

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Sejak dahulu surat merupakan sarana penyampaian komunikasi berbentuk tulisan. Penyampaian pesan tersebut berkembang dalam hal sarana pengirimannya, mulai dari pengiriman kurir berkuda, penggunaan burung maupun melarung surat tersebut dalam botol. Surat berisi pesan atau informasi yang selanjutnya bisa dijadikan bukti suatu kegiatan dari suatu organisasi atau institusi yang disahkan secara hukum. Sistem surat yang bagus haruslah memiliki sistem pengarsipan yang bagus karena dokumentasi persuratan merupakan bagian dari kegiatan komunikasi suatu institusi atau organisasi (Ermawaty, 2013). Dalam suatu penerapan sistem informasi pengarsipan persuratan yang sederhana melibatkan beberapa pihak antara lain pengagenda surat dan pendisposisi. Pengagenda persuratan bertugas memberikan nomer agenda pada surat masuk maupun keluar sedangkan pendisposisi bertugas sebagai verifikator tujuan surat yang masuk. Apabila berada pada sistem yang relatif besar maka diperlukan tambahan pengguna untuk menangani kewenangan yang ada dalam sistem tersebut sehingga sistem akan berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan.

Pergeseran teknologi dari konvensional ke digital ikut mempengaruhi perkembangan sistem informasi pengarsipan surat, mulai dari penggunaan kertas bergeser dengan penggunaan komputer sebagai media kegiatan pencatatan persuratan. Komputer digunakan karena memiliki keunggulan antara lain kemudahan dalam mengakses arsip juga kecepatan dalam pemrosesan informasi yang ada dalam sistem. Selain itu dengan komputer akan mempercepat dalam distribusi informasi (Schulz dkk., 2015). Penggunaan komputer dinilai dapat meningkatkan kinerja dari suatu instansi atau organisasi. Penggunaan komputer untuk pendukung sistem pengarsipan surat juga bergeser dengan mulai digunakannya aplikasi khusus untuk menangani sistem tersebut.

Sistem tata kelola persuratan dengan sistem tradisional masih terdapat banyak redundansi dan kehilangan dalam arsip dokumen persuratannya dengan

buku agenda sebagai arsipnya, beban sistem pengarsipan surat sendiri juga masih tertumpu pada seorang pencatat. Sistem tradisional tersebut akan semakin merepotkan apabila terjadi penumpukan dari alur persuratan dari waktu ke waktu (Anoraga dkk., 2014). Kasus lain dalam tata kelola persuratan berbasis teknologi informasi yang masih menerapkan sistem konvensional yaitu walaupun komputer sudah digunakan dalam proses pencatatannya akan tetapi masih kesulitan dalam mengakses informasinya. Permasalahan verifikasi masih dilakukan secara manual sehingga memakan waktu dalam menjalankan proses bisnisnya sehingga terkadang terjadi keterlambatan dalam hal distribusi. Penelitian ini menggunakan menggunakan *Unified Modelling Language* (UML) untuk menggambarkan proses bisnis yang ada didalamnya (Putri, 2005). Penggunaan metode berorientasi obyek terhadap sistem informasi dilakukan untuk menerjemahkan sistem secara konseptual ke dalam sistem otomatis (Pastor dkk., 2001).

Penelitian mengenai kepuasan penerapan sistem informasi berbasis teknologi dalam proses bisnis suatu organisasi atau perusahaan telah lama dilakukan (Hou, 2012), disebutkan bahwa suatu organisasi modern berlomba lomba menginvestasikan teknologi informasi dalam sistem *business intelligence* mereka dalam mendukung otomatisasi di organisasi. Perkembangan teknologi informasi menawarkan berbagai macam kemudahan karena dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja. Penelitian mengenai tingkat kepuasan dalam menggunakan teknologi *m-banking* juga dilakukan dengan menggunakan metode Delone dan Mc Lean. Metode tersebut digunakan untuk mengetahui tingkat kesuksesan implementasi dari sebuah sistem informasi dengan menggunakan enam elemen pengukuran yaitu *System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction* dan *Net Benefits* (Tam dan Oliveira, 2016).

Audit dalam penggunaan suatu teknologi diperlukan untuk mengukur tingkat penerimaan suatu teknologi terhadap pengguna sehingga sistem tersebut dapat benar benar bermanfaat bagi institusi atau organisasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan salah satu metode yang populer untuk pengukuran suatu tingkat penerimaan terhadap suatu teknologi (Ducey dan Coovert, 2016). TAM menjelaskan bagaimana teknologi dapat diterima oleh

pengguna. TAM dikembangkan dari teori psikologis manusia dalam penerimaannya terhadap suatu sistem informasi dan dianalisis secara statistik.

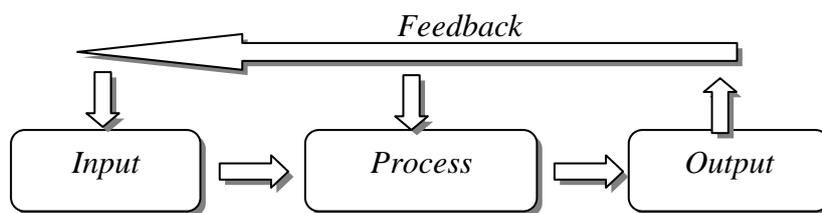
Penelitian mengenai TAM (Davis, 1985) pertama dikemukakan oleh Davis yang dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) atau teori tindakan beralasan. TAM dan TRA mempelajari tentang bagaimana perilaku individu berperilaku terhadap sesuatu (Martin Fishbein, 2015). Akan tetapi TAM lebih memfokuskan terhadap bidang teknologi, oleh karena itu sangat cocok apabila digunakan untuk mempelajari tingkat penerimaan suatu teknologi. TAM telah banyak diadopsi dalam beberapa penelitian empiris saat ini dan merupakan model yang paling berpengaruh dan sering dipakai dalam mengevaluasi tingkat penerimaan dari teknologi informasi atau sistem informasi (Ma dkk., 2013). TAM dibangun dengan 6 konstruk yaitu Variabel luar (*External Variable*), Persepsi kemudahan dalam penggunaan (*Perceived Ease Of Use / PEOU*), Persepsi tentang pemanfaatan (*Perceived Usefulness/ PU*), Sikap terhadap perilaku (*Attitude Toward/ AT*), Niat perilaku penggunaan (*Behavioural Intention to use/ BI*) dan Penggunaan yang aktual (*Actual Use/ AU*) (Davis, 1985).

Penelitian TAM dalam dunia kesehatan sering digunakan untuk menilai kesesuaian penerimaan teknologi dan sistem informasi kesehatan, dikarenakan setiap saat terjadi pembaharuan teknologi kesehatan. TAM bekerja berdasarkan hipotesis-hipotesis mengenai keterkaitan antar faktor yang dimiliki (Abdullah dan Ward, 2016). Penelitian mengenai teknologi informasi kesehatan dewasa ini selalu berfokus pada desain teknologi informasi dan implementasinya, tetapi kurang berfokus pada para *end user* bereaksi terhadap teknologi tersebut. TAM banyak digunakan untuk menilai kebiasaan dan perilaku terhadap teknologi informasi kesehatan terkini seperti digitalisasi arsip kesehatan, teknologi *telemedicine*, *Electronic Medical Record* (EMR) dan lain lain. Penggunaan teknologi haruslah *fit* dengan keinginan *user*, disinilah peran TAM untuk menganalisa tingkat penerimaan teknologi informasi tersebut sehingga kedepannya teknologi informasi akan lebih nyaman digunakan untuk mendukung kegiatan dunia kesehatan (Holden dan Karsh, 2010).

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kombinasi antara teknologi informasi dan kegiatan orang dalam menggunakan teknologi sebagai pendukung manajemen dan informasi (Chou, 2009). Sistem informasi (SI) adalah seperangkat komponen yang saling terkait yang mengumpulkan, memanipulasi, menyimpan dan menyebarkan data dan informasi serta memberikan mekanisme umpan balik untuk memenuhi tujuan (Ralph dan George, 2010) seperti ditunjukkan pada gambar 2.1.



Gambar 2.1. Komponen dasar sistem informasi
(Ralph dan George, 2010)

Gambar 2.1 menjelaskan tentang komponen dasar sistem informasi yaitu :

a. Masukan

Dalam sistem informasi, masukan merupakan aktifitas pengumpulan dari data.

b. Proses

Pemrosesan merupakan kegiatan konversi data menjadi sesuatu yang berarti, dalam hal ini melibatkan kalkulasi, perbandingan dan penyimpanan data.

c. Keluaran

Keluaran terlibat dalam menghasilkan informasi yang berguna, sering berupa sebuah laporan. Dalam beberapa hal keluaran dapat menjadi masukan bagi suatu sistem lainnya.

d. Umpan balik

Umpan balik dalam sistem informasi adalah sebuah informasi yang digunakan untuk membuat perubahan pada masukan atau pada tahap

pemrosesan untuk menghasilkan informasi yang lebih baik lagi. Umpan balik ini dirasa sangat penting karena dapat digunakan untuk sebuah sistem pendukung keputusan juga dapat sebagai sistem peramalan yang dapat mengestimasi kejadian dimasa yang akan datang.

Sistem informasi pada era saat ini sering dikaitkan dengan teknologi berbasis komputer. *Computer Based Information System* (CBIS) adalah sekumpulan *hardware, software, database*, telekomunikasi, orang dan prosedur yang digunakan untuk mengambil, memanipulasi, menyimpan, dan memroses data menjadi sebuah informasi yang berguna (Ralph dan George , 2010). Sistem informasi dan teknologi informasi menjadi suatu kesatuan yang penting dalam kegiatan dalam meningkatkan kompetisi dijamin sekarang ini.

2.2.2. Sistem Pengarsipan Surat

Surat telah lama digunakan lebih dari 4000 tahun dalam peradaban manusia (John, 2015). Meskipun dengan perkembangan teknologi informasi, surat masih digunakan karena merupakan dokumentasi aktifitas dari sebuah organisasi. Surat merupakan sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi secara resmi maupun non resmi (Purwanto, 2014). Surat dalam berbagai bentuk dan macamnya dan di kumpulkan adalah suatu bentuk dari arsip (Ermawaty, 2013).

Pada sistem tradisional pengelolaan persuratan, masih sebatas pencatatan pada buku. Pencatatan dengan sistem tersebut akan mengakibatkan banyak kesalahan diantaranya pencatatan berulang ataupun tidak tercatatnya surat dikarenakan kesalahan administrasi atau bahkan kehilangan buku agenda itu sendiri yang berarti akan mengakibatkan hilangnya informasi mengenai arsip surat tersebut (Tochkov, 2015). Dengan semakin meningkatnya *volume* dari kegiatan surat menyurat maka sistem tradisional sudah semakin ditinggalkan karena membutuhkan sumberdaya pencatatan yang dalam hal ini kertas atau buku menjadikannya tidak efektif dan efisien.

Perkembangan teknologi informasi juga berpengaruh dalam sistem persuratan dengan mulai digunakannya komputer untuk pencatatan surat. Sistem

pencatatan menggunakan komputer memiliki beberapa keuntungan diantaranya penggunaan sumberdaya yang relatif sedikit dan kemudahan dalam pengoperasiannya. Akan tetapi sistem pencatatan menggunakan komputer sendiri masih memiliki kelemahan, diantaranya data yang ada masih kurang terorganisir (Cleverley dan Burnett, 2015) walaupun sudah ada peningkatan dibandingkan dengan sistem tradisional.

Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi maka diperlukan suatu sistem terintegrasi yang bisa mengakomodasi kebutuhan akan kecepatan dan ketepatan dalam distribusi informasi persuratan beserta pengarsipannya. Hal tersebut merupakan tantangan dalam hal manajemen informasi (Schulz dkk., 2015). Tujuan dari sistem persuratan antara lain (Ermawaty, 2013) :

- a. Menyeragamkan pola dalam tata pengelolaan persuratan
- b. Mendayagunakan tata kearsipan yang lebih baik
- c. Menunjang komunikasi kedinasan dan pengendalian persuratan
- d. Meningkatkan hasil dan daya guna berkelanjutan dalam kedinasan

Tata kelola persuratan kedinasan sendiri sudah diatur dalam Peraturan Menristekdikti tahun 2015 yaitu naskah surat dinas bisa berupa non elektronik (*paperbased*) ataupun elektronik yang tetap dibubuhi oleh cap dinas terkait (Menristekdikti, 2015).

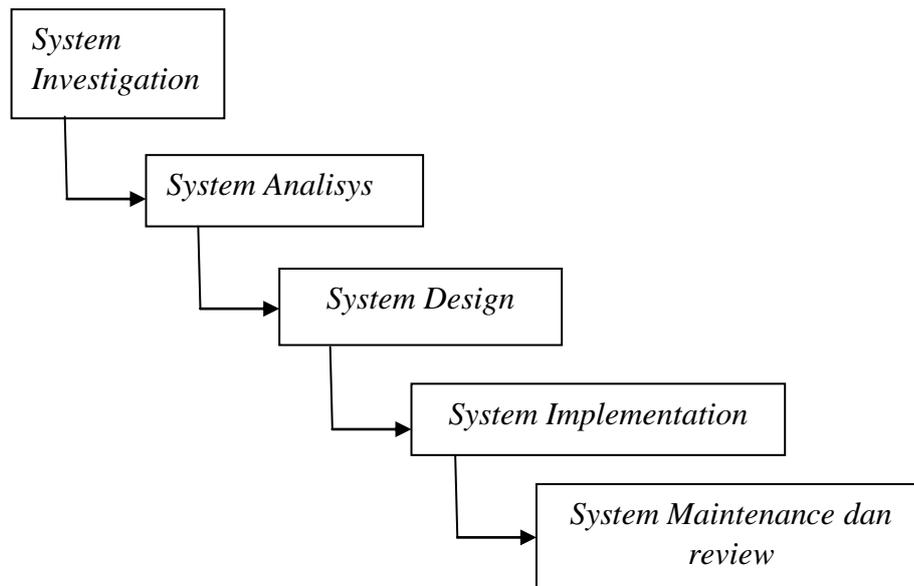
2.2.3. Pembangunan Sistem Pengarsipan Surat secara Elektronik

System Development Life Cycle (SDLC) merupakan salah satu permodelan proses dalam membangun sebuah sistem. Pengembangan dalam sistem informasi amatlah kompleks oleh karena itu suatu struktur kerja diperlukan untuk mempermudah dalam prosesnya (Isaias dan Issa, 2015). SDLC terdiri dari beberapa tahap alur kerja yang berurutan, tertata dan sering digunakan untuk perencanaan dan pengembangan sistem serta pengujian sebuah sistem informasi.

Sistem SDLC memiliki tiga tujuan bisnis utamanya yaitu (Bender, 2003) :

- a. Memastikan pengiriman sistem berkualitas tinggi
- b. Memberikan kontrol manajemen yang kuat
- c. Memaksimalkan produktivitas.

Dengan SDLC kita dapat menghasilkan fungsi bisnis yang lebih baik, berkualitas dengan waktu dan sumberdaya yang tepat dan dengan cara yang bisa diprediksi seperti pada gambar 2.2.



Gambar 2.2. Tahapan SDLC (Ralph dan George, 2010)

Pada Gambar 2.2 diatas digambarkan beberapa tahapan dalam SDLC yaitu :

a. *System Investigation*

Pada tahap *system investigation*, potensi permasalahan dan peluang diidentifikasi untuk mencapai tujuan dari sistem yang dibangun.

Tahap ini mencoba menjawab pertanyaan tentang "Ada permasalahan apa dan apakah layak untuk dilakukan pemecahan terhadap permasalahan tersebut?". Hasil dari tahap ini adalah mendefinisikan pengembangan sistem untuk mengatasi permasalahan yang ada

dengan melihat peluang dan kelemahan yang ada dalam sebuah sistem.

b. System Analysis

Tahap ini dilakukan untuk menjawab “Mengapa SI diperlukan untuk memecahkan permasalahan yang terjadi?”. Tahap ini mempelajari sistem yang ada beserta proses bisnis yang terjadi didalamnya untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan dan peluang untuk dilakukan perbaikan.

c. System Design

Hasil dari tahap ini adalah sebuah desain mengenai sistem yang akan dikembangkan atau mengenai sistem yang akan dimodifikasi. Berisi detail dari *user interface*, *input* dan *output*, spesifikasi *hardware* pendukungnya, *software*, *database*, prosedur dan komponen komponen pendukung lainnya yang saling berhubungan.

d. System implementation

Mengakuisisi dan merakit komponen yang telah dilakukan dalam tahap *system design* dan ditempatkan dalam lingkungan operasi yang baru atau yang dimodifikasi.

e. System Maintenance dan review

Tahap terakhir ini berfungsi memastikan apakah sistem yang dibangun sudah sesuai dengan kebutuhan sekarang maupun untuk dilakukan pengembangan berikutnya.

2.2.4. Analisa dan desain sistem berorientasi obyek

Sebuah pengembangan sistem berorientasi obyek menawarkan model pengembangan sistem informasi yang berbeda karena berdasarkan pada fungsi dan prosedur yang ada. Dalam sebuah sistem berorientasi obyek semua dianggap sebagai kumpulan dari obyek yang berhubungan dengan dunia dalam kenyataannya (Bahrami, 1999). Metode berorientasi obyek menyediakan teknik untuk menganalisa, dekomposisi dan memodulasi arsitektur dari sistem software Terdapat 3 tahapan dalam metode berorientasi obyek yaitu *Object Oriented*

Analysis (OOA), Object Oriented Design (OOD) dan Object Oriented Programming (OOP). OOA merupakan proses pencarian tentang bagaimana sistem akan dibuat, OOD merupakan proses pembuatan konsep dari sistem yang akan dibuat merujuk pada analisis yang sebelumnya sudah dilakukan dan OOP menerjemahkan hasil dari analisis dan desain dalam teknik pemrograman (Pastor dkk., 2001).

Penelitian ini menggunakan *Unified Modelling Language (UML)* sebagai *toolnya* karena dapat menjelaskan batasan implementasi dari *software* yang dibangun tersebut (Gu dkk., 2012). UML memiliki 8 diagram dalam membuat permodelan berorientasi obyek yaitu (Scott dan Fowler, 1999) :

1. *Use Case Diagram*

Penggunaan *Use Case* yang paling banyak dalam implementasinya, karena digunakan untuk menggambarkan proses bisnis yang terjadi dalam sebuah sistem dan digunakan dalam ruang lingkup sistem yang relatif sedang.

Use Case Diagram terdiri dari 4 komponen utama (Woods, 2014) :

a) *Actor*

Actor adalah individu atau pengguna yang terlibat dalam suatu sistem.

b) *System boundary*

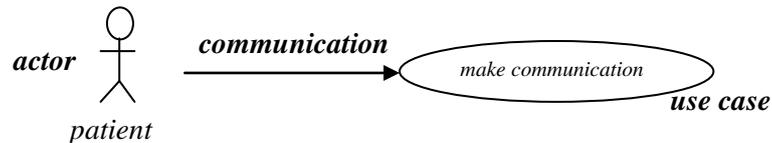
System boundary merupakan batasan batasan yang ada dalam sebuah sistem yang menggambarkan relasi antar *user* yang berinteraksi.

c) *Use case*

Use case adalah sebuah peranan khusus yang dimiliki *actor* dalam sistem.

d) *Association*

Menggambarkan interaksi yang terjadi antara *actor* dan *use case* yang saling berkaitan seperti ditunjukkan pada gambar 2.3.



Gambar 2.3. *Use Case Diagram* pasien dalam membuat janji (Teorey, 2006)

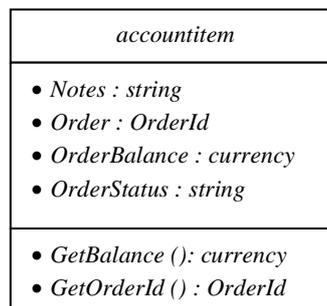
Gambar 2.3 diatas menggambarkan seorang pasien yang hendak membuat janji dengan seorang dokter.

2. *Class Diagram*

Class Diagram sebagaimana ditunjukkan pada gambar 2.5 menggambarkan struktur sistem kedalam *class* dan hubungan keterkaitan antar *class* tersebut. *Class* merupakan *frame* yang memuat data dan pengolah data seperti ditunjukkan pada gambar 2.4.

Class sendiri terdiri dari 3 bagian:

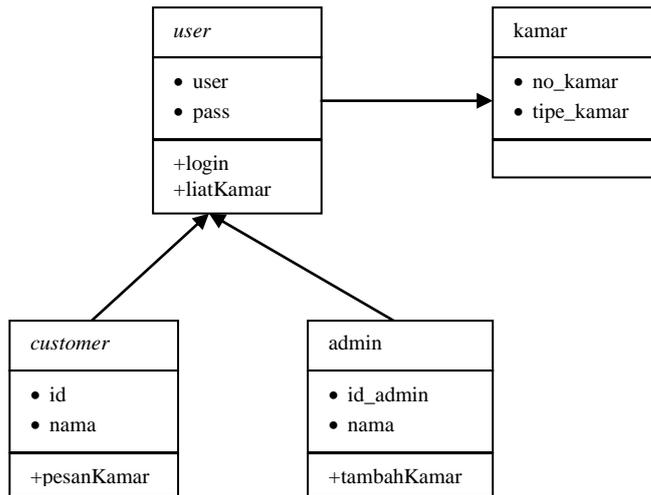
- a. Nama
- b. Atribut
- c. Metode/ *operation*



Gambar 2.4. Contoh *class* (Teorey, 2006)

Gambar 2.4 diatas adalah contoh dari sebuah *class* yang terdiri dari:

- Nama : *accounttitem*
- Atribut : *Notes, Order, OrderBalance* dan *OrderStatus*
- Metode : *GetBalance* dan *GetOrderid*

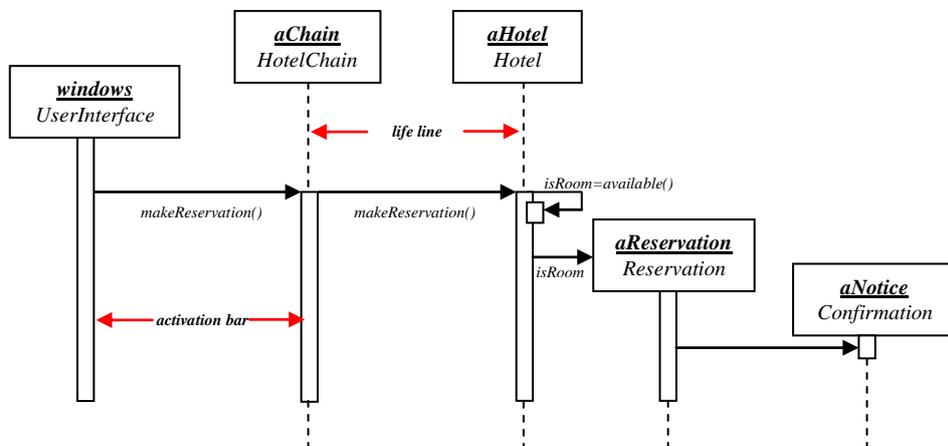


Gambar 2.5. *Class Diagram* pemesanan kamar hotel

Gambar 2.5 menggambarkan proses sederhana dari pemesanan kamar hotel, dimana *class customer* dan *class admin* merupakan sebuah asosiasi yang diteruskan pada *class user* agar bisa melakukan pemesanan pada *class kamar*.

3. *Sequence Diagram*

Sequence Diagram menggambarkan bagaimana suatu prosedur dijalankan berdasarkan pada waktu seperti yang ditunjukkan pada proses pemesanan hotel pada gambar 2.6.

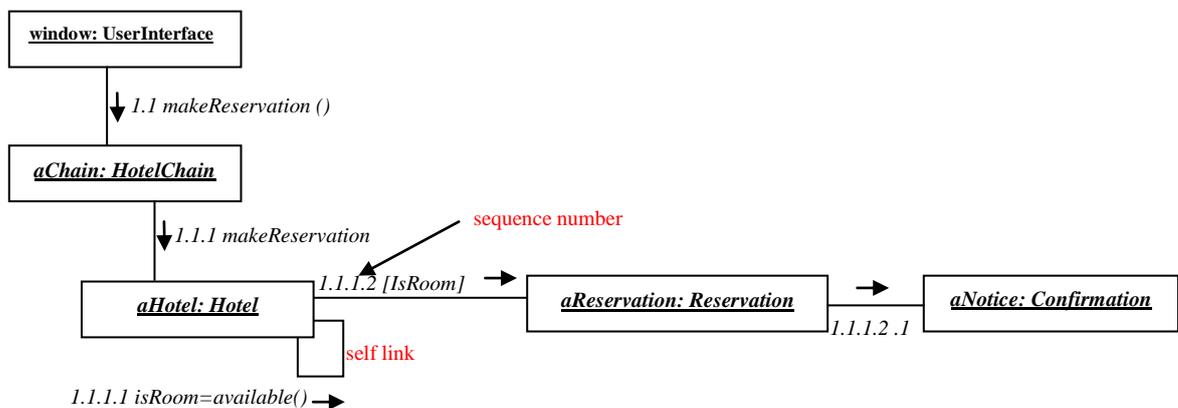


Gambar 2.6. *Sequence diagram* pemesanan kamar hotel (Teorey, 2006)

Gambar 2.6 menerangkan bahwa pada *user interface window* dilakukan pengiriman pesan *makeReservation* menuju *HotelChain* dan kemudian diteruskan dengan pesan yang sama ke *Hotel*. Pada unit *Hotel* dilakukan pengecekan ketersediaan *room*. Apabila *room* dinyatakan kosong maka dilakukan reservasi dan kemudian dilakukan konfirmasi selanjutnya. Setiap panah adalah proses pemanggilan suatu pesan yang akan diteruskan, sedangkan *activation bar* menandakan lamanya proses pesan itu dilakukan dan *life line* menerangkan waktu terjadinya suatu proses tersebut.

4. Collaboration Diagram

Collaboration Diagram hampir sama dengan *sequence diagram* akan tetapi lebih difokuskan pada kegiatan yang dilakukan obyek dari saat pesan tersebut dikirimkan seperti dicontohkan pada sistem pemesanan hotel pada gambar 2.7.

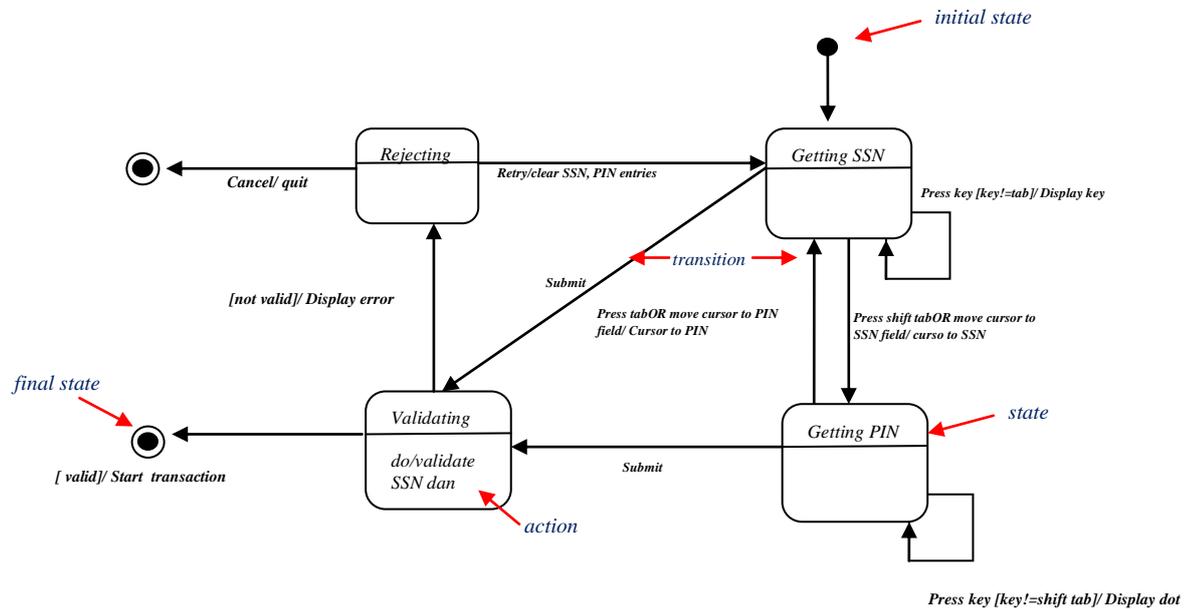


Gambar 2.7. *Collaboration diagram* pemesanan kamar hotel (Teorey, 2006)

Pada Gambar 2.7 menunjukkan nama kelas dibatasi dengan tanda ":" sedangkan angka disebut dengan *sequence number*, angka menunjukkan bahwa proses dalam satu ruang lingkup pemesanan hotel, apabila diluar lingkup makan diawali dengan angka 2 atau 3 dan seterusnya.

5. Statechart Diagram

Statechart Diagram menunjukkan bahwa suatu obyek dan proses dapat menyebabkan perubahan dalam suatu keadaan seperti ditunjukkan pada gambar 2.8.

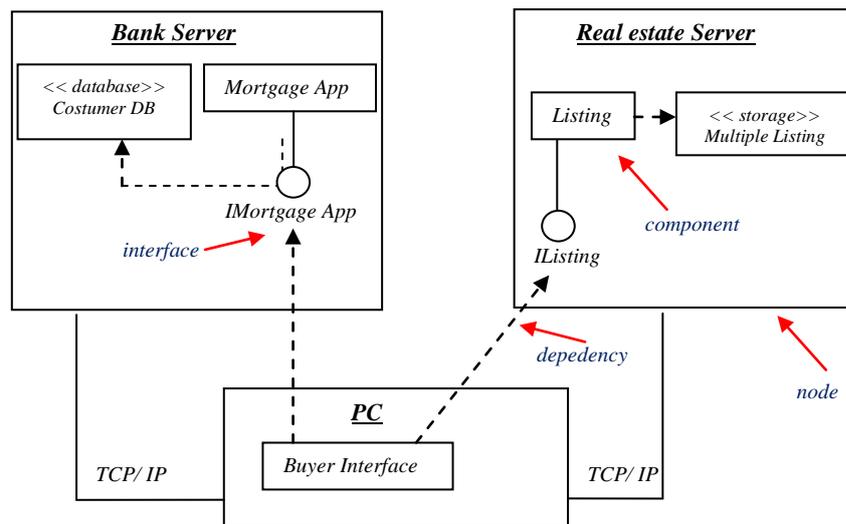


Gambar 2.8. *Statechart diagram* sistem perbankan online (Teorey, 2006)

Pada Gambar 2.8 dengan sistem perbankan online terdapat empat proses yaitu:

- a. *Getting SSN*
- b. *Getting PIN*
- c. *Validating*
- d. *Rejecting*

Pada saat *user* memasukk an PIN dan SSN terjadi proses yang akhirnya memutuskan apakah *user* ditolak atau meneruskan transaksi. *Initial state* merupakan kondisi pertama pada saat *user* masuk kedalam sistem dan *final state* adalah kondisi akhir sistem yang menghentikan kegiatan dari sistem. *Event* yang terjadi dalam sistem digambarkan dengan anak panah yang

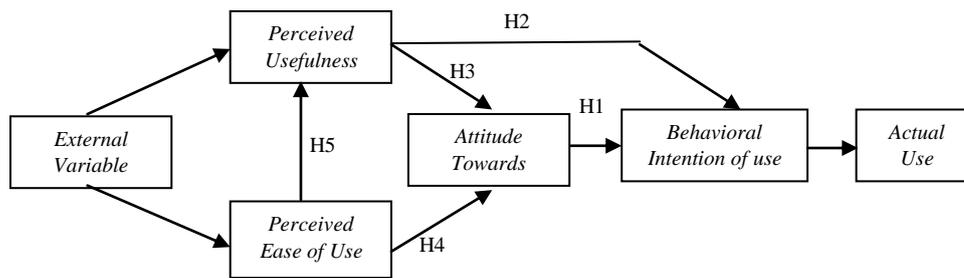


Gambar 2.10. *Component dan Deployment* sistem aplikasi real estate (Teorey, 2006)

Gambar 2.10 menerangkan bahwa node berbentuk *hardware* dan setiap dari komponen adalah anggota dari *node*. *Deployment diagram* menggambarkan hubungan yang terjadi antar *node* dalam bentuk hubungan fisik *software* dan *hardware* yang dihubungkan lewat koneksi TCP/IP.

2.2.5. Technology Acceptance Model

TAM merupakan permodelan yang populer dan berpengaruh dalam menggambarkan tingkat penerimaan terhadap suatu dari teknologi informasi atau sistem informasi (Ma dkk., 2013). TAM memiliki 2 faktor yang kuat mempengaruhi, antara lain persepsi kemudahan dalam penggunaan (*Perceived Ease Of Use / PEOU*) dan persepsi tentang pemanfaatan (*Perceived Usefulness/ PU*) (Abdullah dan Ward, 2016) seperti ditunjukkan pada gambar 2.11.



Gambar 2.11. Diagram TAM (Davis, 1985)

Gambar 2.11 menjelaskan bahwa TAM yang diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) bertujuan menjelaskan perilaku adopsi pengguna terhadap teknologi. Variabel external digunakan untuk melacak dampak faktor dari luar terhadap persepsi dari TAM. TRA dikembangkan oleh para peneliti sebagai model untuk memprediksi niat perilaku dalam suatu tindakan (Fayad dan Paper, 2015).

Gambar 2.11 juga menjelaskan bahwa:

- H1 : sikap (*Attitude Toward*) dari sebuah sistem mempengaruhi minat (positif) dari penggunaan sistem tersebut (*Behavioral Intention of use*).

2.2.5.1 Persepsi tentang pemanfaatan (PU)

Persepsi tentang pemanfaatan adalah sejauh mana tingkatan kepercayaan dalam penggunaan suatu sistem informasi akan meningkatkan kinerja suatu pekerjaannya (Fayad dan Paper, 2015).

- H2 : Persepsi tentang pemanfaatan memiliki hubungan yang erat (positif) terhadap intensitas penggunaan (*Behavioral Intention of use*.)
- H3 : Persepsi tentang pemanfaatan memiliki hubungan yang erat (positif) terhadap sikap dan perilaku (*Attitude Toward*).

Dengan PU yang tinggi maka dipercaya akan mempengaruhi hubungan positif pada kinerja.

2.2.5.2 Persepsi kemudahan dalam penggunaan (PEOU)

Persepsi kemudahan dalam penggunaan adalah sejauh mana tingkat kemudahan dalam penggunaan suatu sistem informasi dapat mempermudah pekerjaannya (Fayad dan Paper, 2015).

- H4 : Persepsi kemudahan dalam penggunaan memiliki hubungan yang erat (positif) terhadap sikap dan perilaku penggunaan.
- H5 : Persepsi kemudahan dalam penggunaan memiliki hubungan yang erat (positif) terhadap sikap dan perilaku penggunaan.

Sebagai contohnya apabila suatu sistem memiliki tingkat kesukaran yang tinggi maka tingkat PEOU nya bernilai negatif sehingga memicu rendahnya tingkat niat penggunaan *user* terhadap sistem.

2.2.5.3 Sikap terhadap perilaku (*Attitude Toward/ AT*)

Merupakan sikap yang bisa bersifat positif ataupun negatif yang terbentuk sebagai reaksi terhadap penerimaan sistem tersebut (Marangunic dan Granic, 2015). Sikap tersebut bisa berisi penolakan atau penerimaan. Diungkapkan oleh Abdullah bahwa Davis dalam penelitiannya mengatakan sikap dan perilaku merupakan penentu utama apakah user benar-benar akan menggunakan atau menolak suatu sistem (Abdullah dan Ward 2016).

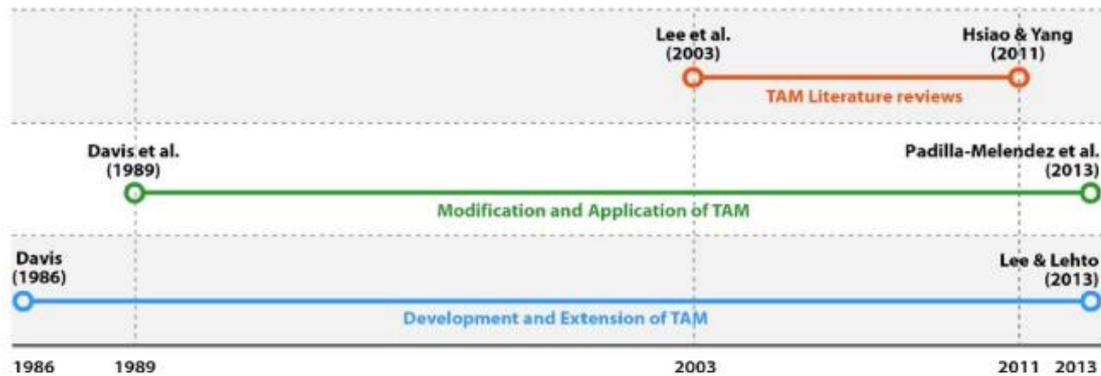
2.2.5.4 Niat perilaku penggunaan (*Behavioural Intention to use/ BI*)

Perilaku penggunaan adalah hasil dari sikap yang merupakan hasil evaluasi dari suatu sistem yang ada (Mortenson dan Vidgen, 2016). Niat merupakan kemungkinan apakah seseorang akan melakukan perilaku tertentu.

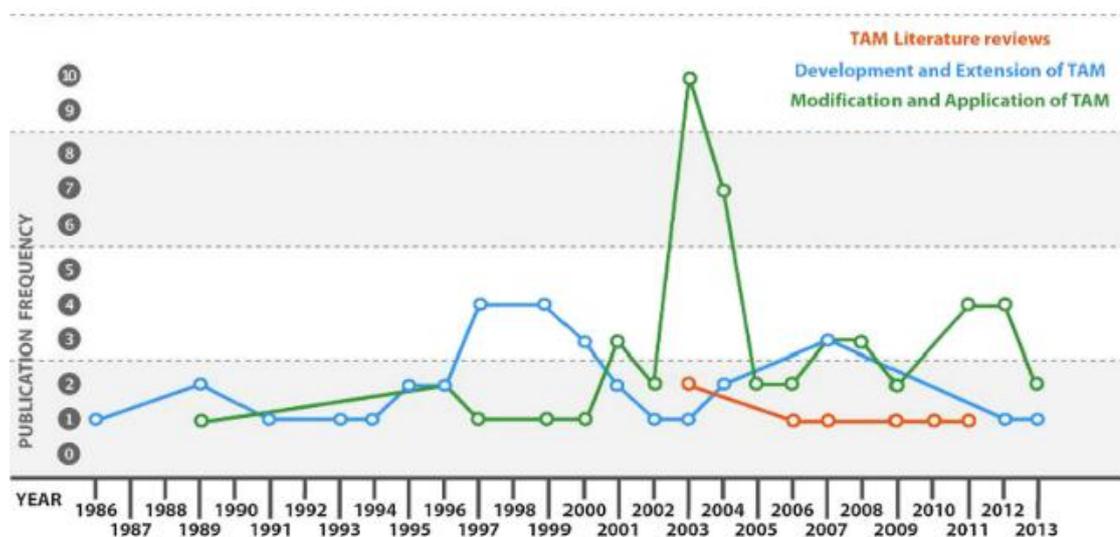
2.2.5.5. Penggunaan yang aktual (*Actual Use/ AU*)

Davis mengatakan mengenai penggunaan yang aktual pada sebuah sistem adalah sebuah kondisi penggunaan yang nyata (Abdullah dan Ward, 2016). Niat perilaku penggunaan yang positif mempengaruhi secara signifikan dalam

penggunaan dalam kenyataan terhadap kesehariannya dan tentunya mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap suatu sistem yang berjalan.



Gambar 2.12. Perkembangan penelitian TAM (Marangunić dan Granić, 2015)



Gambar 2.13. Frekwensi publikasi TAM (Marangunić dan Granić, 2015)

Perkembangan penelitian mengenai TAM digambarkan dalam ilustrasi gambar 2.12 yang dimulai pada tahun 1986 dan mulai ditekankan lagi mulai pada tahun 1989 dengan beberapa modifikasinya sampai pada tahun 2013. Frekwensi terbitan penelitian mengenai TAM mengalami peningkatan dalam modifikasi dan aplikasi TAM pada tahun 2004 dan terus dikembangkan dengan teori-teori baru pendukungnya mulai tahun 2003 ke atas seperti digambarkan pada gambar 2.13.