan para nasabah untuk mengakses layanan Bank BNI dari mana saja dan kapan saja. Namun demikian, pergantian sistem ini memberikan dampak negatif yaitu munculnya kebingungan karyawan pada proses adaptasi dari penggunaan sistem BOSS ke sistem iCons yang mempengaruhi penerimaan karyawan terhadap sistem baru.

Penelitian ini termotivasi untuk menganalisis penerimaan Sistem Informasi iCons pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. di Kota Semarang dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penggunaan model TAM didasarkan pada pendapat Venkatesh dan Davis (2000) yang menyatakan bahwa sejauh ini TAM merupakan sebuah konsep yang dianggap paling baik dalam menjelaskan perilaku *user* terhadap sistem teknologi informasi baru. Menurut Venkatesh dan Davis (2000) TAM secara empiris terbukti menjelaskan 40% *usage intentions* dan *behavior*.

Secara teoritis dan praktis TAM merupakan model yang dianggap paling tepat dalam menjelaskan bagaimana *user* menerima sebuah sistem. TAM menyatakan bahwa *behavioral intension to use* ditentukan oleh dua keyakinan yaitu: pertama, *perceived usefulness* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerjanya. Kedua, *perceived ease of use* yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang yakin bahwa penggunaan sistem adalah mudah. TAM juga menyatakan bahwa

dampak variabel-variabel eksternal seperti (karakteristik sistem, proses pengembangan dan pelatihan) terhadap *intension to use* adalah dimediasi oleh *perceived of usefulness* dan *perceived ease of use*. Konsep TAM juga menyatakan bahwa *perceived usefulness* dipengaruhi oleh *perceived ease of used*.

Selain menggunakan variabel-variabel TAM, penelitian ini juga mengajukan *self efficacy* dan *commitment to system use* dalam menjelaskan proses penerimaan sistem iCons. *Self efficacy* berakar dari teori kognitif sosial yang menyatakan bahwa dengan melihat orang lain melakukan sesuatu, maka seseorang akan memiliki persepsi mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan hal yang sama, Lewis *et al* (2003). Bandura (1977) dalam Lewis *et al* (2003) mendefinisikan *efficacy* sebagai keyakinan seseorang bahwa dirinya dapat melakukan sebuah pekerjaan dengan baik. Secara empiris hubungan antara *self efficacy* dengan persepsi *ease of use* dibuktikan oleh Venkatesh dan Davis (1996) dan Agarawal *et al* (2000) yang menunjukkan adanya hubungan kuat antara *self efficacy* dengan persepsi *ease of use*. Sedangkan *commitment to system use* terdiri dari tiga dimensi yaitu *internalization*, *identification*, and *compliance* menggambarkan komitmen-komitmen yang berbeda yang berasal dari keinginan untuk memenuhi tujuan-tujuan personal yang berbeda. Secara empiris Yogesh Malhotra dan Dennis Galletta (2005) membuktikan bahwa *commitment to system use* berhubungan dengan *perceived ease of use*, *attitude* dan *behavioral intension to use*.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat perubahan sistem BOSS ke Sistem iCons memerlukan proses transisi, yang bagi beberapa karyawan

menimbulkan konflik dalam proses adaptasi. Kondisi ini sesuai dengan pernyataan Compeau dan Higgins (1995) yang menyatakan bahwa tahapan kritis dalam penerapan sebuah sistem teknologi informasi adalah kondisi dimana kehadiran sistem tersebut diterima atau ditolak oleh calon user. Terhambatnya proses adaptasi ini terjadi karena adanya kecenderungan perbedaan persepsi mengenai manfaat dan kemudahan sistem baru untuk dioperasikan. Hal ini nampak dari adanya kecenderungan sulitnya beberapa karyawan dalam beradaptasi dengan sistem baru.

Fakta aktual ini didukung Sun dan Zhang (2007) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* (PEOU) berkorelasi dengan *perceived enjoyment* (PE) dalam pemanfaatan sebuah penerapan teknologi baru di sebuah organisasi. Fakta empirik juga menunjukkan bahwa PEOU dan PE berkaitan dengan penerimaan seseorang terhadap sebuah adopsi teknologi baru, (Ndubisi, 2005, Lin *et al*, 2007, Ozag dan Duguma, 2007, Mun. Y Zi, 2007).

Fenomena mengenai persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pengoperasian sistem juga terjadi di beberapa organisasi seperti diungkapkan dalam penelitian Ndubisi, (2005), Lin *et al*, (2007), Ozag dan Duguma, (2007), Mun. Y Zi, (2007), Hallegate dan Nantel (2007), Eikebrokk (2007). Li *et al* (2007) dan Saade dan Kira (2007). Secara keseluruhan penelitian tersebut menyimpulkan bahwa persepsi manfaat dan persepsi kemudahan pengoperasian sistem berdampak pada kemauan karyawan dalam menggunakan sistem baru.

Penelitian mengenai perilaku *user* dalam menerima sistem informasi baru di Indonesia telah dilakukan oleh Lubis (2003) dan Wiyono (2008). Lubis

menguji peran Top Manajemen, *Software Developers* serta pengguna TAM dalam pengembangan teknologi informasi dan sistem informasi akuntansi berbasis komputer. Penelitian tersebut bertujuan menjelaskan secara teoritis keterlibatan pengguna dalam penerapan sistem informasi dan teknologi informasi berbasis komputer pada suatu organisasi, serta menjelaskan aspek perilaku pengguna dengan menggunakan TAM. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa 1) keterlibatan top manajemen dalam implementasi sistem informasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan penerapan sistem informasi. 2) pengguna TI percaya bahwa TI yang fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya merupakan karakteristik kemudahan TI. 3) pengembangan TI memerlukan perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. 4) pengguna TI akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan pengguna TI dan 5) keberhasilan pengembangan dan pengimplementasian akuntansi berbasis komputer tidak terlepas dari *user involvement* yang didukung oleh top manajemen, anggota manajemen dan akuntan sebagai pihak internal maupun eksternal. Sedangkan penelitian Wiyono (2008) menguji evaluasi perilaku penerimaan wajib pajak terhadap penggunaan E-filling sebagai sarana pelaporan pajak secara *online* dan *realtime*. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kewajiban menggunakan e-filling akan menyebabkan tidak signifikannya pengaruh minat perilaku terhadap penggunaan. Selain itu kerumitan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan.

Untuk membuktikan secara empiris perilaku user atas perubahan Sistem BOSS ke Sistem iCons di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. di Kota Semarang penelitian ini menggunakan konsep TAM.

Dengan demikian maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Analisis Proses Penerimaan Sistem Informasi iCons Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di Kota Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *self-efficacy* mempengaruhi *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*?
2. Apakah *perceived ease of use* mempengaruhi *perceived usefulness* dan *attitude*?
3. Apakah *perceived usefulness* mempengaruhi *behavior intention to use dan attitude*?
4. Apakah *attitude* mempengaruhi *behavior intention to use*?
5. Apakah *Commitment to System Use (Internalization, Identification, dan Compliance)* mempengaruhi *behavioral intention to use, attitude, perceived ease of use dan perceived usefulness*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh *self-efficacy* terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*.
2. Menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* dan *attitude* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*.
3. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *behavior intention to use dan attitude* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*.
4. Menganalisis pengaruh *attitude* terhadap *behavior intention to use* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*.
5. Menganalisis pengaruh *Commitment to System Use (Internalization, Identification, dan Compliance)* terhadap *behavioral intention to use, attitude, perceived ease of use dan perceived usefulness* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model*.

1.4. Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian ini dapat terlaksana, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini untuk ilmu pengetahuan dan teknologi adalah:

1. Bagi pihak bank: diketahui efek perubahan teknologi dan pola pengaruh komitmen dan *self efficacy* terhadap penerimaan sistem informasi yang baru iCons. Sehingga bisa dipakai sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan manajemen terkait penerapan sistem teknologi yang baru.

2. Bagi para akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan literatur dalam bidang model penerimaan sistem/teknologi yang baru.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab. Bab 1 (latar belakang) yang memaparkan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan kontribusi penelitian. Bab II (Tinjauan Pustaka) memaparkan telaah literatur, landasan teori, dan pengembangan dan perumusan hipotesis. Bab III (Metode Penelitian) menguraikan data dan sampel penelitian, pendekatan studi, pengukuran variabel penelitian, dan model empiris untuk pengujian hipotesis dan teknik analisis data. Bab IV memaparkan hasil penelitian dan pembahasannya. Bab ini memaparkan hasil statistik deskriptif, hasil pengujian hipotesis dan pembahasan serta diskusinya, dan ringkasan hasil penelitian. Bab terakhir, yaitu Bab V (Simpulan, Implikasi, Keterbatasan dan Saran), memaparkan simpulan hasil penelitian, implikasi (teoritis, praktis dan kebijakan) hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Telaah Teori

2.1.1 Penerimaan Pemakai Terhadap Sistem Teknologi Informasi

Persepsi mengenai karakteristik teknologi berbeda-beda antar satu individu dengan individu lainnya. Persepsi mereka mengenai teknologi berawal dari proses kognitif dan keyakinan mengenai teknologi. Model TAM sebagaimana diajukan oleh Davis *et.al* (1989) dan *Theory of Reasoned Action Model* (TRA) sebagaimana diajukan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) telah mendominasi literatur-literatur sistem informasi. Model tersebut menyarankan bahwa pengaruh variabel-variabel dalam model TAM dan TRA dipengaruhi oleh keyakinan individu mengenai manfaat teknologi, Lewis et al (2003).

Penerimaan pemakai terhadap sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai kemauan yang nampak didalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi tersebut dalam pekerjaannya. Semakin menerima sistem teknologi informasi yang baru, semakin besar kemauan pemakai untuk merubah praktek yang sudah ada dalam penggunaan waktu serta usaha untuk memulai secara nyata pada sistem teknologi informasi yang baru (Succi and Walter, 1999 dalam Pikkarainen et al., 2003). Tetapi jika pemakai tidak mau menerima sistem teknologi informasi yang baru, maka perubahan sistem tersebut menyebabkan tidak memberikan keuntungan yang banyak bagi organisasi/perusahaan (Davis, 1989; Venkatesh and Davis, 1996 dalam

Pikkarainen et al., 2003) menurutnya ada lima karakteristik dalam penerimaan teknologi yaitu:

- a. Keuntungan relatif/*relative advantage* (teknologi menawarkan perbaikan).
- b. Kesesuaian/*compatibility* (konsisten dengan praktek sosial dan norma yang ada pada pemakai teknologi).
- c. *Complexity* (kemudahan untuk menggunakan atau mempelajari teknologi).
- d. *Trialability* (kesempatan untuk melakukan inovasi sebelum menggunakan teknologi itu)
- e. *Observability* (keuntungan teknologi bisa dilihat secara jelas).

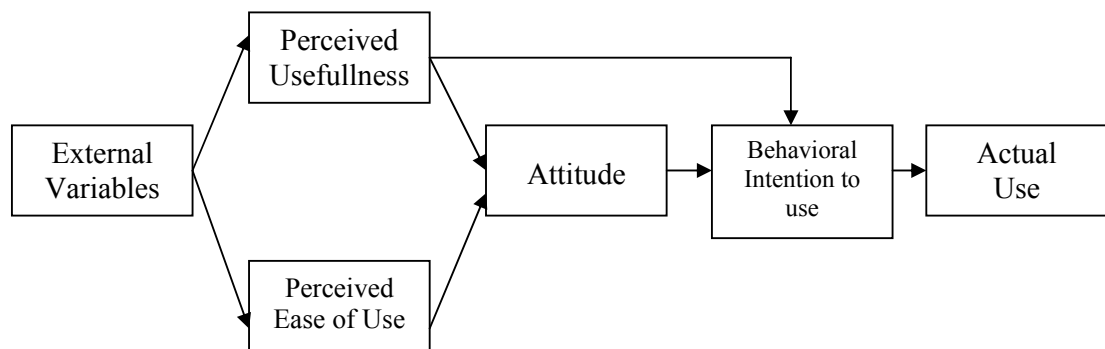
Perkembangan teknologi informasi telah mengubah bagaimana kita bekerja, juga mengubah apa yang kita kerjakan. Dalam proses penerapan teknologi informasi dalam pekerjaan sehari-hari, tiap individu mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Model-model penerimaan teknologi telah menggabungkan sikap/*attitude* user ditempat kerja dan apa yang dilakukan. Untuk melihat prediksi dalam jangka panjang tentang penerimaan teknologi oleh pemakai dapat dilakukan dengan cara mengukur respon *affective* dari penggunaan teknologi baru. Davis *et al.*, (1986) telah mengembangkan suatu model yang menjelaskan perilaku individu dalam penerimaan teknologi informasi yang dinamakan TAM.

2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM)

TAM merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action Model (TRA)* yang secara khusus telah disesuaikan dengan model penerimaan sistem

informasi oleh pengguna/user (Davis et al,1989). TAM memiliki dua sisi yang yaitu sisi pertama atau yang biasa disebut *beliefs* yang terdiri atas *perceived usefulness* dan *perceived ease-of use* dan sisi yang kedua terdiri dari *attitude*, *behavior intention to use* dan *usage behavior* (Straub, Limayen, Evaristo, 1995 dalam Petra, 2005). Berikut ini adalah gambar tentang TAM :

Gambar 1.1.
Hubungan antar komponen dalam TAM



Sumber: Davis (1986) dalam Warshaw *et al* (1989).

TAM menjelaskan hubungan antara keyakinan/beliefs (*usefulness* dan *ease of use*) dengan sikap/*attitude*, tujuan/*intentions* pemakai, serta penggunaan nyata dari sistem. *Perceived usefulness* didefinisikan oleh Davis *et al* (1989) sebagai suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem secara khusus akan meningkatkan kinerjanya. Sedangkan *perceived ease of use* didefinisikan sebagai suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem secara khusus akan mengarah pada suatu usaha. Penelitian Leong (2003) dalam Gardner dan Amoroso (2004) menguji penggunaan MS Acces mengelompokkan variabel-variabel dalam TAM menjadi 3 kelompok yaitu *Perceived usefulness* dan *Perceived ease of use* sebagai

variabel *independent*, penggunaan sistem secara nyata sebagai variabel *dependent* dan variabel-variabel mediasinya adalah *attitude toward use* dan *behavioral intention to use*.

Sun (2003) dalam Gardner dan Amoroso (2004) melakukan studi analisa untuk hasil-hasil penelitian modal TAM. Dari hasil studi analisa diperoleh hasil bahwa *perceived ease of use* menunjukkan hubungan yang signifikan dengan *Perceived Usefulness* pada 15 hasil penelitian, tapi ada 2 hasil penelitian yang menunjukkan tidak signifikan. Faktor gender dan pengalaman merupakan faktor eksternal yang berdampak pada *Perceived Usefulness*. Sun, Heshan dan Zhang, Ping., (2006) juga melakukan studi analisa lagi pada 54 artike jurnal diperoleh hasil sebagai berikut:

1. *Construct* berbeda-beda, sebagai contoh beberapa studi menggunakan *attitude* sedangkan yang lain menggunakan *behavioral intension* dan *actual usage* sebagai indikator penerimaan pemakai.
2. Untuk *beberapa* hubungan utama hasilnya tidak konsisten, sebagai contoh pada beberapa penelitian *perceived ease of use* mempunyai hubungan yang signifikan dengan *behavioral intention* sedangkan pada beberapa penelitian yang lain tidak.

2.1.3 Theory of Reasoned Action (TRA)

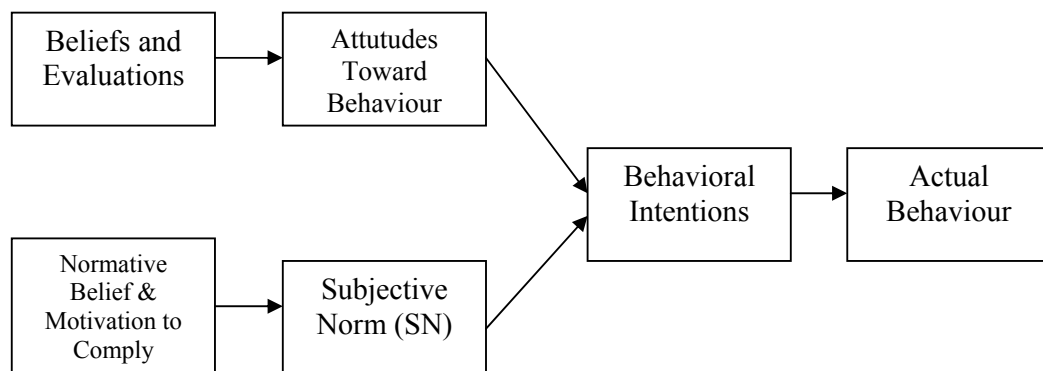
TRA adalah model yang secara umum menjelaskan dan memprediksi tujuan berperilaku/*behavioral intentions* pada berbagai *setting*. Model ini didasarkan atas asumsi bahwa manusia membuat keputusan rasional

didasarkan atas informasi yang tersedia pada mereka. Ada tiga komponen dalam model ini yaitu behavioral intention (BI), *attitude (A)*, and *subjective norm (SN)*, $BI = A + SN$ (Fishbein & Ajzen, 1975 dalam Leong, 2003).

Behavioral intention mengukur kekuatan tujuan untuk melakukan tindakan tertentu. *Attitude* menggambarkan perasaan positif atau negatif individu (menilai dampak/*evaluative affect*) tentang kinerja dari target suatu tindakan. *Subjective norm* mengarah pada persepsi seseorang tentang kebanyakan orang yang akan bertanya mengenai apakah dia harus atau tidak melakukan tindakan tersebut (Fishbein & Ajzen, 1975, dalam Leong, 2003).

Gambar 1.2 dibawah ini merupakan *Theory of Reasoned Action (TRA)*.

Gambar 1.2.
Theory of Reasoned Action (TRA)

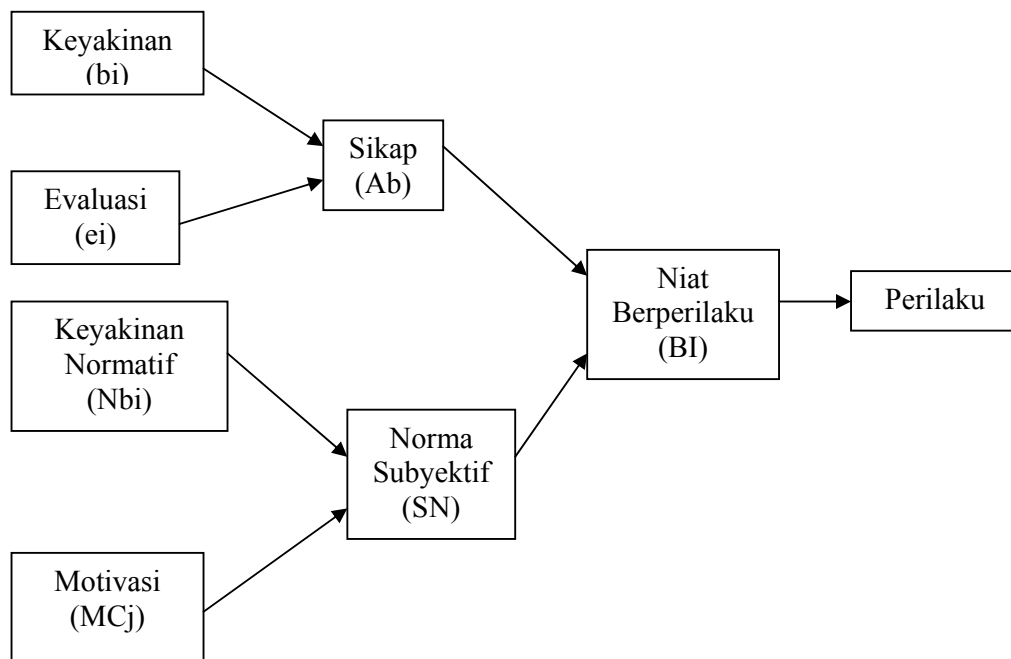


Sumber: Fishbein and Ajzen (1975)

Theory of Reasoned Action Model merupakan model yang banyak diaplikasikan selama ini. Model ini menyatakan perilaku konsumen (B) terprediksi dari niat berperilaku (BI) yang terbentuk melalui suatu proses keputusan yang rasional. Niat berperilaku tersebut merupakan fungsi dari evaluasi keseluruhan tentang sikap terhadap perilaku (Ab), ditambah keyakinan tentang

pengharapan-pengharapan dari referen terhadap perilaku seperti itu yang kemudian ditimbang dengan motivasinya untuk menuruti pengharapan – pengharapan tersebut (SN). Sikap terhadap perilaku dibentuk dari kombinasi antara kekuatan (bi) dan evaluasi (ei) tentang keyakinan penting seseorang. Sementara itu norma subyektif merupakan produk dari keyakinan konsumen bahwa orang penting lain (referen) berpendapat ia seyogyanya atau tidak seyogyanya melaksanakan perilaku (NBj). Selain terhadap perilaku, model ini juga dapat dan seringkali diterapkan untuk mengukur sikap terhadap obyek tertentu (Fishbein & Ajzen, 1975:359). Penjelasan lebih ringkas dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut ini :

Gambar 1.3.
Theory of Reasoned Action Model
(Fishbein & Ajzen, 1975:16)

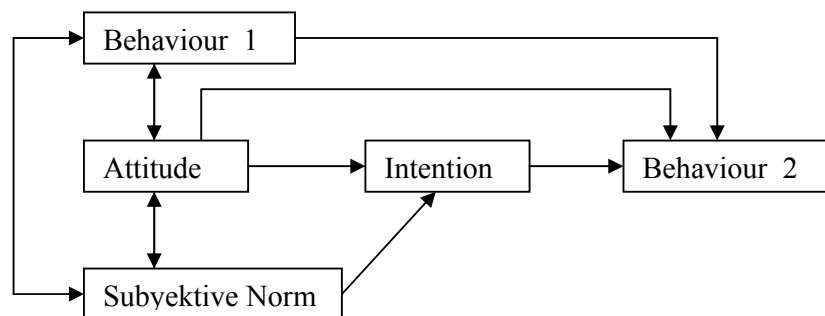


Sumber: Fishbein and Ajzen (1975)

2.1.4 Model Sikap Bentler dan Speckart

Model sikap yang diusulkan Bentler dan Speckart (1979:452) merupakan perluasan dari teori hubungan sikap-perilaku Fishbein dan Ajzen. Model Bentler dan Speckart menunjukkan bahwa niat selain dipengaruhi oleh faktor sikap dan norma subyektif juga dipengaruhi oleh faktor perilaku sebelumnya. Sebab seberapa pun akuratnya pengukuran kita terhadap sikap dan norma subyektif, jika ukuran relatif sikap dan norma subyektif bervariasi pada subyek maka akan tetap ada variasi residual dalam niat yang tidak dapat dijelaskan oleh analisis regresi, bahkan jika tidak ada faktor lain selain sikap dan norma subyektif yang mempengaruhi niat, variasi residual ini dapat diprediksi pada tingkat signifikan melalui perilaku lampau. Model ini digambarkan dalam gambar 1.4 berikut ini :

Gambar 1.4
Sikap yang Diusulkan Bentler dan Speckart



Bentler dan Speckart setuju dengan pendapat Fishbein-Ajzen yang menyimpulkan bahwa sikap seseorang terhadap suatu perilaku dapat diperkirakan dengan mengalikan evaluasi dari masing – masing konsekuensi perilaku dengan probabilitas subyektif untuk melakukan perilaku yang akan menunjukkan konsekuensi tersebut dan kemudian menjumlahkan keseluruhan hasil perkalian yang diperoleh.

Sedangkan norma subyektif menurut Bentler dan Speckert adalah suatu pengukuran pengaruh lingkungan sosial dalam berperilaku, yang dapat disamakan dengan keyakinan individu berkaitan dengan apakah referen tersebut penting baginya dan ia harus melakukan perilaku tersebut. Norma subyektif seseorang terhadap perilaku dapat ditentukan dengan mendapatkan keyakinan dari individu yang berkaitan dengan masing-masing referen yang kemudian mengalikan tiap-tiap nilai keyakinan dengan motivasi untuk mengikuti referen tertentu dan terakhir menjumlahkan hasil perkalian tersebut.

Niat berperilaku didefinisikan sebagai probabilitas subyektif yang dimiliki seseorang sehingga ia akan melaksanakan perilaku tertentu. Walaupun beberapa faktor mungkin mempengaruhi kekuatan hubungan niat-perilaku, niat berperilaku dikarakteristikan oleh Bentler dan Speckart prediktor aktivitas yang baik (Bentler & Speckart, 1979:453).

Berbeda dengan pendapat Fishbein-Ajzen yang menyatakan bahwa perilaku sebelumnya mempengaruhi perilaku berikutnya secara tidak langsung dengan tindakan melalui (*action thought*) sikap dan norma subyektif, Bentler dan Speckart menunjukkan bahwa perilaku sebelumnya dapat mempunyai pengaruh langsung pada niat dan perilaku berikutnya.

Pada dasarnya yang ingin ditunjukkan oleh model Bentler dan Speckart adalah kemungkinan-kemungkinan sebagai berikut (Eiser, 1987):

- Perilaku lampau, sikap dan norma subyektif dapat saling mempengaruhi
- Sikap dapat mempengaruhi perilaku selanjutnya baik secara langsung yaitu melebihi pengaruh lainnya yang ditengahi oleh niat (seperti asumsi Fishbein-Ajzen)

- Norma Subyektif hanya mempunyai suatu pengaruh tidak langsung pada perilaku selanjutnya
- Perilaku lampau dapat mempengaruhi perilaku selanjutnya baik secara langsung maupun tidak langsung

Kesimpulan dari Model Bentler dan Speckart ini secara langsung menolak asumsi dasar dari teori *Reasoned Action* yaitu bahwa pengaruh dari sikap terhadap perilaku ditengahi oleh niat. Bentler dan Speckart telah menguji teori *Reasoned Action* ini dalam konteks pelajar dalam menggunakan tiga kelompok obat-obatan: alkohol, marijuana dan obat keras. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sikap dan perilaku masa lampau menjelaskan derajat variabilitas yang signifikan pada perilaku remaja dalam mengkonsumsi obat yang tidak dapat dijelaskan oleh niat dan bahwa peran norma subyektif dalam menyebabkan perilaku dimasa yang akan datang sebagian besar ditengahi oleh niat (Bentler dan Speckart, 1979:462)

2.1.5 Teori *Self-Efficacy*

Pengertian *Self-Efficacy* menurut Bandura (1977) dalam Kulviwat, *et al.*, (2005) adalah penilaian seseorang terhadap kemampuannya sendiri untuk mengorganisasi dan memutuskan tindakan yang diperlukan dari suatu keadaan untuk mencapai kinerja tertentu. *Self-Efficacy* terkait dengan pertimbangan tentang apa yang bisa dilakukan terkait dengan ketrampilan/skill yang dimilikinya. Sumber utama dari *Self-Efficacy* adalah persepsi dan interpretasi secara fisik dan emosi.

Menurut Davis (1989) *perceived ease* merupakan variabel perluasan dari *self efficacy* yang diteorikan sebagai determinan dari perilaku. Seseorang akan mempertimbangkan keyakinannya dalam melakukan tindakan didasarkan atas emosi yang pernah dilalui sebagai dasar dalam menyelesaikan tindakan. *Self-Efficacy* berperan dalam mempengaruhi proses motivasi melalui sejumlah usaha yang akan digunakan individu dan seberapa lama mereka terus bekerja pada tugasnya saat ada hambatan. Individu dengan *self-Efficacy* rendah akan merusak motivasi melalui perasaan bahwa mereka tidak mampu untuk menyelesaikan tugas itu, sebelum tugas tersebut dicobanya. Pengaruh *self-Efficacy* pada proses affective bisa dilihat pada tingkat stress dan depresi dari pengalaman individu pada situasi yang susah dan mengancam (Bandura, 1997) dalam (Lewis et al, 1003).

Davis et al. (1989) memformulasikan model TAM, dan memberikan saran bahwa penelitian dimasa yang akan datang perlu melakukan pengujian variabel eksternal dalam memahami bagaimana seseorang bisa menerima atau menolak sistem teknologi informasi. Dari beberapa hasil penelitian empiris yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa faktor *self-efficacy* masuk pada lingkungan teknologi komputer, faktor tersebut berhubungan secara signifikan dengan persepsi para pemakai tentang teknologi tersebut (Burckhardt and Brass 1990; Gist et al. 1989; Hill et al. 1987 dalam Schillewaert, et al., 2000).

Compeau, Higgins, and Huff (1999) dalam Gardner dan Amoroso (2004) melakukan penelitian dengan mengembangkan model yang didasarkan atas teori sosial kognitif (*Social Cognitive theory*) dari Bandura, untuk

mempelajari pengaruh *self-efficacy*, kinerja, *personal outcome expectations*, dampak, serta kegelisahan dalam penggunaan komputer. Dan penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa variabel *self-efficacy* bisa menjelaskan 18% variasi penggunaan komputer oleh individu. Implikasi dari studi ini adalah pentingnya pengaturan faktor *self-efficacy* dan penggunaan komputer melalui program pelatihan dan mekanisme/kebijakan yang mendukung.

Schillewaert, et al. (2000) melakukan penelitian dengan memperluas model TAM yaitu dengan menambah faktor pengaruh sosial (Internal dan eksternal), karakteristik *sales person* (orang yang inovatif dan *computer self-efficacy*) dan pemberian fasilitas dari organisasi. Tujuan dalam penelitian ini ingin mengetahui penerimaan teknologi informasi pada bagian penjualan. Sampel penelitian ini adalah 233 manajer eksekutif pada berbagai perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara fasilitas yang diberikan organisasi dengan penerimaan teknologi informasi, ada indikasi bahwa persepsi tentang komitmen organisasi dalam melakukan inovasi merupakan hal yang penting. Dalam prakteknya perlunya bagian internal marketing dalam memberikan dukungan layanan seperti pelatihan, komitmen manajemen dan dukungan teknis akan berdampak pada penerimaan teknologi informasi dari orang-orang bagian penjualan. Khusus untuk faktor *Computer Self-Efficacy* mempunyai hubungan yang signifikan dengan *ease of use*.

Kulviwat, et al., (2005) melakukan penelitian tentang penerimaan PDA pada mahasiswa bisnis di midwestern US university. Dengan menggunakan

model TAM serta menambah faktor eksternal *self-efficacy*. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif *self-efficacy* pada *perceived usefulness*, *ease of use*, *pleasure* dan *dominance*. Hubungan yang kuat ditemukan antara *self efficacy* dengan *perceived ease of use* dari pada dengan *perceived usefulness*, *pleasure* dan *dominance*. Ini berarti konsumen lebih menekankan pada faktor (kemudahan) bagaimana teknologi tersebut bisa cepat dipelajari dan simpel untuk digunakan.

2.1.6 Teori Pengaruh *Social Influence Theory*

Malhotra, dan Galletta (1999) memperluas TAM dengan memasukkan faktor pengaruh sosial. Pengaruh sosial diukur dengan *internalization*, *identification* dan *compliance*. Mereka meneliti penerimaan Software MS access. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh sosial berperan penting dalam perilaku menerima dan menggunakan adopsi teknologi informasi baru. Ketika pengaruh sosial menimbulkan perasaan patuh (*compliance*), ini akan mempunyai pengaruh negatif terhadap sikap pengguna dimasa yang akan datang dalam menggunakan sistem informasi yang baru. Sebaliknya ketika pengaruh sosial menghasilkan perasaan *internalization* dan *identification*, yang menjadi bagian dari pengguna, hal tersebut akan berdampak positif terhadap sikap dimasa yang akan datang untuk menerima dan menggunakan sistem informasi yang baru.

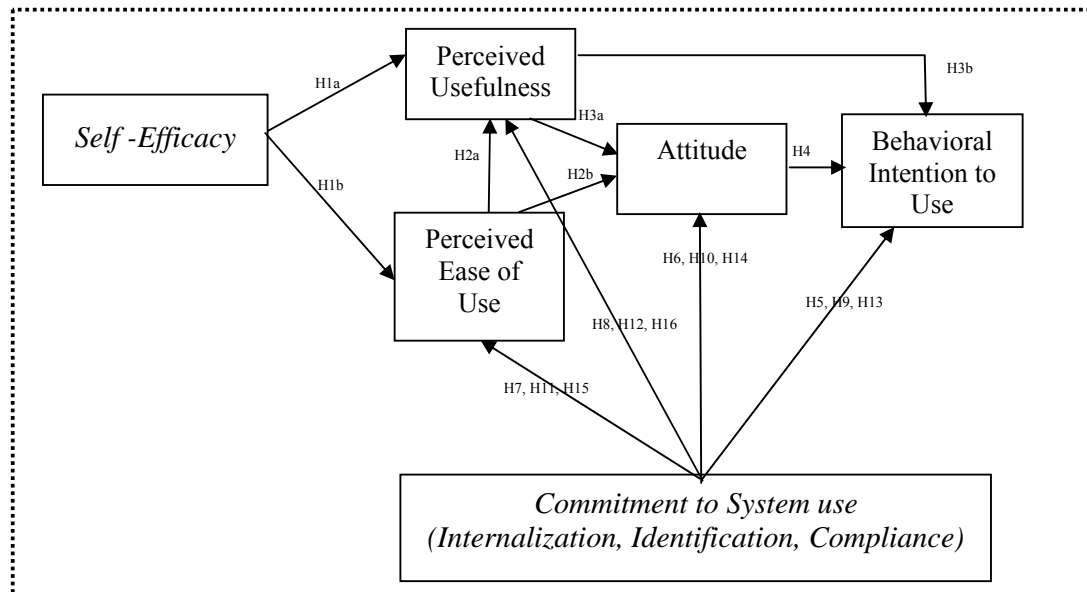
Malhotra, dan Galletta (2005) melakukan penelitian penerimaan sistem informasi dalam suatu organisasi dengan menggunakan model TAM yang

memasukkan faktor pengaruh sosial. Pengaruh sosial diukur dengan *internalization, identification dan compliance*. *Affective commitment (identification and internalization)* berpengaruh secara positif terhadap *perceived usefulness and ease of use* melalui pengadopsian dan perluasan penggunaan system informasi. *Affective commitment* juga berpengaruh positif terhadap *user attitude*. Hal yang berlawanan ditemukan pada *continuance commitment (compliance)* yang mempunyai dampak negatif terhadap *perceived usefulness and ease of use*.

2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. terhadap pergantian sistem informasi BOSS ke sistem iCons. Pengujian model dilakukan dengan menggunakan model perluasan model TAM dengan menambahkan variabel eksternal *self – efficacy* dan *commitment to system use*. Penambahan variabel *self – efficacy* dan *commitment to system use* didasarkan pada pendapat Lewis *et al* yang menyatakan bahwa pengaruh variabel-variabel dalam model TAM terhadap pemanfaatan teknologi juga dijelaskan oleh variabel individual seperti *self efficacy* dan variabel lain seperti *commitment to system use* yang terdiri dari *Internalization, Identification dan Compliance*.

Gambar 1.5.
Technology Acceptance Model (TAM)
Pada sistem informasi iCons: Usulan Perluasan



Sumber: dikembangkan untuk penelitian

2.3 Hipotesis Penelitian

2.3.1 Self-Efficacy

Pengertian *self-efficacy* menurut Bandura (1977, 1956) dalam Kulviwat, et al., (2005) adalah penilaian seseorang terhadap kemampuan dirinya dalam mengorganisasi dan memutuskan tindakan yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Sedemikian pentingnya *perceived ease of use* dalam penerimaan teknologi informasi, mendorong Bandura (1982) menguji dampak *self-efficacy* terhadap *perceived ease of use* yang didefinisikan sebagai penilaian mengenai seberapa baik seseorang mampu melakukan sebuah tindakan yang diperlukan sebuah situasi tertentu. Hasilnya menunjukkan bahwa *self efficacy* berkorelasi positif

dengan *perceived ease of use*. Bandura (1982) juga menyatakan bahwa penelitian-penelitian mengenai *self efficacy* menghasilkan sebuah perspektif yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* merupakan determinan penting bagi perilaku user.

Menurut Lewis *et al.*(2003) variabel yang paling penting dalam menjelaskan interpretasi kognitif mengenai teknologi informasi adalah hal-hal yang berkaitan dengan individu. Meskipun penelitian-penelitian terdahulu telah menguji sejumlah faktor individual terhadap penerimaan teknologi, dua variabel penting yang secara konsisten ditemukan mempengaruhi penerimaan teknologi adalah *self-efficacy* dan *innovativeness*. Menurut Roger sebagaimana dinyatakan oleh Lewis (2003) karakteristik seseorang akan membentuk keyakinan mengenai teknologi baru dengan menggabungkan informasi dari sejumlah *channel* termasuk media masa dan hubungan interpersonal. Orang – orang dengan tingkat keinovatifan tinggi diharapkan mengembangkan keyakinan yang lebih positif mengenai teknologi.

Lee, Tae dan Chung, (2003) menemukan bahwa *self-efficacy* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* dan mempunyai peran yang kritis dalam penerimaan teknologi oleh pemakai. Sementara peneliti yang lainnya Kulviwat, et al., (2005) menemukan bahwa *Self-Efficacy* mempengaruhi secara tidak langsung pada *attitude* melalui *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

Dalam disiplin sistem informasi, para peneliti menemukan bahwa *self efficacy* mempengaruhi harapan yang kemudian berdampak pada persepsi seseorang mengenai manfaat (*perceived usefulness*). Atas dasar ini, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H1a : *Self-Efficacy* mempunyai hubungan yang positif dengan *perceived usefulness* dalam penggunaan sistem informasi iCons.

H1b : *Self-Efficacy* mempunyai hubungan yang positif dengan *perceived ease of use* sistem informasi iCons.

2.3.2 Perceived ease of use

Perceived ease of use didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan teknologi akan membawa mereka terbebas dari usaha secara fisik dan mental (Gardner & Amoroso, 2004). Menurut konsep TAM, *attitude* secara bersama-sama dipengaruhi oleh *perceived usefulness*, *perceived ease of use* dan variabel eksternal seperti *commitment to system use* dan *self efficacy*, Warsaw *et al* (1989).

Perceived ease of use berpengaruh terhadap *usefulness*, *attitude*, *intention*, dan *actual use* (Chau, 1996). Davis *et al.* (1989) membuktikan bahwa *Perceived ease of use* mempunyai dampak baik secara langsung atau tidak langsung pada *perceived usefulness*, melalui *attitude*. Menurut Sun dan Zhang (2006) dari penelitian-penelitian sebelumnya hubungan *Perceived ease of use* dengan *attitude* diperoleh hasil tidak konsisten,

hal ini dapat dilihat dari 19 studi sebelumnya diperoleh 13 studi menunjukkan hubungan signifikan dan 6 studi hubungannya tidak signifikan, sedangkan untuk hubungan antara *Perceived ease of use* dengan *perceived usefulness* dari 50 studi sebelumnya 43 studi menunjukkan hubungan yang signifikan sedangkan 7 studi lainnya memperoleh hasil tidak signifikan.

Davis dan Arbor (1989) menyatakan bahwa *perceived ease of use* menjelaskan persepsi user terhadap usaha yang diperlukan untuk memanfaatkan sebuah sistem. Menurut Shih (2004) persepsi ini memiliki dampak terhadap intensi seseorang untuk memanfaatkan (*intension to use*). Hasil penelitian Pedersen (2003) secara empirik juga mendukung pernyataan Sun dan Zhang (2006) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* secara signifikan dipengaruhi oleh *perceived ease of use*.

Lopez dan Manson (1997) menguji *self-efficacy* dan *perceived usefulness* pemanfaatan desktop *information system* di Pacific Bell. Survey dilakukan terhadap 58 partisipan di California Engineering Centre. Temuan penelitian ini mendukung model yang diusulkan dalam penelitian. *Perceived usefulness* terbukti determinan penting bagi pemanfaatan sistem. Selain itu penelitian ini juga membuktikan bahwa *self efficacy* berkorelasi dengan pemanfaatan sistem baik secara langsung maupun melalui *Perceived usefulness*. Menurut Davis (1989) seseorang cenderung menggunakan sebuah sistem apabila mereka

percaya bahwa sistem akan membantu dalam mencapai kinerja yang diinginkan. Meskipun demikian, kepercayaan terhadap manfaat sistem tidak akan membantu dalam pemanfaatan apabila mereka meyakini bahwa sistem sulit digunakan sehingga usaha ekstra yang dikeluarkan untuk mencapai kinerja tidak sepadan dengan hasil yang dicapai. Hal ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* mempengaruhi *perceived usefulness* dan *attitude*.

Atas dasar ini, maka ajukan hipotesis sebagai berikut:

H2a : *Perceived ease of use* mempunyai hubungan yang positif dengan *Perceived usefulness* dalam penggunaan sistem informasi iCons.

H2b : *perceived ease of use* mempunyai hubungan yang positif dengan *attitude* dalam penggunaan sistem informasi iCons.

2.3.3 *Perceived usefulness*

Persepsi kegunaan adalah sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja tugasnya (Gardner & Amoroso, 2004). Davis (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks organisasional, orang pada umumnya didorong untuk memiliki kinerja yang baik dengan menggunakan peningkatan gaji, promosi dan bonus. Penelitian Davis, *et al* (1989) menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dengan pemakaian (*usage*) mempunyai hubungan

yang kuat. Pernyataan Sun dan Zhang (2006) mendukung hasil penelitian Davis (1989) bahwa hubungan *perceived usefulness* dengan *attitude*, *behavior intention to use* mempunyai hasil yang konsisten, ini dapat dilihat dari 72 studi hasil penelitiannya, 71 studi memperoleh hasil bahwa *perceived usefulness* mempunyai hubungan yang signifikan dengan *attitude*, *behavior intention to use*.

Pedersen (2003) menguji dampak *usefulness* dan *expressiveness* terhadap adopsi sistem parkir. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa *intension to use* dipengaruhi oleh persepsi mengenai *usefulness*, *ease of use* dan *self-expressiveness*. Atas dasar ini, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H3a : *perceived usefulness* mempunyai hubungan yang positif dengan *attitude* dalam penggunaan sistem informasi iCons.

H3b : *perceived usefulness* mempunyai hubungan yang positif dengan *Behavioral Intention to use* sistem informasi iCons.

2.3.4 Attitude

Menurut Davis et al. (1989) *attitude* merupakan cermin perasaan suka atau tidak suka tentang kinerja dari target perilaku yang telah dilakukan. Mathieson, (1991) menemukan variabel *attitude* secara statistik signifikan untuk menjelaskan variabel *behavior intention to use*. Petra, (2005) juga mendapatkan hasil yang sama yaitu variabel *attitude* mempunyai hubungan yang kuat dengan variabel *behavior intention to*

use. Menurut Sun dan Zhang (2006) dari hasil-hasil penelitian sebelumnya untuk hubungan *attitude* dengan *behavior intention to use* menunjukkan hasil yang tidak konsisten, hal ini bisa dilihat dari 21 studi yang telah dilakukan, 15 studi diperoleh hasil signifikan dan hanya 6 studi menunjukkan hasil yang tidak signifikan.

Gahtani (2007) secara empirik juga membuktikan bahwa *attitude* mempengaruhi *IT acceptance*. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku seseorang mempengaruhi mereka dalam memutuskan untuk menggunakan atau tidak menggunakan sebuah sistem/teknologi. Atas dasar ini, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H4: attitude mempunyai hubungan yang positif dengan *behaviour intention to use* sistem informasi iCons.

2.3.5 *Commitment to System Use (Internalization, Identification, dan Compliance)*

Menurut (Becker: 1992, Agarwal and Sambamurthy: 2003 dan Reichers: 1986) dalam Yogesh Malhotra And Galletta (2005) *Internalization, identification, and compliance* menggambarkan komitmen-komitmen yang berbeda yang berasal dari keinginan untuk memenuhi tujuan-tujuan personal yang berbeda. *Internalization* terkait dengan pengadopsian perilaku pengguna sistem yang didasarkan atas penerimaan norma dan nilai yang sama. *Identification* terjadi ketika pengguna sistem mengadopsi sikap dan perilaku untuk mencapai

kepuasan dan *self-defining relationship* dengan perorangan atau kelompok lain. *Compliance* bisa terjadi ketika pengguna sistem mengadopsi perilaku secara khusus untuk memperoleh penghargaan atau menghindari hukuman.

Menurut Yogesh Malhotra dan Dennis Galletta (2005) *Affective commitment (identification and internalization)* berpengaruh secara positif terhadap *perceived usefulness and ease of use* melalui pengadopsian dan perluasan penggunaan. *Affective commitment* juga berpengaruh positif terhadap *user attitude*. Hal yang berlawanan ditemukan pada *continuance commitment (compliance)* yang mempunyai dampak negatif terhadap *perceived usefulness and ease of use*. Atas dasar ini, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut:

H5 : *Internalization* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* sistem iCons.

H6: *Internalization* berpengaruh positif terhadap *attitude* pengguna sistem iCons.

H7: *Internalization* berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use* pengguna sistem iCons.

H8: *Internalization* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* pengguna sistem iCons.

H9: *Identification* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* sistem informasi iCons.

- H10: *Identification* berpengaruh positif terhadap *attitude* sistem informasi iCons.
- H11: *Identification* berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use* pengguna sistem iCons.
- H12: *Identification* berpengaruh positif terhadap *perceived useful* pengguna sistem iCons.
- H13: *Compliance* berpengaruh negatif terhadap *behavioral intention to use the Information system* iCons.
- H14: *Compliance* berpengaruh negatif terhadap *attitude* pengguna sistem iCons.
- H15: *Compliance* berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use* pengguna sistem iCons.
- H16: *Compliance* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness* pengguna sistem iCons.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanatori dengan menggunakan pendekatan metode survey artinya dalam kegiatan penelitian ini, peneliti mencoba menentukan hubungan antar variable berdasarkan data yang diperoleh dari sample yang ditentukan dalam suatu populasi.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk yang ada dikota Semarang. Penentuan sampel dilakukan dengan *proportional sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara proporsional berdasarkan sub populasi. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *proportional sampling* dilakukan karena populasi dalam penelitian ini menyebar di kantor-kantor cabang di seluruh Semarang yang meliputi Kantor Wilayah 05, Cabang Cabang Semarang, Cabang Karangayu dan Cabang Undip.

Tabel 3.1
Populasi dan Sampel Penelitian

Cabang	Populasi	Sampel
Wilayah V	100	47
Cabang Semarang	125	59
Karangayu	125	59
Undip	100	47
Sampel	450	212

Sumber: PT. Bank BNI (Persero) Tbk. Kota Semarang

Jumlah sampel secara menyeluruh ditetapkan berdasarkan persamaan Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Dimana:

n = sampel
N = populasi
e = error sampling (5%)

$$n = \frac{450}{1 + 450 (0.05)^2}$$

= 211,765 ditetapkan sampel sebanyak 212 responden.

Jumlah sampel per cabang ditetapkan berdasarkan proporsi populasi dari masing-masing kantor, sebagai contoh adalah populasi Kantor Wilayah 05 adalah sebesar $(100/450) \times 100\% = 22,22\%$ jadi sampel dari Kantor Wilayah 05 adalah sebanyak $22,22\% \times 212 = 47$ responden.

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini adalah instrumen yang pernah digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya, sehingga memungkinkan untuk meningkatkan validitas dan realibilitas pengukuran. Pengukuran masing-masing variabel menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5 yang masing-masing mempunyai arti sebagai berikut :

- 1 = sangat tidak setuju (STS)
- 2 = tidak setuju (TS)
- 3 = tidak pasti (TP)
- 4 = setuju (S)
- 5 = sangat setuju (SS)

1. *Self-Efficacy*

Pengertian *self-efficacy* menurut Bandura (1977, 1956) dalam Kulviwat, et al., (2005) adalah penilaian seseorang terhadap kemampuan dirinya dalam mengorganisasi dan memutuskan tindakan yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diinginkan. Kadang seseorang bisa menilai kemampuan atau keterampilan yang dimilikinya untuk memutuskan apakah suatu pekerjaan baru bisa dilakukan atau tidak. Variabel *self efficacy* dalam penelitian ini diartikan sebagai kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki oleh karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. dalam memutuskan apakah sistem baru (iCons) dapat digunakan secara mudah atau tidak. Variabel *self-efficacy* terkait dengan hal tersebut Item-item pertanyaan dalam variabel *self-efficacy* terdiri dari 3 pertanyaan yang diadopsi dari Kulviwat, et al., (2005). Pengukuran variabel ini juga menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5.

2. *Perceived ease of use*

Perceived ease of use didefinisikan sebagai suatu tingkat kepercayaan individu bahwa dengan menggunakan teknologi akan membawa mereka terbebas dari usaha secara fisik dan mental (Gardner & Amoroso, 2004). *Perceived ease of use* dalam penelitian ini diartikan sebagai tingkat kepercayaan karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. bahwa menggunakan sistem iCons akan membebaskan mereka dari usaha ekstra dalam mengerjakan tugas mereka. Item-item pertanyaan dalam variabel *perceived ease of use* terdiri dari 6 pertanyaan, instrumen yang digunakan

untuk mengukur variabel ini diadopsi dari penelitian sebelumnya dari Davis, et al. (1989), dan Chau (1996). Pengukuran variabel ini juga menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5.

3. *Perceived usefulness*

Persepsi kegunaan adalah sejauh mana individu percaya bahwa dengan menggunakan teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja tugasnya (Gardner & Amoroso, 2004). Davis (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai tingkatan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya. Persepsi kegunaan dalam penelitian ini diartikan sebagai suatu tingkat dimana karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. percaya bahwa menggunakan sistem iCons akan membantu meningkatkan kinerja mereka. Item-item pertanyaan dalam variabel *perceived usefulness* terdiri dari 6 pertanyaan, instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel ini diadopsi dari penelitian sebelumnya dari Davis, et al. (1989), dan Chau (1996). Pengukuran variabel menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5.

4. *Attitude*

Attitude merupakan cermin perasaan suka atau tidak suka terhadap sistem (Davis et al., 1989). Attitude dalam penelitian ini diartikan sebagai perasaan suka atau tidak suka karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. terhadap sistem iCons. Item-item pertanyaan dalam variabel *behavioral intention to use* terdiri dari 4 pertanyaan, instrumen yang

digunakan untuk mengukur variabel ini diadopsi dari Davis, et al. (1989). Pengukuran variabel ini juga menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5.

5. *Behavioral Intention to use*

Behavioral intention itu menunjukkan keinginan individu untuk menggunakan kembali sesuatu yang sama apabila suatu waktu memerlukan kembali (Taylor & Baker, 1994), dalam penelitian ini *behavioral intention to use* diartikan sebagai keinginan karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. untuk menggunakan iCons suatu waktu saat mereka memerlukan. Item-item pertanyaan dalam variabel *behavioral intention to use* terdiri dari 4 pertanyaan, instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel ini diadopsi dari Davis, et al. (1989), dan Chau (1996). Pengukuran variabel ini juga menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5.

6. *Commitment to System Use*

Menurut (Becker: 1992, Agarwal and Sambamurthy: 2003 dan Reichers: 1986) dalam Yogesh Malhotra And Galletta (2005) *Commitment to System Use* menggambarkan komitmen-komitmen yang berbeda yang berasal dari keinginan untuk memenuhi tujuan-tujuan personal yang berbeda. Berbagai komitmen dari orang-orang dalam menggunakan sistem informasi itu akan diukur dengan menggunakan variabel: *internalization*, *identification* dan *compliance*. *Internalization* terkait dengan pengadopsian perilaku pengguna sistem yang didasarkan atas penerimaan norma dan nilai yang sama. *Identification* terjadi ketika pengguna sistem mengadopsi sikap dan perilaku untuk mencapai kepuasan dan *self-defining relationship* dengan

perorangan atau kelompok lain. *Compliance* bisa terjadi ketika pengguna sistem mengadopsi perilaku secara khusus untuk memperoleh penghargaan atau menghindari hukuman. Dalam penelitian ini *commitment to use* diartikan sebagai komitmen karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. untuk menggunakan sistem iCons. Item-item pertanyaan dalam variabel-variabel *internalization*, *identification* dan *compliance* diadopsi dari Yagesh Malhotra And Dennis Galletta (2005). Item-item pertanyaan dalam variabel *internalization*, terdiri dari 3 pertanyaan, *identification* ada 3 pertanyaan, dan *compliance* ada 4 pertanyaan. Pengukuran variabel ini juga menggunakan skala Likert 1 sampai dengan 5.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang diadopsi dari penelitian terdahulu. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian I berupa pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan-pertanyaan mengenai identitas responden seperti nama responden, usia dan pendidikan terakhir, sedangkan bagian II adalah pertanyaan-pertanyaan tertutup meliputi semua variabel penelitian. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Confirmatory Factor Analysis* yang dilakukan dengan menggunakan AMOS.

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kota Semarang dan pengambilan data dilakukan pada bulan Desember 2008.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BNI pada berbagai jenjang yang ada di kota Semarang. Penelitian dilakukan dengan metode survey dimana semua karyawan BNI (kecuali yang tidak menggunakan sistem: *security*, *cleaning service* dan *driver*).

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisa ini dilakukan dengan merinci jawaban dari responden yang dikelompokkan dalam kategori skor. Perhitungan skor tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan bobotnya. Rentang skala dihitung dengan rumus (Umar, 1999;225):

$$RS = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

Langkah-langkah perhitungan rentang skala:

1. Perhitungan tiap skor menurut kategori adalah dengan cara mengalikan kriteria dengan jumlah responden yang memilih.

2. Menentukan rentang skor terendah dan tertinggi dengan cara mengalikan responden (n) dengan bobot paling tinggi dikurangi dengan bobot paling rendah, kemudian dibagi jumlah kategori jawaban item.

3.7.2 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan software AMOS (*Analysis of Moment Structure*). SEM (*Structural Equation Modelling*) merupakan sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan relatif rumit secara simultan. Yang dimaksud dengan model yang rumit adalah model-model simultan yang dibentuk melalui lebih dari satu variabel dependen yang dijelaskan oleh satu atau beberapa variabel independen dan dimana sebuah variabel dependen pada saat yang sama berperan sebagai variabel independen bagi hubungan berjenjang lainnya, seperti analisis regresi berganda, analisis faktor yang masih memiliki kelemahan yaitu keterbatasannya dalam menganalisis satu hubungan pada satu waktu (Ferdinand, 2000). Penggunaan SEM dalam penelitian ini didasarkan pada struktur hubungan antar variabel dalam TAM yang kompleks, sehingga penggunaan alat analisis lain seperti regresi akan memperumit proses analisis.

3.7.3 Asumsi-Asumsi SEM

Asumsi-asumsi yang harus dipenuhi dalam prosedur pengumpulan dan pengolahan data yang dianalisis dengan permodelan SEM adalah sebagai berikut:

1. Ukuran Sampel

Ukuran sampel yang harus dipenuhi dalam permodelan ini adalah minimum berjumlah 100. Dalam sebuah analisis SEM mensyaratkan minimum 100 sampel.

2. *Outliers*

Outliers adalah observasi yang muncul dengan nilai-nilai ekstrim, baik secara univariat maupun multivariat yaitu yang muncul karena kombinasi karakteristik unik yang dimilikinya dan terlihat sangat jauh berbeda dari observasi-observasi lainnya. Pengujian tentang ada tidaknya *outliers* univariate dilakukan dengan menganalisis nilai *Z* score dari data penelitian yang digunakan. Apabila terdapat nilai *Z* score yang berada pada rentang lebih besar dari pada ± 4 (Hair dkk, 1995) maka hal ini berarti termasuk dalam kategori *outliers* sedangkan pengujian *outliers* pada tingkat multivariate dapat dilihat dari jarak mahalanobis (*mahalanobis distance*).

3. Normalitas Data

Normalitas dapat diuji dengan melihat gambar histogram data atau dapat diuji dengan metode-metode statistik. Uji normalitas ini perlu dilakukan baik untuk normalitas terhadap data tunggal maupun normalitas multivariate dimana beberapa variabel digunakan sekaligus dalam analisis akhir. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan perintah test of normality and *outliers*. Asumsi normalitas akan ditolak bila nilai C.R lebih besar dari nilai kritis $\pm (2,58)$.

3.7.4 Uji Kesesuaian (*Goodness of Fit*)

Kriteria yang akan digunakan dalam mengevaluasi model dan pengaruh-pengaruh yang ditampilkan dalam model diuraikan pada bagian berikut, Ferdinan (2002):

1. χ^2 Chi Square Statistic

Semakin kecil nilai χ^2 semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan *cut off value* sebesar $p > 0,05$ atau $p > 0,01$.

2. CMIN/DF

CMIN/DF atau square relatif merupakan hasil pembagian antara fungsi kesalahan sampel yang minimal dengan derajat kebebasannya yang digunakan untuk mengukur fit model. CMIN/DF yang diharapkan agar model dapat diterima adalah $\leq 2,00$.

3. GFI (*Goodness of Index*)

Pengujian indeks *goodness of fit* dimaksudkan untuk mengetahui proporsi tertimbang dari varians dalam matriks kovarians sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarians populasi yang terestimasi, GFI yang diharapkan adalah $GFI \geq 0,90$.

4. AGFI (*Adjusted Goodness Fit Index*)

AGFI dapat mengadjust fit indeks terhadap df yang tersedia untuk menguji diterima atau tidaknya model. Hasil yang diharapkan adalah $\geq 0,90$.

5. TLI (Tucker *Lewis Index*)

TLI adalah sebuah alternatif incremental fit index yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah base line model. Nilai yang diharapkan adalah $TLI \geq 0,95$

6. CFI (Comparative Fit Index)

Rentang ini sebesar 0-1 dimana semakin mendekati 1 mengindikasikan tingkat fit yang paling tinggi, *a very good fit* nilai yang diharapkan adalah $CFI \geq 0,95$

7. RMSEA (the Root Meansquare Error of Approximation)

Merupakan sebuah indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi chi square dalam sampel besar, nilai RMSEA yang kecil/sama dengan 0,08 merupakan indek untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah close fit dari model tersebut berdasarkan degress.

Dengan demikian indeks-indeks yang dapat digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model adalah seperti yang diringkas dalam tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2
Asumsi-asumsi dalam Pengujian SEM

Goodness of Fit Index	Cut of Value
X ² Chi Square Statistics	Diharapkan kecil
Significance probability	$\geq 0,05$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$
RMSEA	$\leq 0,08$

Sumber : Ferdinand, 2002

3.7.5 Pengujian dan Pembuktian Hipotesa

Berdasarkan hasil analisis persamaan struktural AMOS akan diperoleh Critical Ratio (C.R) dan koefisien path sehingga dapat diketahui hubungan dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Apabila nilai CR > $\pm 2,0$ maka hipotesis diterima dan apabila nilai CR < $\pm 2,0$ maka hipotesis ditolak.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden

Penelitian ini bertujuan menguji *Technology Acceptance Model* atas perubahan sistem BOSS ke sistem iCons di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Sampel penelitian ini adalah sebanyak 212 karyawan Bank Negara Indonesia Kodya Semarang yang meliputi Kantor Wilayah 05, Cabang Semarang, Cabang Karangayu dan Cabang Undip. Penentuan sampel dilakukan dengan *proportional sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara proporsional berdasarkan sub populasi. Namun demikian berdasarkan penyebaran kues yang dilakukan didapatkan kues yang kembali sebanyak 220, dimana 8 diantaranya didapatkan dari 2 kelebihan dari Cabang Semarang dan Cabang Undip, serta 4 diantaranya berasal dari kelebihan dari Kantor Wilayah 5 sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1
Sampel Penelitian

Cabang	Jumlah Kuesioner disebar	Kuesioner Kembali	Kues minimal yang diperlukan
Wilayah 05	60	51	47
Cabang Semarang	65	61	59
Karangayu	60	59	59
Undip	60	49	47
Sampel		220	212

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Tabel 4.1 menunjukkan jumlah instrumen yang disebar dan kuesioner kembali. Penyebaran jumlah kues yang lebih besar dibandingkan dengan

jumlah yang disyaratkan dalam sampel untuk menghindari tingkat pengembalian yang kurang dari jumlah sampel yang ditetapkan.

4.1.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pada bagian ini dijelaskan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin yang ditampilkan pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	108	49.091
Wanita	112	50.909
Total	220	100

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Berdasarkan hasil uji frekuensi jenis kelamin diketahui bahwa dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, jumlah karyawan pria dan karyawan wanita adalah semibang yaitu sebanyak 49,091% karyawan pria dan 50,090% karyawan wanita.

4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pada bagian ini dijelaskan deskripsi responden berdasarkan pendidikan yang ditampilkan pada tabel 4.3 berikut :

Tabel 4.3

Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
SLTA	9	1.859
D3	39	17.727
S1	116	52.727
S2	56	25.454
Total	220	100

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Dikelompokkan berdasarkan pendidikan terakhir, diketahui bahwa mayoritas karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. adalah berpendidikan S1 yaitu sebanyak 52,727%, kemudian diikuti mereka yang berpendidikan S2 sebanyak 17.727%, dan lainnya berpendidikan D3 dan SLTA.

4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Pada bagian ini dijelaskan deskripsi responden berdasarkan usia yang ditampilkan pada tabel 4.4 berikut :

Tabel 4.4

Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
< 30 tahun	45	20.454
31-40 tahun	135	67.500
41-50 tahun	28	12.727
51-60 tahun	12	5.454
Total	220	100

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Dikelompokkan berdasarkan usia diketahui bahwa mayoritas responden berusia antara 31 sampai dengan 40 tahun yaitu sebanyak 67,50%, kemudian diikuti dengan mereka yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 20,454%, sedangkan 12,046% lainnya adalah mereka yang berusia antara 41-50 tahun dan 51-60 tahun.

4.2. Analisis Data

4.2.1 Frekuensi Jawaban Responden

Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian. Analisis dilakukan dengan menginterpretasikan kecenderungan responden dalam menjawab pertanyaan pada masing-masing indikator.

1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Self Efficacy*

Tabel 4.5

Tanggapan Terhadap Variabel *Self Efficacy*

Tanggapan Responden	Wilayah 05			Cabang Semarang			Cabang Karangayu			Cabang Undip			Total		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Sangat tidak setuju	1		1		1	1	1		1	1		1	4		3
Tidak setuju	5	7	3	4	2	8	3	4	2	8	8	7	21	25	16
Tidak pasti	9	10	3	12	9	7	3	12	9	7	11	10	28	53	44
Setuju	28	24	45	39	42	28	45	39	42	28	19	22	146	116	133
Sangat setuju	8	10	7	4	5	5	7	4	5	5	11	9	21	26	24
Total	51	51	59	59	59	49	59	59	59	49	49	49	220	220	220

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Tabel 4.5 di atas menunjukkan jawaban responden terhadap tiga pertanyaan atau indikator dalam variabel *self efficacy*. Nomor 1, 2 dan 3 menunjukkan nomor pertanyaan sedangkan angka pada baris pernyataan sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak pasti, setuju dan sangat setuju menunjukkan jumlah responden yang memberikan jawaban pada indikator yang bersangkutan. Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa tanggapan responden terbanyak untuk variabel *self efficacy* pada semua cabang adalah cenderung setuju. Dari hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa responden memiliki pengetahuan dan ketrampilan untuk berinteraksi dengan iCons, selain itu mereka juga menganggap bahwa berinteraksi dengan iCons adalah berguna.

2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Perceived Usefulness*

Tabel 4.6

Tanggapan Terhadap Variabel *Perceived Usefulness*

Tanggapan Responden	Wilayah 05						Cabang Semarang						Cabang Karangayu						Cabang Undip						TOTAL					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Sangat tidak setuju	2	1		1	1	1	2		1	2	2	2	1		1	1	1			1	1				5	2	3	4	4	3
Tidak setuju	4	6	6	4	8	7	7	9	5	8	9	6	3	2	2	3	2	3	6	5	8	8	6	7	20	22	21	23	25	23
Tidak pasti	8	10	13	12	10	6	10	9	6	17	6	14	7	12	4	12	7	8	12	15	12	15	13	7	37	46	34	56	36	37
Setuju	25	21	23	28	22	29	32	31	38	28	35	33	33	33	36	33	39	36	24	16	21	10	23	25	114	102	118	99	119	120
Sangat setuju	12	13	10	6	10	8	10	11	11	6	9	6	15	12	16	10	10	10	7	12	7	16	7	10	44	48	44	38	36	37
Jumlah	51	51	51	51	51	51	61	61	61	61	61	61	59	59	59	59	59	59	49	49	49	49	49	49	220	220	220	220	220	220

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Tabel 4.6 menunjukkan jawaban responden dari 6 pertanyaan dalam instrumen *perceived usefulness*. Sedangkan angka pada baris skala jawaban sangat tidak setuju tidak setuju, tidak pasti, setuju dan sangat setuju menunjukkan jumlah responden yang memberikan jawaban pada indikator yang bersangkutan. Berdasarkan hasil tabulasi diketahui bahwa mayoritas responden pada semua cabang adalah memberikan jawaban setuju terhadap variabel *perceived usefulness*. Dari hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi bahwa dengan menggunakan teknologi dapat membantu meningkatkan kinerja dalam melakukan tugasnya.

3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Perceived Ease of Use*

Tabel 4.7

Tanggapan Terhadap Variabel *Perceived Ease of Use*

Tanggapan Responden	Wilayah 05						Cabang Semarang						Cabang Karangayu						Cabang Undip						TOTAL					
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Sangat tidak setuju		1	1	1		1	1		1				1			1			1	2			1		1	3	4	1	1	2
Tidak setuju	6	2	4	3	5	4	8	6	9	10	9	8	5	2	5	3	5	2	5	5	3	6	6	6	24	15	21	22	25	20
Tidak pasti	5	11	9	10	8	7	12	11	18	16	13	16	8	17	13	14	12	12	10	12	9	13	14	8	35	51	49	53	47	43
Setuju	30	24	21	27	25	33	36	37	24	28	34	31	36	29	29	29	32	37	26	24	26	19	20	23	128	114	100	103	111	124
Sangat setuju	10	13	16	10	13	6	4	7	9	7	5	6	10	10	12	13	9	9	8	7	9	11	9	11	32	37	46	41	36	31
Jumlah	51	51	51	51	51	51	61	61	61	61	61	61	59	59	59	59	59	59	49	49	49	49	49	49	220	220	220	220	220	220

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Sebagaimana pada tabel frekuensi lainnya, enam angka dari kiri kolom ter kiri ke kanan menunjukkan jumlah indikator dalam instrumen atau variabel *perceived of use*. Sebagaimana pada penjelasan tabel frekuensi variabel lain angka pada baris jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, tidak pasti, setuju dan sangat setuju menunjukkan jumlah responden yang memberikan jawaban pada masing-masing pilihan jawaban. Berdasarkan hasil survey diketahui bahwa mayoritas responden baik pada Kantor Wilayah 05, Cabang Semarang, Cabang Karangayu dan Cabang Undip memberikan jawaban setuju terhadap variabel *perceived ease of use*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan semua PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. memiliki keyakinan yang tinggi bahwa dengan menggunakan teknologi mereka terbebas dari usaha secara fisik dan mental yang lebih berat dalam menyelesaikan pekerjaan.

4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Internalization*

Tabel 4.8

Tanggapan Terhadap Variabel *Internalization*

Tanggapan Responden	Wilayah 05			Cabang Semarang			Cabang Karangayu			Cabang Undip			Total		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Sangat tidak setuju		1		1	1	1	1	1				1	2	3	2
Tidak setuju	3	3	4	1	6	4	1	1	3	1	2	2	6	12	13
Tidak pasti	8	8	7	20	16	13	5	16	7	12	15	7	45	55	34
Setuju	34	25	35	34	34	40	43	34	39	24	27	32	135	120	146
Sangat setuju	6	14	5	5	4	3	9	7	10	12	5	7	32	30	25
Jumlah	51	51	51	51	51	51	59	59	59	49	49	49	220	220	220

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Sebagaimana pada penjelasan tabel frekuensi lainnya, nomor satu sampai dengan nomor tiga menunjukkan nomor indikator pada instrumen *internalization*. Dari tabel uji frekuensi tersebut pada tabel 4.8 diketahui bahwa responden baik pada cabang wilayah 05, Cabang Semarang, Cabang Karangayu dan Cabang Undip secara umum memberikan jawaban setuju pada variabel *internalization* yang menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. memiliki keyakinan yang tinggi bahwa system iCons bermanfaat, memiliki persamaan nilai dengan mereka dan berarti penting bagi mereka.

5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Identification*

Tabel 4.9

Tanggapan Terhadap Variabel *Identification*

Tanggapan Responden	Wilayah 05			Cabang Semarang			Cabang Karangayu			Cabang Undip			Total		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Sangat tidak setuju		1				2			1					1	3
Tidak setuju	6	3	4	11	11	7	4	4	3	3	3	6	24	21	20
Tidak pasti	13	12	13	16	13	13	18	20	21	9	8	5	56	53	52
Setuju	19	25	23	33	33	38	32	25	28	28	27	30	112	110	119
Sangat setuju	13	10	11	1	4	1	5	10	6	9	11	8	28	35	26
Jumlah	51	51	51	61	61	61	59	59	59	59	59	59	220	220	220

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Berdasarkan hasil uji frekuensi variabel *identification* diketahui bahwa responden baik responden dari Kantor Wilayah 05, Cabang Undip, Cabang Semarang maupun Cabang Karangayu secara umum memberikan jawaban setuju yang menunjukkan bahwa karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. bangga, mau menggunakan dan merasa memiliki system iCons.

6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Compliance*

Tabel 4.10

Tanggapan Terhadap Variabel *Compliance*

Tanggapan Responden	Wilayah 05				Cabang Semarang				Cabang Karangayu				Cabang Undip				Total			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sangat tidak setuju	1		1	1	2	2	1							1			3	3	2	1
Tidak setuju	5	5	3	4	3	4	6	5	4	2	5	4	2	2	4	3	14	13	18	16
Tidak pasti	8	9	9	11	21	30	20	15	16	19	24	20	12	9	10	12	57	57	63	58
Setuju	31	25	30	32	29	31	28	35	31	30	26	31	26	31	28	26	117	117	112	124
Sangat setuju	6	12	8	3	6	4	6	6	8	8	4	4	9	6	7	8	29	30	25	21
Jumlah	51	51	51	51	61	61	61	61	59	59	59	59	49	49	49	49	220	220	220	220

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Berdasarkan hasil uji frekuensi variabel *compliance* diketahui bahwa kebanyakan responden memberikan jawaban tidak setuju (pada pertanyaan-pertanyaan *recorded*) yang mengindikasikan bahwa karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. secara suka dan rela mau menggunakan sistem iCons. Dari keempat cabang menunjukkan kecenderungan yang sama yang menunjukkan tidak ada diantara cabang yang memiliki persepsi yang lebih tinggi dibandingkan dengan cabang lainnya.

7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Attitude*

Tabel 4.11

Tanggapan Terhadap Variabel *Attitude*

Tanggapan Responden	Wilayah 05				Cabang Semarang				Cabang Karangayu				Cabang Undip				Total			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sangat tidak setuju	1	1	1	2				3	3		1	1	1			1	1	2	6	6
Tidak setuju	9	6	8	7	11	11	7	11	6	5	5	6	6	2	2	4	32	24	22	28
Tidak pasti	6	12	5	9	13	23	21	19	15	18	14	20	9	16	13	11	43	69	53	59

Setuju	23	24	23	27	29	22	26	26	30	29	33	23	27	19	26	26	1	1	108	102
Sangat setuju	12	8	14	6	8	5	4	2	8	6	6	9	7	12	7	8	35	31	31	25
Jumlah	51	51	51	51	61	61	61	61	59	59	59	59	49	49	49	49	220	220	220	220

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Terhadap variabel attitude diketahui bahwa responden pada karyawan PT.

Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. secara keseluruhan memberikan persepsi setuju yang menunjukkan bahwa secara umum responden memiliki rasa suka dalam menggunakan sistem iCons.

8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel *Behavioral Intention to Use the System*

Tabel 4.12

Tanggapan Terhadap Variabel *Behavioral Intention to Use the System*

Tanggapan Responden	Wilayah 05				Cabang Semarang				Cabang Karangayu				Cabang Undip				Total			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Sangat tidak setuju		1	1	1		1	2	1							2		2	5	4	
Tidak setuju	10	5	4	7	12	5	2	5	4	1	2	5	5	4	2	3	31	15	8	20
Tidak pasti	10	12	12	9	10	11	9	13	18	15	13	12	10	13	16	9	48	51	50	43
Setuju	21	20	22	26	35	33	43	38	26	37	32	29	29	24	23	29	111	114	120	122
Sangat setuju	10	13	12	8	4	11	5	4	11	6	12	13	5	8	8	6	30	38	37	31
Jumlah	51	51	51	51	61	61	61	61	59	59	59	59	49	49	49	49	220	220	220	220

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Berdasarkan hasil uji frekuensi variabel *behavioral Intention to use the system* diketahui bahwa kebanyakan responden memberikan jawaban setuju yang mengindikasikan bahwa karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. memiliki keinginan individu yang kuat untuk menggunakan kembali sistem

iCons apabila suatu waktu memerlukan. Dari tabel di atas juga diketahui bahwa responden pada masing-masing cabang memiliki kecenderungan yang sama dalam memberikan respon terhadap variabel *behavioral intension to use sys* 56

4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana jawaban responden terhadap variabel-variabel penelitian. Analisis ini dilakukan dengan menghitung nilai range teoritis, range empiris, nilai kisaran, mean dan standar deviasi serta kriteria sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Perhitungan Nilai Deskriptif Variabel

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Jarak	Mean	Std. Deviation
Self Efficacy	3 15	5 15	4	11,095	2,197
Perceived Usefulness	6 30	10 30	8	22,49	4,715
Perceived Ease of Use	6 30	9 30	8	22,432	4,511
Attitude	4 20	5 20	5,333	14,368	3,313
Behavioral Intension to Use Syetem	4 20	6 20	5,333	14,923	2,996
Internalisation	3 15	3 15	4	11,409	1,997
Identification	3 15	5 15	4	11,027	2,261
Compliance	4 20	6 20	5,333	14,732	2,726

Sumber: data primer yang diolah (2009)

a. Variabel *Self Efficacy*

Variabel self efficacy terdiri dari 3 pertanyaan yang diukur dengan Skala Likert 1 sampai dengan 5. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.14
Kriteria Variabel *Self Efficacy*

Variabel	Range	Kriteria
----------	-------	----------

<i>Self Efficacy</i>	3-7	Rendah
	8-12	Sedang
	13-15	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah (2009)

Berdasarkan hasil tabel 4.13 analisis deskriptif diketahui bahwa nilai $\mu = 11,09$ variabel *self efficacy* adalah sebesar 11,09 sehingga masuk dalam kriteria sedang. Nilai standar deviasi yang kurang dari 20% nilai mean mengindikasikan bahwa jawaban responden pada variabel *self efficacy* relatif homogen. Nilai jawaban sedang mengindikasikan bahwa kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. dalam memutuskan apakah sistem baru dapat digunakan secara mudah atau tidak adalah sedang.

b. Variabel *Perceived Usefulness*

Variabel *perceived usefulness* terdiri dari 6 pertanyaan yang diukur dengan Skala Likert 1 sampai dengan 5. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.15
Kriteria Variabel *Perceived Usefulness*

Variabel	Range	Kriteria
<i>Perceived Usefulness</i>	6-14	Rendah
	15-22	Sedang
	23-30	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah (2009)

Berdasarkan hasil tabel 4.13 analisis deskriptif diketahui bahwa nilai mean variabel *perceived usefulness* adalah sebesar 22,49 sehingga masuk dalam kriteria sedang. Nilai standar deviasi yang lebih tinggi dari 20% nilai mean mengindikasikan bahwa jawaban responden pada variabel *perceived usefulness* relatif heterogen. Nilai jawaban sedang mengindikasikan bahwa karyawan tidak

yakin sepenuhnya apakah sistem iCons bermanfaat bagi mereka untuk menyelesaikan tugas.

c. Variabel *Perceived Ease of use*

Variabel *perceived usefulness* terdiri dari 6 pertanyaan yang diukur dengan Skala Likert 1 sampai dengan 5. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.16
Kriteria *Perceived Ease of Use*

Variabel	Range	Kriteria
<i>perceived ease of use</i>	6-14	Rendah
	15-22	Sedang
	23-30	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah (2009)

Berdasarkan hasil tabel 4.13 analisis deskriptif diketahui bahwa nilai mean variabel *perceived ease of use* adalah sebesar 22,432 sehingga masuk dalam kriteria sedang. Nilai standar deviasi yang lebih besar dari 20% nilai mean mengindikasikan bahwa jawaban responden pada variabel *perceived usefulness* relatif heterogen. Nilai jawaban sedang mengindikasikan bahwa karyawan tidak yakin sepenuhnya apakah sistem iCons mudah untuk dioperasikan.

d. Variabel *Attitude*

Variabel *attitude* terdiri dari 4 pertanyaan yang diukur dengan Skala Likert 1 sampai dengan 5. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.17
Kriteria Variabel *Attitude*

Variabel	Range	Kriteria
Attitude	4-9.333	Rendah
	10.333-14.666	Sedang
	15.666-20	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah (2009)

Berdasarkan hasil tabel 4.13 analisis deskriptif diketahui bahwa nilai mean variabel *attitude* adalah sebesar 14,368 sehingga masuk dalam kriteria sedang. Nilai standar deviasi yang lebih besar dari 20% nilai mean mengindikasikan bahwa jawaban responden pada variabel *attitude* relatif heterogen. Nilai jawaban sedang mengindikasikan bahwa karyawan ragu apakah mereka sepenuhnya suka terhadap sistem iCONS.

e. Variabel *Behavioral Intension to Use*

Variabel *behavioral intension to use system* terdiri dari 4 pertanyaan yang diukur dengan Skala Likert 1 sampai dengan 5. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.18
Kriteria Variabel *Behavioral Intension to Use*

Variabel	Range	Kriteria
<i>behavioral intension to use system</i>	4-9.333	Rendah
	10.333-14.666	Sedang
	15.666-20	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah (2009)

Berdasarkan hasil tabel 4.13 analisis deskriptif diketahui bahwa nilai mean variabel *behavioral intension to use system* adalah sebesar 14,9223 sehingga masuk dalam kriteria tinggi. Nilai standar deviasi yang lebih besar dari 20% nilai mean mengindikasikan bahwa jawaban responden pada variabel *behavioral intension to use system* relatif heterogen. Nilai jawaban tinggi mengindikasikan bahwa karyawan yakin bahwa mereka sepenuhnya bersedia menggunakan sistem iCons.

f. Variabel *Internalization*

Variabel *internalisation* terdiri dari 3 pertanyaan yang diukur dengan Skala Likert 1 sampai dengan 5. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.19
Kriteria Variabel *Internalisation*

Variabel	Range	Kriteria
Internalisation	3-7	Rendah
	8-12	Sedang
	13-15	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah (2009)

Berdasarkan hasil tabel 4.13 analisis deskriptif diketahui bahwa nilai mean variabel *internalisation* adalah sebesar 11,41 sehingga masuk dalam kriteria sedang. Nilai standar deviasi yang kurang dari 20% nilai mean mengindikasikan bahwa jawaban responden pada variabel *internalization* relatif homogen. Nilai jawaban sedang mengindikasikan bahwa karyawan tidak yakin sistem iCons bermanfaat dan penting bagi mereka.

g. Variabel *Identification*

Variabel *identification* terdiri dari 3 pertanyaan yang diukur dengan Skala Likert 1 sampai dengan 5. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.20
Kriteria Variabel *Identification*

Variabel	Range	Kriteria
Idnetification	3-7	Rendah
	8-12	Sedang
	13-15	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah (2009)

Berdasarkan hasil tabel 4.13 analisis deskriptif diketahui bahwa nilai mean variabel *identification* adalah sebesar 11,03 sehingga masuk dalam kriteria sedang. Nilai standar deviasi yang kurang dari 20% nilai mean mengindikasikan bahwa jawaban responden pada variabel *identification* relatif homogen. Nilai jawaban sedang mengindikasikan bahwa karyawan kurang bangga terhadap sistem iCons.

h. Variabel *Compliance*

Variabel *compliance* terdiri dari 4 pertanyaan yang diukur dengan Skala Likert 1 sampai dengan 5. Berdasarkan perhitungan didapatkan nilai kriteria sebagai berikut:

Tabel 4.21
Kriteria Variabel *Compliance*

Variabel	Range	Kriteria
<i>Compliance</i>	4-9.333	Rendah
	10.333-14.666	Sedang
	15.666-20	Tinggi

Sumber: data primer yang diolah (2009)

Berdasarkan hasil tabel 4.13 analisis deskriptif diketahui bahwa nilai mean variabel *compliance* adalah sebesar 11,73 sehingga masuk dalam kriteria tinggi. Nilai standar deviasi yang kurang dari 20% nilai mean mengindikasikan bahwa jawaban responden pada variabel *identification* relatif homogen. Nilai jawaban tinggi mengindikasikan bahwa karyawan bersedia secara suka rela menggunakan iCons.

4.2.3 Pengembangan Model Berbasis Teori

Model yang dikembangkan dalam penelitian ini terdiri atas 8 variabel atau konstruk, yaitu *self efficacy*, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *attitude*, *internalisation*, *identification*, *compliance* dan *behavioral intrenson to use the system*. Model tersebut didasarkan atas telaah pustaka yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Model teoritis yang dibangun akan dianalisis sebagai model yang ‘*researchable*’ dengan menggunakan SEM (Ferdinand, 2000).

4.2.4 Pengembangan Diagram Alur

Model teoritis yang telah terbentuk selanjutnya ditampilkan dalam bentuk diagram alur (*path diagram*) dengan bantuan SEM dijalankan melalui program Amos 5.0. Variabel-variabel yang terdapat pada diagram alur menjelaskan hubungan yang terjadi antar variabel yang diteliti. Hubungan tersebut sekaligus menunjukkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini.

4.2.5 Persamaan Model Struktural dan Model Pengukuran

Model yang telah disajikan dalam bentuk *path diagram* di atas, kemudian dinyatakan dalam persamaan-persamaan struktural dan persamaan yang menyatakan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*). Persamaan struktural yang diajukan untuk mengkonversi path diagram di atas dirumuskan sebagai berikut:

Tabel 4.22

Model Persamaan Struktural

$\text{Perceived usefulness} = \beta_1 \text{ self efficacy} + \beta_2 \text{ perceived ease of use} + \beta_3 \text{ internalization} + \beta_4 \text{ identification} + \beta_5 \text{ compliance} + z_1$ <p>.....(1)</p>
$\text{Perceived ease of use} = \beta_6 \text{ self efficacy} + \beta_7 \text{ internalization} + \beta_8 \text{ identification} + \beta_9 \text{ compliance} + z_4$ <p>.....(2)</p>
$\text{Attitude} = \beta_{10} \text{ perceived usefulness} + \beta_{11} \text{ perceived ease of use} + \beta_{12} \text{ internalization} + \beta_{13} \text{ Identification} + \beta_{14} \text{ Compliance} + z_2$ <p>.....(3)</p>
$\text{Behavioral intension of use} = \beta_{15} \text{ perceived usefulness} + \beta_{16} \text{ internalization} + \beta_{17} \text{ Identification} + \beta_{18} \text{ Compliance} + \beta_{19} \text{ Attitude} + z_3$ <p>.....(4)</p>

Sumber data: dikembangkan untuk penelitian

Tabel 4.22 di atas menjelaskan empat persamaan yang dapat dibentuk model penelitian. Model 1 menjelaskan bahwa *perceived usefulness* dipengaruhi oleh *self efficacy*, *perceived ease of use*, *internalization*, *identification* dan *compliance*. Model 2 menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dipengaruhi oleh *self efficacy*, *internalization*, *identification* dan *compliance*. Pada model 3 diketahui bahwa variabel attitude dijelaskan oleh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *internalization*, *Identification* dan *Compliance*. Sedangkan model 4 menjelaskan bahwa *behavioral intension of use* dipengaruhi oleh *perceived usefulness*, *internalization*, *Identification*, *Compliance* dan *Attitude*.

Tabel 4.23

Model Pengukuran

Variabel Eksogen
$X1 = \lambda_1 \text{ self efficacy} + e_1$
$X2 = \lambda_2 \text{ self efficacy} + e_2$
$X3 = \lambda_3 \text{ self efficacy} + e_3$
$X24 = \lambda_{24} \text{ internalisation} + e_{24}$
$X25 = \lambda_{25} \text{ internalisation} + e_{25}$
$X26 = \lambda_{26} \text{ internalisation} + e_{26}$
$X27 = \lambda_{27} \text{ identification} + e_{27}$
$X28 = \lambda_{28} \text{ identification} + e_{28}$
$X29 = \lambda_{29} \text{ identification} + e_{29}$
$X30 = \lambda_{30} \text{ compliance} + e_{30}$
$X31 = \lambda_{31} \text{ compliance} + e_{31}$
$X32 = \lambda_{32} \text{ compliance} + e_{32}$
$X33 = \lambda_{33} \text{ compliance} + e_{33}$
Variabel Endogen
$X4 = \lambda_4 \text{ perceived usefulness} + e_4$
$X5 = \lambda_5 \text{ perceived usefulness} + e_5$
$X6 = \lambda_6 \text{ perceived usefulness} + e_6$
$X7 = \lambda_7 \text{ perceived usefulness} + e_7$
$X8 = \lambda_8 \text{ perceived usefulness} + e_9$
$X9 = \lambda_9 \text{ perceived usefulness} + e_9$
$X10 = \lambda_{10} \text{ perceived ease of use} + e_{10}$
$X11 = \lambda_{11} \text{ perceived ease of use} + e_{11}$
$X12 = \lambda_{12} \text{ perceived ease of use} + e_{12}$
$X13 = \lambda_{13} \text{ perceived ease of use} + e_{13}$
$X14 = \lambda_{14} \text{ perceived ease of use} + e_{14}$
$X15 = \lambda_{15} \text{ perceived ease of use} + e_{15}$
$X16 = \lambda_{16} \text{ attitude} + e_{16}$
$X17 = \lambda_{17} \text{ attitude} + e_{17}$
$X18 = \lambda_{18} \text{ attitude} + e_{18}$
$X19 = \lambda_{19} \text{ attitude} + e_{19}$
$X20 = \lambda_{20} \text{ behavioral intension to use} + e_{20}$
$X21 = \lambda_{21} \text{ behavioral intension to use} + e_{21}$
$X22 = \lambda_{22} \text{ behavioral intension to use} + e_{22}$
$X23 = \lambda_{23} \text{ behavioral intension to use} + e_{23}$

Sumber data: dikembangkan untuk penelitian

Berdasarkan tabel 4.23 di atas diketahui bahwa variabel *self efficacy* terdiri dari 3 variabel yaitu X1, X2 dan X3, variabel internalisation terdiri dari 10 indikator dari indikator nomor 24 sampai dengan indikator nomor 33. 65 variabel *perceived usefulness* terdiri dari 6 indikator yaitu indikator nomor 1 sampai dengan indikator nomor 9. Pada variabel *perceived ease of use* terdiri dari 6 indikator yaitu indikator nomor 10 sampai dengan indikator nomor 15, variabel *attitude* terdiri dari 4 indikator yaitu nomor 16 sampai dengan indikator nomor 19 sedangkan variabel *behavioral intension to use* terdiri dari 4 pertanyaan yaitu nomor 20 sampai dengan indikator nomor 23.

4.2.6 Evaluasi atas Asumsi-Asumsi SEM

Proses permodelan dalam SEM menuntut terpenuhinya beberapa asumsi, baik pada proses pengumpulan data maupun pada proses pengolahannya. Berikut adalah beberapa bahasan tentang asumsi dari pengolahan data yang menggunakan program AMOS 5.0

4.2.6.1 Evaluasi jumlah sample

Teknik estimasi yang akan digunakan adalah *maximum likelihood estimation method* karena jumlah sampel yang digunakan berkisar antara 100-200. Teknik ini dilakukan secara bertahap yakni estimasi *measurement model* dengan teknik *confirmatory factor analysis* yang dimaksudkan untuk melihat kesesuaian indikator yang digunakan dan teknik *structural equation model* yang dimaksudkan untuk melihat kesesuaian model dan hubungan kausalitas yang dibangun. Dengan demikian jumlah responden sebanyak 220 telah memenuhi asumsi yang diperlukan dalam SEM.

4.2.6.2 Evaluasi Outliers Univariate

Outlier merupakan observasi dengan nilai-nilai ekstrim baik secara univariat maupun multivariat yang muncul karena kombinasi karakteristik unik

yang dimilikinya dan terlihat sangat jauh berbeda dari observasi-observasi lainnya. Pengujian ada tidaknya outlier univariate dilakukan dengan menganalisis nilai Zscore dari data penelitian yang digunakan. Apabila terdapat nilai Z yang lebih besar $\pm 4,0$ maka akan dikategorikan sebagai outlier. Pengujian univariate outlier ini menggunakan bantuan program SPSS 11.5 Hasil pengolahan data untuk pengujian ada tidaknya outlier disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.24

Statistik Deskriptif

Standardized	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(X1)	220	-3.26724	1.53271	.0000000	1.0000000
Zscore(X2)	220	-1.98022	1.62018	.0000000	1.0000000
Zscore(X3)	220	-3.38026	1.58573	.0000000	1.0000000
Zscore(X4)	220	-2.94406	1.28923	.0000000	1.0000000
Zscore(X5)	220	-2.99030	1.30948	.0000000	1.0000000
Zscore(X6)	220	-3.09186	1.30368	.0000000	1.0000000
Zscore(X7)	220	-2.80780	1.42313	.0000000	1.0000000
Zscore(X8)	220	-2.91422	1.37426	.0000000	1.0000000
Zscore(X9)	220	-3.03966	1.38166	.0000000	1.0000000
Zscore(X10)	220	-3.23535	1.46285	.0000000	1.0000000
Zscore(X11)	220	-3.20568	1.44176	.0000000	1.0000000
Zscore(X12)	220	-2.86649	1.31678	.0000000	1.0000000
Zscore(X13)	220	-3.05446	1.41796	.0000000	1.0000000
Zscore(X14)	220	-3.04470	1.45083	.0000000	1.0000000
Zscore(X15)	220	-3.23481	1.49382	.0000000	1.0000000
Zscore(X16)	220	-2.85910	1.44177	.0000000	1.0000000
Zscore(X17)	220	-2.88387	1.58410	.0000000	1.0000000
Zscore(X18)	220	-2.78229	1.46843	.0000000	1.0000000
Zscore(X19)	220	-2.64561	1.57203	.0000000	1.0000000
Zscore(X20)	220	-1.84159	1.53466	.0000000	1.0000000
Zscore(X21)	220	-3.28971	1.44834	.0000000	1.0000000
Zscore(X22)	220	-3.32609	1.42547	.0000000	1.0000000
Zscore(X23)	220	-3.06241	1.45927	.0000000	1.0000000
Zscore(X24)	220	-3.95182	1.57696	.0000000	1.0000000
Zscore(X25)	220	-3.36626	1.55452	.0000000	1.0000000
Zscore(X26)	220	-3.77967	1.59369	.0000000	1.0000000
Zscore(X27)	220	-1.97469	1.60579	.0000000	1.0000000
Zscore(X28)	220	-3.14582	1.49124	.0000000	1.0000000
Zscore(X29)	220	-3.11650	1.57157	.0000000	1.0000000
Zscore(X30)	220	-3.27015	1.56637	.0000000	1.0000000

Zscore(X31)	220	-3.30063	1.55649	.0000000	1.00000000
Zscore(X32)	220	-3.19718	1.65371	.0000000	1.00000000
Zscore(X33)	220	-3.49006	1.73316	.0000000	1.00000000

Sumber: hasil analisis data primer (2009)

Tabel 4.24 menunjukkan nilai z score atau nilai standarisasi jawaban responden terhadap masing-masing indikator. Nilai standarisasi digunakan untuk mengetahui apakah sebuah jawaban memiliki distribusi normal. Sebuah dinyatakan normal secara *univariate* apabila hasil analisis terhadap outlier univariate menunjukkan tidak ada nilai Zscore yang lebih besar $\pm 4,0$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi outlier univariate pada data penelitian ini.

4.2.6.3. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas dilakukan dengan mengamati nilai skewness data yang digunakan, apabila nilai CR pada *skewness* data berada pada rentang antara $\pm 2,58$ pada tingkat signifikansi 0,05. Hasil pengujian normalitas data ditampilkan pada Tabel 4.25 berikut ini :

Tabel 4.25

Normalitas Data

Variable	Min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x33	1	5	-0.593	-3.59	0.398	1.204
x32	1	5	-0.514	-3.113	0.219	0.662
x31	1	5	-0.668	-4.044	0.729	2.208
x30	1	5	-0.668	-4.044	0.68	2.058
x27	2	5	-0.401	-2.431	-0.362	-1.095
x28	1	5	-0.484	-2.929	-0.137	-0.414
x29	1	5	-0.702	-4.249	0.436	1.32
x24	1	5	-0.797	-4.824	1.756	5.318
x25	1	5	-0.712	-4.309	0.893	2.702
x26	1	5	-1.084	-6.565	1.938	5.868
x20	2	5	-0.436	-2.638	-0.529	-1.601
x21	1	5	-0.611	-3.697	0.364	1.101
x22	1	5	-0.898	-5.441	1.464	4.431
x23	1	5	-0.826	-5.004	0.625	1.891
x19	1	5	-0.557	-3.374	-0.072	-0.218
x18	1	5	-0.69	-4.178	0.252	0.762
x17	1	5	-0.304	-1.842	-0.32	-0.969
x16	1	5	-0.504	-3.05	-0.455	-1.376
x10	1	5	-0.755	-4.574	0.263	0.798

x11	1	5	-0.68	-4.115	0.532	1.611
x12	1	5	-0.626	-3.789	0.015	0.046
x13	1	5	-0.447	-2.705	-0.309	-0.935
x14	1	5	-0.528	-3.197	-0.22	-0.667
x15	1	5	-0.741	-4.488	0.46	1.392
x9	1	5	-0.786	-4.758	0.354	1.071
x8	1	5	-0.801	-4.849	0.295	0.894
x7	1	5	-0.531	-3.216	-0.088	-0.266
x6	1	5	-0.827	-5.008	0.461	1.396
x5	1	5	-0.578	-3.499	-0.154	-0.467
x4	1	5	-0.856	-5.182	0.522	1.58
x1	1	5	-1.2	-7.269	1.463	4.428
x2	2	5	-0.458	-2.774	-0.308	-0.933
x3	1	5	-0.929	-5.628	1.168	3.536
Multivariate					65.903	10.169

68

Sumber: hasil analisis data primer (2009)

Nilai CR adalah nilai rasio kritis (*critical ratio*) atau nilai batas sebuah data dinyatakan normal. Sebuah data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai CR baik pada CR skewness maupun CR kurtosis secara absolut bernilai kurang dari 2,58. Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan pada tabel di atas, diketahui banyak nilai pada kolom CR *skewness* yang lebih besar dari $\pm 2,58$, hal ini mengindikasikan bahwa data penelitian tidak berdistribusi normal sempurna, sehingga digunakan metode *General Least Square*.

4.2.6.4 Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas

Indikasi adanya multikolinearitas dan singularitas dapat diketahui melalui nilai determinan matriks kovarians yang benar-benar kecil, atau mendekati nol. Dari hasil pengolahan data nilai determinan matriks kovarians sample adalah sebagai berikut:

$$\text{Determinant of sample covariance matrix} = 1.7546\text{e-}015$$

Dari hasil di atas diketahui bahwa determinant of sample covariance matrix =1.7546e-015 tidak sama dengan 0. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terbebas dari multikolinieritas dan singularitas.

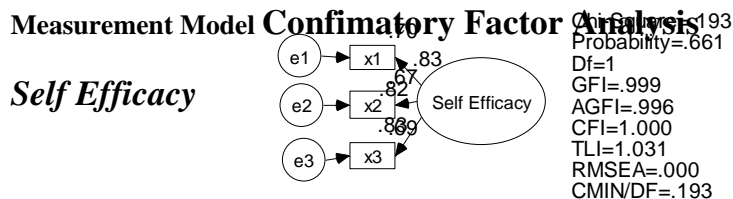
4.2.7. Analisis Faktor Konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*)

Setelah dilakukan uji asumsi, maka langkah berikutnya dilakukan uji analisis faktor *Confirmatory* konstruk. Tahapan ini menjelaskan pengukuran atas dimensi-dimensi yang membentuk variabel laten dalam model penelitian. Variabel laten yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 8 unobserve variable dan 33 observed variable sebagai dimensi pembentuknya. Tujuan dari analisis konfirmatori adalah untuk menguji unidimensionalitas dari dimensi-dimensi pembentuk masing-masing variabel laten. Pada tahap ini, model akan mengonfirmasi apakah variabel yang diamati dapat mencerminkan faktor yang dianalisisnya.

4.2.7.1. Variabel *Self Efficacy*

Berdasarkan hasil analisis konfirmatori didapatkan hasil sebagai berikut:

Gambar 4.1



Tabel 4.26
Hasil CFA *Self Efficacy*

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X3	<--- Self Efficacy	.959	.065	14.685	***	par_1
X2	<--- Self Efficacy	1.000				
X1	<--- Self Efficacy	1.000				

Sumber data: hasil analisis data primer (2009)

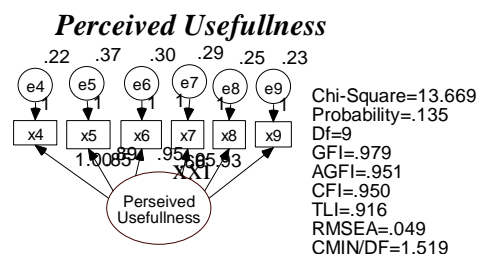
Gambar 4.1 menunjukkan bahwa variabel *self efficacy* terdiri dari 3 indikator yaitu x1, x2 dan x3 nilai estimate menunjukkan kekuatan hubungan antara indikator yang bersangkutan dengan instrumen *self efficacy* 70 keseluruhan, sedangkan nilai CR mengindikasikan rasio kritis sebagai parameter apakah indikator dinyatakan valid.

Secara umum CR dapat digunakan untuk mengetahui seberapa kuat dimensi-dimensi pembentuk faktor latennya maka dapat dilihat dari nilai CR dimana nilai CR indikator yang bernilai lebih dari 2,0 menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut secara signifikan merupakan dimensi dari faktor-faktor laten yang dibentuk (Ferdinand, 2002). Hasil pengolahan di atas menunjukkan hasil yang baik, yaitu nilai CR di atas 2,0 dengan nilai probabilitas yang bernilai 0 atau < 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa indikator-indikator pembentuk variabel *self efficacy* merupakan dimensi yang tepat dari faktor laten variabel *self efficacy*.

4.2.7.2 CFA *Perceived Usefulness*

Gambar 4.2

Measurement Model Confirmatory Factor Analysis



Tabel 4.27
Hasil CFA *Perceived Usefulness*

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x4	<--- Perceived_Usefulness	1.000				
x5	<--- Perceived_Usefulness	.847	.066	12.829	***	par_1
x6	<--- Perceived_Usefulness	.886	.061	14.500	***	par_2
x7	<--- Perceived_Usefulness	.947	.062	15.334	***	par_3
x8	<--- Perceived_Usefulness	.954	.069	13.847	***	par_4
x9	<--- Perceived_Usefulness	.932	.061	15.251	***	par_5

Sumber data: hasil analisis data primer (2009)

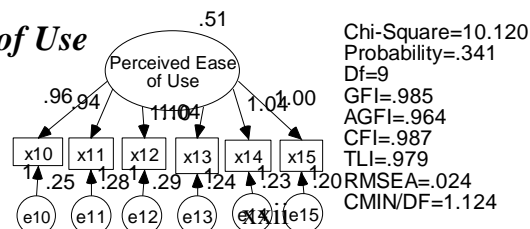
Gambar 4.2 menunjukkan hasil uji confirmatory analisis variabel *perceived usefulness*. Sebuah indikator dinyatakan valid atau mampu mengukur variabel yang akan diukur apabila dengan menggunakan alat analisis confirmatory analisis, nilai CR lebih dari 2. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas didapatkan hasil yang baik, yaitu nilai CR di atas 2,0 dengan nilai probabilitas yang bernilai 0 atau < 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel-variabel pembentuk tersebut merupakan dimensi dari faktor laten *perceived usefulness*.

4.2.7.3 CFA *Perceived Ease of Use*

Gambar 4.3

Measurement Model **Confirmatory Factor Analysis**

Perceived Ease of Use



Tabel 4.28
Hasil CFA Perceived Ease of Use

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

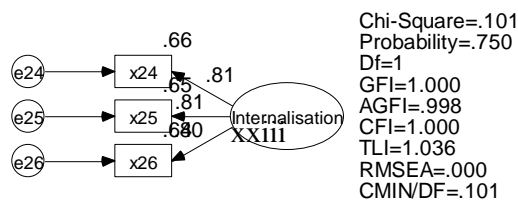
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x15	<--- Perceived Ease_of Use	1.000				
x14	<--- Perceived Ease_of Use	1.035	.067	15.384	***	par_1
x13	<--- Perceived Ease_of Use	1.038	.065	15.857	***	pa 72
x12	<--- Perceived Ease_of Use	1.095	.084	13.030	***	pa
x11	<--- Perceived Ease_of Use	.938	.072	13.116	***	par_4
X10	<--- Perceived Ease_of Use	.960	.071	13.611	***	par_5

Sumber data: hasil analisis data primer (2009)

Gambar 4.3 merupakan model confirmatory analisis (atau juga dikenal sebagai validitas) variabel *Perceived Ease of Use*. Nilai 0,96 pada indikator nomor 10 dengan nilai CR sebesar 13.611 mengindikasikan bahwa indikator yang bersangkutan merupakan variabel yang tepat pembentuk dimensi *Perceived Ease of Use*. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas didapatkan hasil yang baik, yaitu nilai CR semua variabel adalah lebih besar dari 2,0 dengan nilai probabilitas yang bernilai 0 atau < 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel-variabel pembentuk tersebut merupakan dimensi dari faktor laten *Perceived Ease of Use*.

4.2.7.4 Internalisation

Gambar 4.4



Confirmatory Factor Analysis Internalisation

Tabel 4.29

Hasil CFA *Internalisation*

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X26 <--- Internalisation	1.000				
X25 <--- Internalisation	1.115	.084	13.251	***	par_1
X24 <--- Internalisation	1.000				

Sumber data: hasil analisis data primer (2009)

73

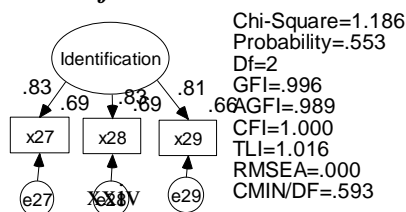
Gambar 4.4 merupakan confirmatory factor analysis variabel *internalisation*. Nilai sebesar 0,81 pada indikator x24 menunjukkan bahwa indikator yang bersangkutan tepat memiliki hubungan yang kuat dengan variabel internalisasi. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas didapatkan hasil yang baik, yaitu nilai CR di atas 2,0 dengan nilai probabilitas yang bernilai 0 atau < 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel-variabel pembentuk tersebut merupakan dimensi dari faktor laten *Internalisation*.

4.2.7.5 Identification

Gambar 4.5

Confirmatory Factor Analysis

Identification



Tabel 4.30

Hasil CFA Identification

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

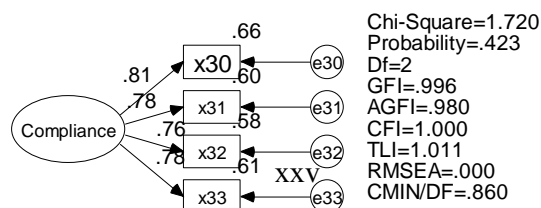
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x29 <--- Identification	1.000				
x28 <--- Identification	1.080	.087	12.414	***	par_1
X27 <--- Identification	1.007	.083	12.198	***	par_2

Sumber data: hasil analisis data primer (2009)

Gambar 4.5 merupakan hasil *factor confirmatory analysis*, nilai estimasi sebesar 0,83 pada indikator X 27 dan nilai CR sebesar 12,198 pada hubungan X27 dengan variabel *identification* yang menunjukkan bahwa indikator nomor 27 memprediksi variabel *identification*. Secara umum diketahui bahwa dari hasil pengolahan data di atas didapatkan hasil yang baik, yaitu nilai CR di atas 2,0 dengan nilai probabilitas yang bernilai 0 atau < 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel-variabel pembentuk tersebut merupakan dimensi dari faktor laten *Identification*.

4.2.7.6 Compliance

Gambar 4.6



Confirmatory Factor Analysis

Compliance

Tabel 4.31

Hasil CFA *Compliance*

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x30 <--- Compliance	1.000				
x31 <--- Compliance	.948	.077	12.322	***	par_1
x32 <--- Compliance	.928	.084	11.053	***	par_2
x33 <--- Compliance	.887	.077	11.455	***	par_3

Sumber data: hasil analisis data primer (2009)

Gambar 4.6 menunjukkan hasil analisis confirmatory variabel *compliance* nilai 0,887 pada hubungan X33 dengan variabel *compliance* dengan nilai CR sebesar 11,455 (lebih besar dari 2) mengindikasikan bahwa indikator nomor 33 tepat sebagai pengukur variabel *compliance*. Berdasarkan hasil pengolahan 75 atas didapatkan hasil yang baik, yaitu nilai CR di atas 2,0 dengan nilai probabilitas yang bernilai 0 atau $< 0,05$. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel-variabel pembentuk tersebut merupakan dimensi dari faktor laten *Compliance*.

4.2.7.7 Attitude

Gambar 4.7

Confirmatory Factor Analysis

Attitude

Tabel 4.32

Hasil CFA *Attitude*

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x19 <--- Attitude	1.035	.064	16.069	***	par_1
x18 <--- Attitude	1.021	.065	15.647	***	par_2
x17 <--- Attitude	.954	.063	15.051	***	par_3
x16 <--- Attitude	1.000				

Sumber data: hasil analisis data primer (2009)

Gambar 4.7 menunjukkan hasil analisis *conomatory* variabel *attitude* yang terdiri dari 4 indikator X16 sampai dengan X19. Nilai CR lebih dari 2 pada masing-masing indikator mengindikasikan bahwa indikator-indikator dalam instrumen *attitude* tepat mengukur variabel *attitude*. Dengan demikian

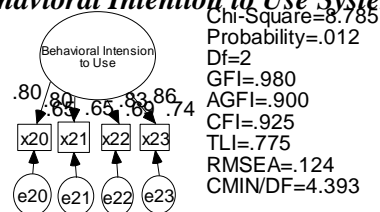
disimpulkan bahwa variabel-variabel pembentuk tersebut merupakan dimensi dari faktor laten *Attitude*.

4.2.7.8 Behavioral Intension to Use System

Gambar 4.8

Confirmatory Factor Analysis

Variabel Behavioral Intension to Use System



Tabel 4.33

Hasil CFA Behavioral Intension to Use System

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
x21	<--- Behavioral Intension_to Use	.891	.074	11.997	***	par_1
x20	<--- Behavioral Intension_to Use	.939	.068	13.737	***	par_2
x22	<--- Behavioral Intension_to Use	.920	.065	14.068	***	par_3
x23	<--- Behavioral Intension_to Use	1.000				

Sumber data: hasil analisis data primer (2009)

Gambar 4.8 menunjukkan hasil analisis variabel *behavioral intension to use system*. Variabel tersebut terdiri dari 4 indikator yaitu X21 sampai dengan X23. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas didapatkan hasil yang baik, yaitu nilai CR di atas 2,0 dengan nilai probabilitas yang bernilai 0 atau $< 0,05$. Dengan demikian disimpulkan bahwa variabel-variabel pembentuk tersebut merupakan dimensi dari faktor laten *behavioral intension to use system*.

4.2.8. Reliability Analysis

77

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat konsistensi sebuah instrumen. Suatu angket dinyatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 11.5 for windows.

- a. Uji reliabilitas variabel *self efficacy* menghasilkan koefisien alpha sebesar 0,8668 yang menunjukkan bahwa *self efficacy* dinyatakan cukup handal atau reliabel karena $\alpha > 0,7$. Sehingga disimpulkan bahwa instrumen layak digunakan untuk penelitian.
- b. Uji reliabilitas variabel *perceived usefulness* menghasilkan koefisien alpha sebesar 0,9210 yang menunjukkan bahwa variabel *perceived usefulness* dinyatakan cukup handal atau reliabel karena $\alpha > 0,7$. Sehingga disimpulkan bahwa instrumen layak digunakan untuk penelitian.
- c. Uji reliabilitas variabel *perceived ease of use* menghasilkan koefisien alpha sebesar 0,9236 yang menunjukkan bahwa variabel *perceived ease of use* dinyatakan cukup handal atau reliabel karena $\alpha > 0,7$. Sehingga disimpulkan bahwa instrumen layak digunakan untuk penelitian.
- d. Uji reliabilitas variabel *internalization* menghasilkan koefisien alpha sebesar 0,8460 yang menunjukkan bahwa variabel *internalization* dinyatakan cukup handal atau reliabel karena $\alpha > 0,7$. Sehingga disimpulkan bahwa instrumen layak digunakan untuk penelitian.
- e. Uji reliabilitas variabel *identification* menghasilkan koefisien alpha sebesar 0,8622 yang menunjukkan bahwa variabel *identification* dinyatakan cukup

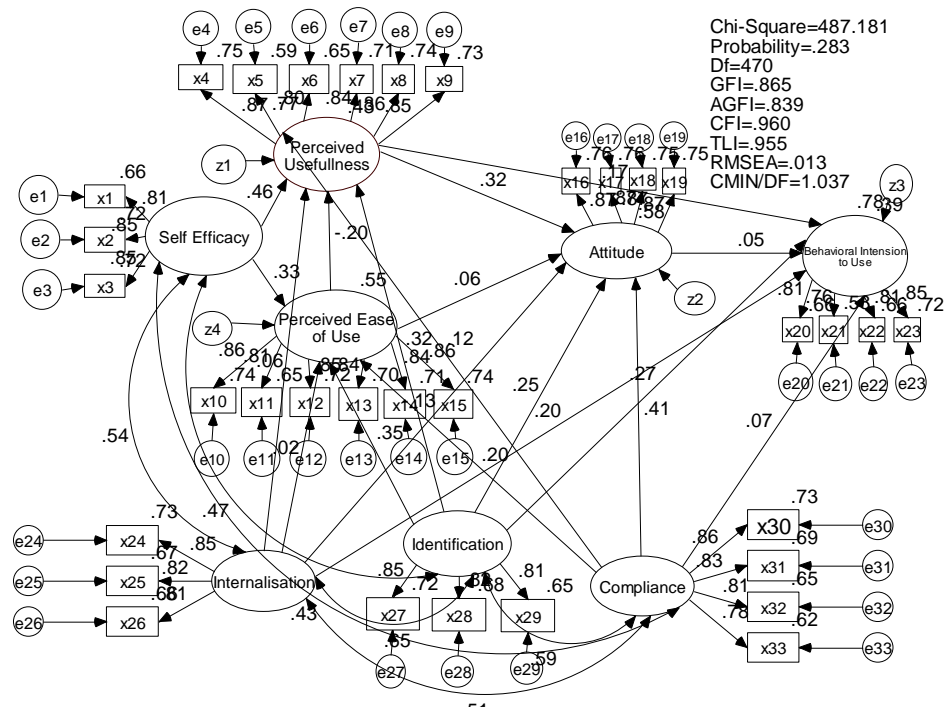
handal atau reliabel karena $\alpha > 0,7$. Sehingga disimpulkan bahwa instrumen layak digunakan untuk penelitian.

- f. Uji reliabilitas variabel *compliance* menghasilkan koefisien alpha sebesar 0,8616 yang menunjukkan bahwa variabel *compliance* dinyatakan cukup handal atau reliabel karena $\alpha > 0,7$. Sehingga disimpulkan bahwa instrumen layak digunakan untuk penelitian.
- g. Uji reliabilitas variabel *attitude* menghasilkan koefisien alpha sebesar 0,9140 yang menunjukkan bahwa variabel *attitude* dinyatakan cukup handal atau reliabel karena $\alpha > 0,7$. Sehingga disimpulkan bahwa instrumen layak digunakan untuk penelitian.
- h. Uji reliabilitas variabel *behavioral intension to use* menghasilkan koefisien alpha sebesar 0,887 yang menunjukkan bahwa variabel *behavioral intension to use* dinyatakan cukup handal atau reliabel karena $\alpha > 0,7$. Sehingga disimpulkan bahwa instrumen layak digunakan untuk penelitian.

4.2.9. Analisis Structural Equation Model (SEM) secara Full Model

Analisis selanjutnya setelah analisis konfirmatori adalah analisis *Structural Equation Model* (SEM) secara *Full Model* yang digunakan untuk menguji model dan kekuatan hubungan dari tiap variabel yang dikembangkan dalam penelitian ini. Seperti halnya dalam *confirmatory factor analysis*, pengujian pada *Structural Equation Model* juga dilakukan dengan dua macam pengujian, yaitu uji kesesuaian model serta uji signifikansi kausalitas melalui uji koefisien regresi. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar 4.9 sebagai berikut:

Gambar 4.9

Hasil Pengujian *Structural Equation Model*

Gambar 4.9 menunjukkan hasil full analisis model yang menggambarkan hubungan antar variabel sebagaimana dimodelkan dalam tabel 4.22. Sebagai contoh adalah hubungan antara *perceived usefulness* dengan *attitude*. Hubungan antara *perceived usefulness* dengan *attitude* adalah positif sebesar 0,32 yang menunjukkan bahwa semakin tinggi *perceived usefulness* maka semakin tinggi *attitude*. Pada hubungan antara *perceived ease of use* juga berhubungan positif dengan *attitude* yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi *perceived ease of use* maka semakin tinggi *attitude*.

Secara umum disimpulkan bahwa gambar 4.9 menunjukkan hasil pengujian SEM untuk mengetahui hasil regresi standar (dalam SPSS disebut 'beta' atau β) dan nilai *squared multiple correlation* (dalam SPSS dikenal dengan

R²). Misal nilai koefisien regresi standar antara variabel *perceived usefulness* dengan variabel *attitude* sebesar 0,32 dan *nilai squared multiple correlation* pada variabel yang bersangkutan adalah sebesar 0,1024.

Untuk mengetahui apakah model memenuhi *goodness of fit* indeks dilakukan uji kelayakan *full model* dengan hasil yang ditampilkan pada tabel 4.34 di bawah ini. Pengujian tersebut dilakukan untuk melihat apakah model yang dikembangkan dalam penelitian ini tergolong sebagai model yang baik. Hasil evaluasi model dikatakan baik jika hasil analisis memenuhi persyaratan yang terdapat pada *cut of value*. Hasil evaluasi dikatakan marjinal atau cukup baik jika hasil analisis berada diantara 0,8 – 0,9.

Tabel 4.34

Hasil Pengujian Kelayakan Model Penelitian Analisis Full SEM

<i>Goodness of Fit Indeks</i>	<i>Cut of Value</i>	Hasil Analisis	Evaluasi Model
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan Kecil; χ^2 ; df : 203 = 303,97	487,181	Baik
<i>Probability</i>	$\geq 0,05$	0.283	Baik
GFI	$\geq 0,90$	0.865	Marjinal
AGFI	$\geq 0,90$	0.839	Marjinal
TLI	$\geq 0,95$	0.955	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0.960	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1.037	Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0.013	Baik

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Tabel 4.34 menunjukkan hasil uji *goodness of fit* model. Pada kolom kedua menunjukkan *nilai cut of value* sedangkan pada kolom ketiga menunjukkan hasil analisis. Hasil analisis tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai *cut of value* untuk menyimpulkan apakah model memenuhi *goodness of fit model*. Analisis terhadap masing-masing hasil analisis dilakukan sebagai berikut:

1. X² Chi Square Statistics

Pengujian *Chi Square* dimaksudkan untuk mengetahui perbedaan antara populasi yang diestimasi dengan sampel yang diteliti. Sehingga diharapkan tidak ada perbedaan antara sampel dan populasinya. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai chi square yang rendah atau nilai probabilitas yang tidak signifikan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa nilai probabilitas uji sebesar $0,283 > 0,05$ yang menunjukkan tidak adanya perbedaan yang berarti antara sampel dan populasi dalam taraf nyata 5%.

2. CMIN/DF

CMIN/DF atau chi square relatif merupakan hasil pembagian antara fungsi kesalahan sampel yang minimal dengan derajat kebebasannya (Ferdinand, 2002). CMIN/DF yang diharapkan agar model dapat diterima adalah $\leq 2,00$. Nilai CMIN/DF yang dihasilkan dalam analisis ini adalah sebesar 1,37. Hasil tersebut dinilai baik karena sudah memenuhi ketentuan lebih kecil dibandingkan dengan 2,00.

3. GFI (Goodness of Fit Indeks)

Pengujian indeks ini dimaksudkan untuk mengetahui proporsi tertimbang dari varian dalam matrik kovarian sampel yang dijelaskan oleh matrik kovarian populasi terestimasi. GFI diharapkan $\geq 0,90$. Hasil pengujian menghasilkan nilai GFI sebesar 0,865 ($0,8 < \text{GFI} < 0,90$) yang menunjukkan bahwa GFI kurang baik atau marginal.

4. AGFI (adjusted Goodnes of Fit Index)

Nilai AGFI diharapkan $\geq 0,90$. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai AGFI sebesar 0,839 ($0,8 < \text{GFI} < 0,90$) yang menunjukkan bahwa nilai AGFI model adalah marginal atau kurang baik atau marginal.

5. TLI (Tucker Lewis Index)

TLI adalah sebuah alternatif incremental fit index yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah base line model. Nilai yang diharapkan adalah $TLI \geq 0.95$. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa TLI sebesar 0,955 sehingga dinyatakan baik.

6. RMSEA (The Root Mean Square Error of Approximation)

RMSEA merupakan indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi chi square statistik dalam sampel yang besar. Uji RMSEA menunjukkan goodness of fit yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi (Hair, dkk; 1995). Hasil RMSEA yang diharapkan agar model dapat diterima adalah $\leq 0,08$. Nilai RMSEA uji adalah sebesar 0,013 yang menunjukkan bahwa nilai RMSEA baik karena lebih kecil dari 0,08.

Pengujian yang selanjutnya dilakukan adalah pengujian *regression weight* (uji kekuatan hubungan). Pengujian ini dilakukan untuk melihat kekuatan hubungan dari tiap variabel yang diajukan dalam penelitian ini. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel 4.35 di bawah ini.

Tabel 4.35

Hasil Pengujian *Regression Weights* Untuk Analisis SEM

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

Dependent	Independent	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Perceived Ease_of Use	<--- Identification	.359	.113	3.170	.002	par_28
Perceived Ease_of Use	<--- Compliance	.195	.083	2.342	.019	par_31
Perceived Ease_of Use	<--- Internalisation	.021	.128	.161	.872	par_35
Perceived Ease_of Use	<--- Self Efficacy	.347	.091	3.831	***	par_38
Perceived Usefulness	<--- Self Efficacy	.538	.131	4.111	***	par_1
Perceived Usefulness	<--- Identification	.367	.143	2.565	.010	par_27
Perceived Usefulness	<--- Compliance	.130	.117	1.117	.264	par_30
Perceived Usefulness	<--- Internalisation	.085	.159	.533	.594	par_34
Perceived Usefulness	<--- Perceived Ease_of Use	-.226	.130	-1.740	.082	par_39
Attitude	<--- Identification	.285	.140	2.029	.042	par_26
Attitude	<--- Compliance	.440	.101	4.348	***	par_29
Attitude	<--- Internalisation	-.178	.133	-1.339	.181	par_36
Attitude	<--- Perceived Usefulness	.318	.084	3.773	***	par_40
Attitude	<--- Perceived Ease_of Use	.070	.117	.595	.552	par_41
Behavioral Intension_to Use	<--- Identification	.270	.156	1.734	.083	par_32
Behavioral Intension_to Use	<--- Compliance	.068	.124	.554	.580	par_33
Behavioral Intension_to Use	<--- Internalisation	.233	.165	1.414	.157	par_37

Dependent	Independent	Estimate	S.E.	C.R.	P	La
Behavioral Intension_to Use<---	Attitude	.043	.124	.344	.731	par_4
Behavioral Intension_to Use<---	Perceived Usefullness	.146	.097	1.506	.132	par_4

Keterangan : *** menunjukkan nilai lebih kecil dari 0,001

Sumber data : Data primer diolah, 2009

Tabel 4.35 menunjukkan hasil uji hipotesis, pada kolom dependent menunjukkan variabel tergantung, variabel independent menunjukkan variabel bebas, nilai estimate menunjukkan koefisien regresi dan nilai CR serta nilai P menunjukkan nilai kritis penerimaan dan penolakan hipotesis. Apabila nilai CR kurang dari 2 dan nilai P lebih besar dari 0.05 atau 0,01 menunjukkan bahwa hubungan kedua variabel adalah tidak signifikan secara statistik. Sebagai contoh pada hubungan yang terjadi antara variabel *attitude* dengan *perceived usefulness* memiliki nilai CR = 3,773 (> 1,96) dengan probabilitas *** (< 0,01). Hal ini berarti variabel *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *attitude*.

4.2.10. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menganalisis nilai C.R dan nilai probabilitas (P) lalu dibandingkan dengan batasan statistik yang disyaratkan, yaitu diatas 1,96 untuk nilai CR dan dibawah 0,05 untuk nilai P. Apabila hasil olah data menunjukkan nilai yang memenuhi syarat tersebut, maka hipotesis penelitian yang diajukan dapat diterima. Hasil pengujian hipotesis mengacu pada hasil tabel 4.35 Selanjutnya pembahasan mengenai pengujian hipotesis akan dilakukan secara bertahap sesuai dengan urutan hipotesis yang telah diajukan.

1. Hipotesis 1a pada penelitian ini menyatakan bahwa *self-efficacy* mempunyai hubungan yang positif dengan *perceived usefulness* dalam penggunaan sistem informasi (iCons). Dari analisis Tabel 4.35 diketahui nilai CR pada pengaruh *self efficacy* terhadap *perceived usefulness* adalah sebesar 4.111 dengan nilai P sebesar 0,000. Kedua nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat, yaitu CR di atas 1,96 dan probabilitas (P) dibawah 0,05. Dengan demikian hipotesis 1a **diterima**. Dari hasil ini disimpulkan bahwa semakin tinggi penilaian karyawan BNI terhadap kemampuan dirinya dalam mengorganisasi dan memutuskan tindakan yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diinginkan, maka semakin tinggi persepsi mereka terhadap manfaat yang akan diterima dari pemanfaatan system iCons. Demikian juga hipotesis 1b yang menyatakan bahwa *self-efficacy* mempunyai hubungan yang positif dengan *perceived ease of use* sistem informasi (iCons). Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa nilai CR pada hubungan keduanya adalah sebesar $3.831 > 1,96$ dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, dengan demikian hipotesis 1b **diterima**. Dari hasil ini disimpulkan bahwa semakin tinggi persepsi karyawan tentang kemampuan dirinya maka semakin tinggi persepsi bahwa system iCons mudah digunakan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Bandura (1982), Lewis *et al.*(2003), Lee, Tae dan Chung, (2003) dan Kulviwat, et al,. (2005) yang menemukan adanya hubungan yang positif antara *self efficacy* terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Bagi Bank BNI hasil ini dapat dijadikan masukan dalam proses *recruitment* bahwa karakteristik

calon karyawan berdasarkan kriteria *self efficacy* perlu dijadikan sebagai pertimbangan penting dalam penerimaan karyawan. PT. Bank N 85 Indonesia (Persero) Tbk. diharapkan lebih memilih calon karyawan yang memiliki kemampuan untuk menilai kemampuan dirinya dalam mengorganisasi dan memutuskan tindakan, sehingga saat perubahan sistem diperlukan tidak terjadi kendala dalam penerimaan sistem baru. Secara deskriptif diketahui bahwa variabel pendapat responden mengenai variabel *self efficacy* masuk dalam kriteria sedang demikian juga dengan variabel *perceived ease of use*. Secara umum disimpulkan bahwa karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan yang sedang dalam memutuskan apakah menggunakan iCons penting sehingga persepsi mereka juga kurang yakin bahwa iCons mudah digunakan. Tingkat *self efficacy* yang sedang juga berimplikasi pada kecurangyakinan karyawan bahwa iCons bermanfaat bagi mereka untuk memudahkan penyelesaian tugas.

2. Hipotesis 2a pada penelitian ini menyatakan *Perceived ease of use* mempunyai hubungan yang positif dengan *Perceived usefulness* dalam penggunaan sistem informasi iCons. Dari analisis Tabel 4.35 diketahui nilai CR pada pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* sebesar -1,740 dengan nilai P sebesar 0.082 ($> 0,05$). Kedua nilai ini menunjukkan hasil yang tidak memenuhi syarat, yaitu CR di bawah 1,96 dan probabilitas (P) di atas 0,05. Dengan demikian hipotesis 2a dalam penelitian ditolak. Dengan demikian disimpulkan tidak adanya hubungan yang berarti antara *perceived usefulness* dengan *perceived ease of use*. Penolakan

hipotesis ini mengindikasikan bahwa peningkatan atau penurunan persepsi mengenai kemudahan sistem iCons digunakan tidak berdampak terhadap 86 peningkatan atau penurunan persepsi mengenai manfaat sistem iCons. Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian Pedersen (2003) dan pernyataan Sun dan Zhang (2006) yang menyatakan bahwa *perceived usefulness* secara signifikan dipengaruhi oleh *perceived ease of use*. Penerimaan hipotesis ini menguatkan rekomendasi bagi bagian personalia PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. bahwa pertimbangan mengenai *self efficacy* adalah penting, karena *self efficacy* terbukti mempengaruhi *perceived usefulness* dan berdampak pada *perceived ease of use* yang membantu perusahaan dalam proses transisi adopsi sistem baru saat diperlukan perubahan sistem. Secara deskriptif juga diketahui bahwa persepsi responden terhadap variabel *perceived usefulness dan perceived ease of use* adalah sedang, namun jawaban pada variabel tersebut cenderung heterogen. Heterogenitas jawaban pada kedua variabel berdampak pada penolakan dugaan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh pada *perceived ease of use*. Jawaban yang relatif heterogen juga mengindikasikan bahwa karyawan memiliki keyakinan yang relatif berbeda apakah iCons mudah digunakan dan bermanfaat bagi mereka dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Hipotesis 2b menyatakan bahwa *perceived ease of use* mempunyai hubungan yang positif dengan *attitude dalam* penggunaan sistem informasi (iCons). Berdasarkan hasil uji diketahui bahwa nilai CR pada hubungan *perceived*

ease of use dengan *attitude* adalah sebesar 0.595 (1,96) dengan nilai probabilitas sebesar 0,552 ($> 0,05$) yang menunjukkan bahwa **hipotesis 87 ditolak**. Dengan demikian disimpulkan bahwa peningkatan dan penurunan persepsi mengenai kemudahan sistem iCons digunakan tidak berdampak pada sikap karyawan BNI terhadap sistem iCons. Hasil ini tidak mendukung hasil penelitian Davis (1989) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* mempengaruhi *perceived usefullness* dan *attitude*. Penolakan hipotesis ini berkaitan dengan kecenderungan jawaban responden yang memiliki persepsi yang relatif heterogen pada variabel *perceived usefullness* dan *attitude*. Persepsi yang seragam mengenai variabel *perceived ease of use* dan *attitude* berdampak pada inkonsistensi pengaruh persepsi manfaat terhadap sikap karyawan atas sistem iCONS. Secara empiris penolakan hipotesis ini mengindikasikan bahwa perasaan karyawan untuk suka dan tidak suka terhadap sistem baru tidak dapat dijelaskan oleh persepsi mengenai kemudahan sistem untuk dioperasikan. Untuk itu manajemen diharapkan melakukan sosialisasi mengenai manfaat sistem baru, sehingga karyawan berperilaku positif terhadap sistem baru. Tindakan ini perlu dilakukan mengingat sikap karyawan terhadap sistem baru tidak dipengaruhi oleh kemudahan sistem untuk dioperasikan.

3. Hipotesis 3a penelitian ini menyatakan bahwa *perceived usefullness* mempunyai hubungan yang positif dengan *attitude* dalam penggunaan sistem informasi (iCons). Berdasarkan hasil uji hipotesis 3a diketahui bahwa nilai CR pada hubungan kedua variabel adalah sebesar 3.773 ($>$

1,96) dengan nilai probabilitas sebesar 0,000 ($< 0,05$) yang menunjukkan bahwa **hipotesis diterima**. Hasil penelitian ini mendukung pernyataan Davis (1989) yang menyatakan adanya hubungan antara *perceived usefullness* dengan *attitude*. Tidak adanya hubungan kedua variabel menunjukkan bahwa persepsi karyawan Bank BNI terhadap manfaat sistem iCons tidak berdampak pada sikap mereka terhadap sistem iCons. Manajemen Bank BNI perlu melakukan sosialisasi manfaat sistem secara intensif, sehingga kemungkinan perasaan tidak suka terhadap sistem baru dapat dihindari. Sosialisasi sebaiknya dapat dilakukan sebelum sistem diaplikasikan sehingga karyawan sudah mengantisipasi terhadap perubahan sistem yang baru yang akan terjadi.

Pada hipotesis 3b dinyatakan bahwa *perceived usefullness* mempunyai hubungan yang positif dengan *Behavioral Intention to use* sistem informasi iCons. Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa nilai CR pada hubungan *perceived usefullness* dengan *Behavioral Intention to use* adalah sebesar 1,506 ($< 1,96$) dan nilai probabilitas sebesar 0,132 yang menunjukkan bahwa **hipotesis ditolak**. Secara deskriptif tidak adanya pengaruh *perceived usefullnes* terhadap *behavioral intension to use system* berkaitan dengan kecenderungan kecurangyakinan karyawan apakah sistem iCons bermanfaat. Di sisi lain karyawan yakin bahwa mereka sepenuhnya mau terhadap sistem iCons, sehingga perasaan mau menggunakan bukan dikarenakan oleh persepsi mengenai manfaat sistem iCons, namun lebih dijelaskan oleh komitmen karyawan untuk menggunakan sistem dan

kemampuan mereka untuk memutuskan menggunakan iCons. Dari hasil disimpulkan bahwa tinggi rendahnya persepsi karyawan Bank 89 terhadap manfaat sistem iCons tidak mempengaruhi keinginan mereka untuk menggunakan sistem. Hal ini berkaitan dengan tidak adanya kepentingan bagi karyawan terhadap tujuan organisasi secara menyeluruh, sehingga manfaat sistem tidak meningkatkan keinginan mereka untuk menggunakan sistem. Untuk itu pemanfaatan sistem seharusnya tidak dijadikan sebagai pilihan bagi karyawan untuk mau memanfaatkan sistem atau tidak memanfaatkan, sistem hendaknya lebih dipertimbangan atas manfaat dan kemudahan operasionalisasi sistem karena karyawan tidak memiliki kepentingan untuk memanfaatkan sistem.

4. Hipotesis 4 menyatakan bahwa *attitude* mempunyai hubungan yang positif dengan *behaviour intention to use* sistem informasi iCons. Berdasarkan hasil uji model diketahui bahwa nilai CR pada hubungan antara *attitude* dengan *behaviour intention to use* adalah sebesar 0,344 (1,96) dengan nilai probabilitas sebesar 0,731 (0,05) yang menunjukkan bahwa **hipotesis 4 ditolak**. Secara deskriptif diketahui bahwa variabel *attitude* masuk dalam kriteria sedang, sedangkan variabel *behaviour intention to use* masuk dalam kriteria tinggi, sehingga mau tidaknya karyawan PT. Bank BNI dalam menggunakan sistem iCons tidak dijelaskan oleh perasaan suka dan tidak suka terhadap sistem, namun lebih dikarenakan oleh komitmen untuk mau menggunakan sistem. Tidak adanya hubungan keduanya menunjukkan bahwa sikap karyawan terhadap sistem iCons tidak berdampak pada

keinginan untuk menggunakan sistem. Hal ini mungkin berkaitan dengan adanya kebijakan dari perusahaan sebagai sebuah keharusan, sehingga keinginan untuk menggunakan atau tidak menggunakan bukan merupakan sebuah pilihan. Secara frekuensi juga diketahui bahwa secara umum karyawan suka (dimana jawaban lebih banyak mengarah ke skala setuju) terhadap sistem iCONS, namun demikian tidak adanya pengaruh attitude terhadap *behavioral intention to use* mengindikasikan bahwa karyawan yang memiliki perasaan suka maupun kurang suka tidak memberikan tanggapan secara serius terhadap keinginan untuk menggunakan sistem, karena pemanfaatan sistem merupakan keharusan.

5. Hipotesis 5 menyatakan bahwa *internalization* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* sistem iCons. Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa nilai CR hubungan *internalization* dengan *behavioral intention to use* sistem iCons adalah sebesar 1,414 ($>1,96$) dengan nilai probabilitas sebesar 0,157 ($>0,05$) yang menunjukkan bahwa **hipotesis 5 ditolak**. Penolakan ini berimplikasi pada tidak adanya hubungan secara empiris antara *internalization* dengan *behavioral intention to use* sistem iCons. Tidak adanya pengaruh internalisasi terhadap keinginan untuk menggunakan sistem terjadi karena perasaan mengenai pentingnya sistem baru dirasakan setelah karyawan menggunakan sistem, dan survey penelitian dilakukan setelah aplikasi sistem berjalan sehingga evaluasi atau persepsi terhadap *behavioral intention to use system* sudah berlalu pada saat sistem

disosialisasikan. Secara deskriptif penolakan ini berkaitan dengan kecenderungan internalisasi karyawan terhadap sistem iCons yang masuk dalam kriteria sedang, sehingga karyawan belum yakin bahwa sistem iCons bermanfaat dan penting bagi mereka, di sisi lain mereka tetap menggunakan sistem karena penggunaan sistem adalah sifatnya wajib bagi karyawan.

6. Hipotesis 6 menyatakan bahwa *internalization* berpengaruh positif terhadap *attitude* pengguna sistem iCons. Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa nilai CR pada hubungan keduanya adalah sebesar -1,339 ($> 1,96$) dengan nilai probabilitas sebesar 0,181 yang menunjukkan bahwa **hipotesis 6 ditolak**. Dengan demikian disimpulkan bahwa kesamaan nilai antara karyawan dengan sistem dan kesadaran mengenai manfaat dan penilaian mengenai karyawan mengenai iCons tidak berdampak pada kerelaan secara senang hati karyawan berinteraksi dengan iCons. Secara deskriptif diketahui bahwa karyawan memiliki internalisasi yang sedang terhadap sistem iCons sehingga mereka kurang senang dan kurang menganggap penting terhadap sistem iCONS. Perasaan kurang senang dan kurang menganggap penting berdampak pada keraguan apakah mereka sepenuhnya suka terhadap sistem iCONS.
7. Hipotesis 7 penelitian ini menyatakan bahwa *internalization* berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use* pengguna sistem iCons. Hasil uji hipotesis sebagaimana dapat dilihat pada tabel 4.35 diketahui bahwa nilai

CR hubungan keduanya adalah sebesar 0.161 ($<1,96$) dan nilai probat 92 sebesar 0,872 ($>0,05$) yang menunjukkan bahwa **hipotesis 7 ditolak**. Dengan demikian disimpulkan bahwa tinggi rendahnya internalisasi tidak berdampak pada perubahan persepsi karyawan mengenai kemudahan sistem iCons dioperasikan. Meskipun secara deskriptif nilai internalisasi dan persepsi kemudahan pengoperasian sistem tinggi, namun keduanya mengindikasikan tidak adanya hubungan satu sama lain. Hal ini terjadi karena karyawan yang memiliki tingkat internalisasi yang tinggi belum tentu memiliki persepsi kemudahan sistem yang setara dengan tingkat internalisasinya. Secara deskriptif juga diketahui bahwa internalisasi karyawan masuk dalam kriteria sedang yang berarti bahwa mereka kurang senang dan kurang menganggap penting sistem iCons sehingga persepsi bahwa iCons mudah digunakan tidak tercipta akibat rendahnya anggapan pentingnya iCONS. Argumen kualitatif mengenai tidak adanya hubungan berkaitan dengan kenyataan bahwa sistem didesain *friendly user* sehingga mayoritas karyawan akan berpersepsi bahwa sistem mudah digunakan, meskipun mereka tidak memiliki tingkat internalisasi yang setara. Fakta empiris ini dapat dijadikan sebagai umpan balik bagi bagian IT di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. bahwa perancangan sistem hendaknya dilakukan dengan mempertimbangan kemudahan dioperasikan, sehingga tidak diperlukan proses internalisasi bagi karyawan pada saat aplikasi sistem.

8. Hipotesis 8 penelitian ini menyatakan bahwa *internalization* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* pengguna sistem iCons. Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa nilai CR pada kedua variabel adalah sebesar 0,159 ($<1,96$) dengan nilai probabilitas sebesar 0,533 ($>0,05$) yang menunjukkan bahwa **hipotesis 8 ditolak**. Dengan demikian penelitian ini membuktikan bahwa kesamaan nilai antara karyawan dengan sistem dan kesadaran mengenai manfaat dan penilaian mengenai karyawan tentang iCons tidak berhubungan dengan persepsi karyawan mengenai manfaat penggunaan sistem iCons. Secara deskriptif diketahui bahwa nilai internalisasi adalah sedang yang mengindikasikan bahwa karyawan kurang senang dan tidak yakin serta kurang menganggap penting sistem iCons sehingga mereka yakin sepenuhnya apakah sistem iCons bermanfaat bagi mereka untuk menyelesaikan tugas.
9. Hipotesis 9 menyatakan bahwa *Identification* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use* sistem informasi iCons. Nilai CR pada hubungan keduanya adalah sebesar 3,170 ($>1,96$) dan nilai probabilitas sebesar 0,02 ($<0,05$) dengan demikian disimpulkan bahwa **hipotesis 9 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kebanggaan karyawan terhadap sistem iCons berdampak pada persepsi karyawan mengenai keinginan karyawan untuk menggunakan atau tidak menggunakan sistem iCons. Secara deskriptif diketahui bahwa variabel *identification* masuk dalam kriteria sedang sehingga disimpulkan bahwa karyawan kurang bangga

terhadap sistem iCONS. Namun di sisi lain karyawan tetap mau menggunakan sistem, hal ini berkaitan dengan kenyataan tidak adanya pilihan bagi karyawan untuk mau atau tidak mau mengaplikasikan sistem.

10. Hipotesis 10 menyatakan bahwa *Identification* berpengaruh positif terhadap *attitude*. Nilai CR pada hubungan keduanya adalah sebesar 2,029 ($>1,96$) dan nilai probabilitas sebesar 0,042 ($<0,05$) dengan demikian disimpulkan bahwa **hipotesis 10 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kebanggaan karyawan terhadap sistem iCons berdampak pada sikap karyawan BNI terhadap iCons. Secara deskriptif diketahui bahwa kedua variabel masuk kriteria sedang, sehingga disimpulkan bahwa kurangnya rasa bangga berdampak pada kurangnya perasaan senang terhadap sistem. Dari hasil ini juga disimpulkan bahwa sistem yang digunakan tidak berkaitan dengan perasaan bangga dan senang atau tidak senang, namun lebih berhubungan dengan sebuah alat bantu bagi perusahaan untuk menjalankan operasinya. Namun demikian perasaan bangga dan tidak bangga serta perasaan senang atau tidak senang tidak memiliki implikasi negatif bagi pemanfaatan sistem, karena keberadaan sistem adalah wajib dan tidak ada alternatif lain bagi karyawan untuk tidak menggunakan sistem.

11. Hipotesis 11 menyatakan bahwa *Identification* berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use*. Nilai CR pada hubungan keduanya adalah sebesar 3,170 ($>1,96$) dan nilai probabilitas sebesar 0,002 ($<0,05$) dengan demikian

disimpulkan bahwa **hipotesis 11 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kebanggaan karyawan terhadap sistem iCons berdampak pada per 95 karyawan mengenai kemudahan sistem dioperasikan.

12. Hipotesis 12 menyatakan bahwa *Identification* berpengaruh positif terhadap *perceived usefull*. Nilai CR pada hubungan keduanya adalah sebesar 2,565 ($>1,96$) dan nilai probabilitas sebesar 0,010 ($<0,05$) dengan demikian disimpulkan bahwa **hipotesis 12 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa kebanggaan karyawan terhadap sistem iCons berdampak pada persepsi karyawan mengenai manfaat yang akan didapatkan bila mereka menggunakan sistem iCons. Secara deskriptif diketahui bahwa kedua variabel masuk dalam kriteria sedang yang mengindikasikan bahwa karyawan kurang bangga dan kurang yakin bahwa sistem memberikan manfaat bagi mereka dalam menyelesaikan tugas. Adanya hubungan antara kedua variabel secara deskriptif dimaknai bahwa perasaan karyawan yang kurang bangga terhadap sistem berimplikasi pada kecurangyakinan mereka apakah sistem iCons bermanfaat. Secara faktual diketahui bahwa karyawan sekedar mengoperasikan sistem sebagaimana mereka mengoperasikan sistem BOSS, sehingga keunggulan sistem iCons kurang teridentifikasi secara baik oleh karyawan.

13. Hipotesis 13 menyatakan bahwa *compliance* berpengaruh positif terhadap *behavioral intention to use the Information system* iCons. Nilai CR pada

hubungan keduanya adalah sebesar 0,554 ($<1,96$) dan nilai probabilitas sebesar 0,580 ($<0,05$) dengan demikian disimpulkan bahwa **hipotesis 96 ditolak**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mengenai *compliance* karyawan terhadap sistem iCons tidak berdampak pada keinginan karyawan untuk menggunakan sistem iCons. Hal ini berkaitan dengan keinginan untuk menggunakan sistem lebih berkaitan dengan manfaat sistem tidak berkaitan dengan mau tidak maunya karyawan untuk menggunakan sistem. Secara deskriptif diketahui bahwa variabel *compliance* masuk dalam kriteria tinggi, sehingga karyawan mau secara suka rela menggunakan iCons, variabel *behaviour intention to use system* juga masuk dalam kriteria tinggi. Namun demikian diketahui bahwa pada variabel *compliance* adalah relatif heterogen yang berarti bahwa tingkat kerelaan karyawan satu dengan karyawan lain dalam menggunakan iCons adalah berbeda sehingga dampaknya terhadap keinginan untuk menggunakan sistem adalah berbeda-beda antar satu karyawan dengan karyawan lainnya.

14. Hipotesis 14 menyatakan bahwa *compliance* berpengaruh positif terhadap *attitude*. Nilai CR pada hubungan keduanya adalah sebesar 4,348 ($<1,96$) dan nilai probabilitas sebesar 0,000 ($<0,05$) dengan demikian disimpulkan bahwa **hipotesis 14 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mengenai *compliance* karyawan terhadap sistem iCons berdampak pada sikap karyawan terhadap sistem iCons. Dari hasil ini juga disimpulkan

bahwa keraguan karyawan apakah mereka sepenuhnya suka terhadap sistem iCons dijelaskan oleh kerelaan karyawan dalam menggunakan system.

97

15. Hipotesis 15 menyatakan bahwa *compliance* berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use sistem* iCons. Nilai CR pada hubungan keduanya adalah sebesar 2,342(<1,96) dan nilai probabilitas sebesar 0,019 (<0,05) dengan demikian disimpulkan bahwa **hipotesis 15 diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mengenai *compliance* karyawan terhadap sistem iCons berdampak pada persepsi karyawan mengenai kemudahan sistem iCons dioperasikan. Dari hasil ini juga diartikan bahwa kerelaan karyawan untuk mau menggunakan sistem menumbuhkan keyakinan bagi karyawan bahwa sistem mudah untuk dioperasikan. Hal ini berkaitan dengan persepsi mengenai mudah tidaknya sebuah sistem digunakan berawal dari kemauan karyawan untuk mau mencoba menggunakan sistem.

16. Hipotesis 16 menyatakan bahwa *compliance* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* sistem iCons. Nilai CR pada hubungan keduanya adalah sebesar 1,117 (<1,96) dan nilai probabilitas sebesar 0,264 (>0,05) dengan demikian disimpulkan bahwa **hipotesis 16 ditolak**. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mengenai *compliance* karyawan terhadap sistem iCons tidak berdampak pada persepsi karyawan mengenai manfaat dari penggunaan sistem iCons. Secara deskriptif nilai variabel *compliance* masuk dalam kriteria tinggi, di sisi lain variabel *perceived usefulness*

masuk dalam kriteria sedang yang mengindikasikan bahwa karyawan 98 kurang yakin apakah sistem mudah digunakan sehingga hubungan kedua variabel relatif lemah. Secara faktual diketahui bahwa di BNI pemanfaatan 98 sistem tidak didasarkan pada kerelaan karyawan untuk menggunakan sistem, namun diharuskan, sehingga tinggi rendahnya manfaat lebih berkaitan dengan kenyataan bagaimana iCons membantu karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penerimaan (*acceptance*) sistem informasi iCons dengan menggunakan TAM (*technology acceptance model*) pada karyawan PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. kota Semarang. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model *Technology Accpetance Model* (TAM) pada sistem informasi iCons. Variabel penelitian meliputi *perceived usefullness*, *perceived ease of use*, *attitude*, *behavioral intention to use*, *comitment to system use*, *self efficacy* dan *actual use*. Berdasarkan analisis dan hasil penelitian, maka penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. *Self-Efficacy* mempunyai hubungan yang positif dengan *perceived usefullnes* dalam penggunaan sistem informasi iCons. Hal ini mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya kemampuan karyawan untuk mengambil tindakan berdampak pada persepsi manfaat dari pemanfaatan sistem iCons.
2. *Self-Efficacy* mempunyai hubungan yang positif dengan *perceived ease of use* sistem informasi iCons. Hal ini mengindikasikan bahwa tinggi rendahnya kemampuan karyawan untuk mengambil tindakan berdampak pada persepsi sulit mudahnya iCons dioperasikan.

3. *Perceived ease of use* tidak berhubungan dengan *Perceived usefulness* dalam penggunaan sistem informasi iCons yang berarti bahwa persepsi mengenai mudah tidaknya sistem digunakan tidak berkaitan dengan tinggi rendahnya manfaat iCons.
4. *Perceived ease of use* tidak berhubungan dengan *attitude* dalam penggunaan sistem informasi iCons yang menunjukkan bahwa persepsi mengenai mudah tidaknya sistem digunakan tidak berkaitan dengan sikap suka dan tidak suka terhadap sistem iCons.
5. *Perceived usefulness* mempunyai hubungan yang positif dengan *attitude* dalam penggunaan sistem informasi iCons yang menunjukkan bahwa persepsi mengenai manfaat berdampak positif pada sikap karyawan terhadap sistem iCons.
6. *Perceived usefulness* tidak berhubungan dengan *Behavioral Intention to use* sistem informasi iCons. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi mengenai ada tidaknya manfaat iCons tidak berkaitan dengan keinginan untuk menggunakan (atau tidak menggunakan) sistem iCons.
7. *Attitude tidak* mempunyai hubungan dengan *behavioral intention to use* sistem informasi iCons yang mengindikasikan bahwa sikap tidak berhubungan dengan keinginan untuk mau menggunakan sistem.
8. *Internalization* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* sistem iCons yang membuktikan bahwa *internalization* tidak berkaitan dengan keinginan untuk menggunakan sistem.

9. *Internalization* tidak berpengaruh terhadap *attitude* pengguna sistem iCons yang menunjukkan bahwa *internalization* tidak berhubungan dengan sikap.
10. *Internalization* tidak berpengaruh terhadap *perceived ease of use* pengguna sistem iCons, yang mengindikasikan bahwa *internalization* tidak berpengaruh terhadap persepsi kemudahan penggunaan sistem.
11. *Internalization* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness* pengguna sistem iCons, yang menunjukkan bahwa *internalization* tidak berhubungan dengan manfaat sistem iCons.
12. *Identification* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* sistem informasi iCons yang menunjukkan bahwa *identification* tidak berdampak pada keinginan menggunakan sistem..
13. *Identification* berpengaruh positif terhadap *attitude* sistem informasi iCons yang menunjukkan bahwa iCons tidak berdampak pada sikap.
14. *Identification* berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use* pengguna sistem iCons yang menunjukkan bahwa *identification* berdampak pada persepsi mengenai kemudahan sistem dioperasikan.
15. *Identification* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* pengguna sistem iCons.
16. *Compliance* tidak berpengaruh terhadap *behavioral intention to use* informasi pada iCon yang menunjukkan bahwa kebanggaan terhadap sistem tidak ada kaitannya dengan keinginan untuk menggunakan sistem..

17. *Compliance* berpengaruh positif terhadap *attitude pengguna sistem* iCons yang mengindikasikan bahwa kebanggaan terhadap sistem berdampak pada sikap karyawan terhadap sistem.
18. *Compliance* berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use* pengguna sistem iCons yang mengindikasikan bahwa kebanggaan sistem berdampak pada persepsi mengenai kemudahan sistem digunakan.
19. *Compliance* tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness* pengguna sistem iCons yang mengindikasikan bahwa kebanggaan terhadap iCons tidak berhubungan dengan persepsi mengenai manfaat sistem.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini membuktikan hanya 8 hipotesis diterima dari total 16 hipotesis yang diajukan, (sebagaimana dapat dilihat dari tabel 4.35). Hanya pada hubungan berikut yang terbukti signifikan: a) *identification* dengan *perceived ease of use*, b) *compliance* dengan *perceived ease of use*, c) *self efficacy* dengan *perceived ease of use*, d) *self efficacy* dengan *perceived usefulness*, e) *identification* dengan *perceived usefulness*, f) *identification* dengan *attitude*, g) *compliance* dengan *attitude*, h) *perceived usefulness* dengan *attitude*. Hal ini membuktikan bahwa proses transisi perubahan sistem BOSS ke sistem iCons tidak sepenuhnya dapat dijelaskan oleh *Technology Acceptance Model*.

Implikasi yang dapat ditarik dari kenyataan ini bahwa pengaplikasian sebuah sistem baru dapat dilakukan tanpa mempertimbangkan apakah karyawan memiliki perasaan suka atau tidak suka, bangga atau tidak bangga, kesukarelaan karyawan untuk menggunakan sistem, sikap maupun persepsi mengenai

bagaimana manfaat sistem. Hal ini berkaitan dengan kenyataan bahwa hal-hal tersebut tidak berkaitan dengan keinginan karyawan untuk mau atau tidak mau menggunakan sistem. Hal penting perlu dikedepankan oleh perusahaan dalam mengaplikasikan sistem baru adalah *cost and benefit* dari penggunaan sistem baru. Namun demikian sistem baru juga seharusnya didesain secara *friendly usser* sehingga mudah diaplikasikan oleh karyawan, sehingga aplikasi sistem hanya perlu dipertimbangkan pada kemudahan secara faktual bukan persepsi, karena persepsi mengenai sulit atau mudahnya sistem dapat diatasi dengan pelatihan dan sosialisasi sistem baru.

5.3. Keterbatasan dan Saran

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Proses survey dilakukan setelah perubahan sistem terjadi, sehingga persepsi mengenai iCons kurang mencerminkan variabel *internalization* dan *behavioral intension to use system*. Bagi penelitian yang akan datang yang menggunakan konsep TAM sebaiknya mempertimbangkan ketepatan waktu survey sehingga karyawan responden dapat memberikan persepsinya secara lebih baik terhadap variabel-variabel TAM.
2. Penelitian ini hanya berskala organisasional, tidak berskala industri sehingga diperlukan kehati-hatian dalam melakukan generalisasi hasil penelitian. Seandainya memungkinkan dilakukan dalam skala industrial, penelitian lain diharapkan mempertimbangkan untuk melakukan penelitian dalam skala yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Chau, P.Y.K. 1996. An Empirical; Assessment of a Modified Technology Acceptance Model. *Journal of Management Information System*, 13 (2); 185-204.
- Compeau, DR., & Higgins, C. A., Huff, S. 1995. Social Cognitif Theory and Individual Reaction to Computing Technology: *A Longtudinal Study*. *MIS Quarterly*, 23 (2) 145-158.
- Davis, F.D. 1986. A technology acceptance model for empirically testing new end user information systems: theory and results," *Doctoral dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology*.
- Davis, F.D, Bagozzi. R.P. & Warshaw. P.R. 1989. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models, *Management Science*, 35, 982-1003.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*.
- Eikebrokk, R Tom dan Oeystein Sorebo. 2007. Technology acceptance in situations with alternative technologies: <http://nokobit.bi.no/nokobit>
- Fishbein, M. dan Ajzen. I. 1975. "Belief, Attitude, Intentions and Behavior: AnIntroduction to Theory and Research," Addison-Wesely, Boston, MA.
- Gahtani, Al. and Said S. 2007. System Characteristics, User Perceptions and Attitudes in the Prediction of Information Technology Acceptance (A Structural Equation Model), *Administrative Sciences Dept King Khaled University, Abha Saudi Arabia*
- Gardner, C. & Amoroso. D.L. 2004. Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumers, *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences,USA*.
- Kira, Dennis; Raafat George Saade; 2007; The Emotional State of Tehcnology Acceptance; <http://informingscience.org>
- Lewis, William, Ritu Agarwal dan V Sambamurthy. 2003. Sourche of Influence on Beliefs About Information Technology Use: An Empirica; Study of Knoledge Worker, *MIS Quarterly* Vol. 27 No. 4

- Malhotra, Yogesh dan. Galletta, Dennis F.1999, Extending the Technology Acceptance Model to Account for Social Influence: Theoretical Bases and Empirical Validation, *Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences*, USA.
- Mathieson, K. 1991. Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior, *Information Systems Research*, Vol. 2, pp.173-191.
- Ndubisi, Oli Nelson. 2005. Effect of Perception And Personal Traits On Computer Technology Adoption By Women Entrepreneurs In Malaysia; *Journal of Asia Entrepreneurship and Sustainability*
- Petra S.M. Wijaya. 2005. Pengujian Model Penerimaan Teknologi Internet Pada Mahasiswa. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 1. Februari.
- Pikkarainen, et al. 2004. Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model *Internet Research Volume 14 - Number 3* pp. 224-235
- Schillewaert, Niels.et al. 2000. The Acceptance of Information Technology in the Sales Force. Business Research Center *Working Paper*.
- Sun, Heshan dan Zhang, Ping. 2006. The Role Moderating Factors in User Technology Acceptance. *Int. J. Human-Computer Studies*. No. 63, hal. 53-78.
- Taylor, S.A, & Baker. T. L. 1994, An Assesment of relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumer's purchase intentions. *Journal of Retailing*, 70 (2): 163-178.
- Venkatesh, V, & Morris M. G. 2000. Why Don't Men Ever Stop to Ask for Direction? Gender, Social Influence and their Role in Technology Acceptance and Usage Behavior. *MISS Quarterly*, Vol. 24 No. 1, March.
- Wahyudi, Nanang. 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Reputasi Perusahaan, Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah, *Tesis Universitas Stikubank*, Tidak dipublikasikan
- Xiao, xue; Heshan Sun. 2006. User Acceptance of Virtuall Technologies; <http://web.syr.edu>

Yi Y Mun, Yujong Hwang. 2002. Predicting The Use Of Web Based Information Systems: Intrinsic Motivation And Self Efficacy, *Eighth Americas Conference on Information Systems*

Zhang, Ping, Heshan Sun. 2006. An Empirical Study on Causal Relationships between Perceived Enjoyment and Perceived Ease

