

658.4038
M41
2 21

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI PENERIMAAN TEKNOLOGI
INFORMASI PADA KARYAWAN PLN
(PERSERO) UNIT BISNIS DISTRIBUSI JAWA
TENGAH DAN YOGYAKARTA**

TESIS

**Diajukan kepada Pengelola Program Studi Magister Manajemen
Universitas Diponegoro
Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Derajat Sarjana S2 Magister Manajemen**



Diajukan Oleh :

**Nama : Ir Akiman Nainggolan
Nim : C4A099011**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
TAHUN 2001**



SERTIFIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini Ir. Akiman Nainggolan menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar pada program magister manajemen ini ataupun program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggung jawabannya sepenuhnya berada dipundak saya.

15 Februari 2002

Ir Akiman Nainggolan

PENGESAHAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN TEKNOLOGI INFORMASI PADA KARYAWAN PLN(PERSERO) UNIT BISNIS DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN YOGYAKARTA

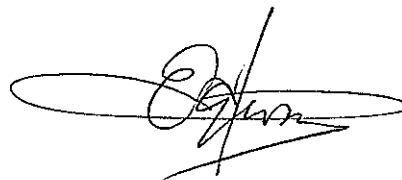
Yang disusun oleh Akiman Nainggolan, NIM C4A099011 telah dipertahankan di depan
Dewan Penguji pada tanggal 21 Februari 2002
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama



Drs L Suryanto, MM

Pembimbing Anggota



Drs Sugiono, MSIE

Semarang, 21 Februari 2002
Universitas Diponegoro
Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen
Ketua Program



Prof.Dr.Suyudi Mangunwihardjo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	ii
HALAMAN PENGASAHAN TESISI.....	iii
HALAMAN MOTTO / PERSEMBAHAN	viii
ABSTRACT	ix
ABSTRAKSI	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
1.4 Outline Tesis	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	12
2.1 Pendahuluan	12
2.2 Penerimaan Teknologi Informasi	13
2.3 Manfaat Yang Didapat (Perceived Usefulness).....	14
2.4 Kemudahan Yang Didapat (Perceived Ease	

	Of Use).....	15
2.5	Pengaruh Sosial (Social Influence).....	16
2.6	Fasilitas Organisasi	18
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis	19
2.8	Hipotesis	21
2.9	Dimensionalisasi Atribut	21
BAB III	METODE PENELITIAN	26
3.1	Pendahuluan	26
3.2	Desain Penelitian	27
3.3	Jenis Dan Sumber Data	30
	3.3.1 Data Primer	30
	3.3.2 Data Sekunder	30
	3.3.3 Sumber Data	31
3.4	Populasi Dan Sampel	31
	3.4.1 Populasi	31
	3.4.2 Sampel	31
3.5	Metode pengumpulan Data	32
3.6	Teknik Analisis	34
BAB IV	ANALISIS DATA	44
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	45
	4.1.1 Visi dan Misi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah Dan Yogyakarta.....	46
	4.1.2 Sasaran dan Strategi Perusahaan.....	46
	4.1.3 Kebijakan Dalam Bidang Sistem Informasi .. dan Sarana	48

4.1.4	Daerah Pelayanan	49
4.1.5	Data Pengusahaan	50
4.2	Statistik Deskriptif Responden	50
4.3	Proses dan Hasil Analisis Data	51
4.3.1	Analisa Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis).....	53
4.3.1.1	Analisis Faktor Konfirmatori 1... ..	53
4.3.1.2	Analisis Faktor Konfirmatori 2... ..	55
4.3.2	Structural Equation Model	59
4.3.3	Evaluasi Normalitas Data	61
4.3.4	Evaluasi Outliers	61
4.3.4.1	Univariate Outliers	63
4.3.4.2	Multivariate Outliers.....	64
4.3.5	Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity	64
4.3.6	Pengujian Terhadap Nilai Residual.....	64
4.3.7	Uji Reability dan Variance Extract	66
4.3.7.1	Uji Reability.....	66
4.3.7.2	Variance Extract	68
4.4	Pengujian Hipotesis	70
4.4.1	Pengujian Hipotesis 1	71
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2	71
4.4.3	Pengujian Hipotesis 3	72
4.4.4	Pengujian Hipotesis 4	72
4.4.5	Pengujian Hipotesis 5	73

4.4.6	Pengujian Hipotesis 6	74
4.4.7	Pengujian Hipotesis 7	74
4.5	Simpulan BabIV	76
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	80
5.3	Teoritis.....	82
5.3.1	Implikasi Teoritis	82
5.4	Implikasi Kebijakan Manajemen	84
5.5	Keterbatasan penelitian.....	87
5.6	Agenda Penelitian Mendatang	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	94

MOTTO:

Bekerja itu merupakan proses pembelajaran secara terus menerus.

Kupersembahkan untuk :

Istriku yang tercinta *Carolin Sitompul* dan putraku yang kusayang *Andrelysius Leonard Nainggolan* serta ayahanda *A. Nainggolan*,
ibunda *T. Siburian* dan ibu mertua *U. Sitinjak*.

ABSTRACT

The revolution of information technology (IT) has used to support human living and the corporate management in doing business. And so, investment in information technology, can contribute added value for customer by improvement of company profile as shown in growth of sales and productivity.

Many early research shown that the level of information technology growth in a corporate depend of acceptance of information technology which impact by easy of use, social factor, and organization facility. By this early researches , is examined the factors for acceptance information technology in PT PLN Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta.

This study analysed causality relationship between social influence, ease of use, organizational facility to usefulness and their influence to information technology acceptance . This study included seven hypotheses that would be examined. Data from 100 respondents form PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah employees was analysed with SEM analysis by using AMOS 4.0 program.

All hypotheses were accepted that showed relationship causality among variables. Recent study also related the result with theoretical and managerial implication. Limitation of this study and future agenda can be used asa a reference by next researchers.

ABSTRAKSI

Revolusi di bidang teknologi informasi (TI) telah banyak dimanfaatkan untuk mendukung berbagai bidang kehidupan manusia termasuk dalam bidang manajemen perusahaan dalam menjalankan bisnis. Dan tentunya dengan investasi pada teknologi informasi, diharapkan dapat memberikan nilai tambah kepada masyarakat melalui peningkatan kinerja perusahaan yang terlihat pada pertumbuhan penjualan dan produktivitas.

Penelitian sebelumnya memperlihatkan bahwa tingkat kemajuan teknologi informasi dalam suatu perusahaan tergantung pada tingkat penerimaan teknologi informasi tersebut yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kemudahan, fasilitas organisasi, dan pengaruh sosial. Berdasarkan penelitian tersebut diteliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi (IT) pada unit unit di PT PLN Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta.

Penelitian ini meneliti hubungan kausalitas antara pengaruh sosial, kemudahan yang didapat, dan fasilitas organisasi terhadap manfaat hingga pengaruhnya terhadap penerimaan teknologi informasi. Data dikumpulkan dari 100 responden yang berasal dari karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta. Teknik Structural Equation Modelling digunakan untuk membangun model teoritis dalam menganalisis data dengan menggunakan program AMOS 4.0.

Semua hipotesis yang diajukan dalam penelitian yang berjumlah tujuh hipotesis diterima, sehingga model tersebut dapat menggambarkan hubungan kausalitas yang terjalin antar variabel. Dalam penelitian ini juga menghubungkan hasil penelitian ini terhadap implikasi teoritis maupun managerial.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah Bapa Yehuwa, karena atas berkat rahmat dan karuniaNya saya dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang.

Selanjutnya saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak Prof .Dr. Suyudi Mangunwihardjo selaku Direktur Program Studi Magister Manajemen UNDIP. Ucapan terima kasih setinggi-tingginya saya sampaikan juga kepada Bapak Drs L Suryanto MM, dan Bapak Drs Sugiono. MSIE selaku pembimbing utama dan pembimbing anggota dalam penyelesaian tesis ini serta kepada Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen pada Program Studi Magister Manajemen UNDIP.

Ucapan terima kasih selanjutnya saya sampaikan kepada bapak General Manager dan jajaran Manajer PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah yang telah memberi ijin kepada saya untuk mengikuti Program Studi Magister Manajemen UNDIP. Dan tak lupa pada semua teman-teman di semua AP dan UP di Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah yang membantu dan mendorong saya dalam penyelesaian perkuliahan .

Selanjutnya saya menyampaikan ucapan terima kasih atas bimbingan doa restu dari orang tua : A .Nainggolan , T .Siburian dan Ibu mertua : U Sitinjak,

Terakhir, ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya saya sampaikan kepada istriku yang tercinta : Carolin Sitompul yang telah

banyak berkorban dan dengan setia mendampingi saya untuk menyelesaikan pendidikan ini dan memberi kehadiran putraku yang tersayang Andrelysius Leonard Nainggolan.

=

DAFTAR SINGKATAN

AGFI	Adjusted Goodness of Fit Index
AMOS	Analysis of Moment Structure
AP	Area Pelayanan Pelanggan
AJ	Area Pelayanan Jaringan
ASI	: Arsitektur Sistem Informasi
CFI	: Comparative Fit Index
CR	: Critical ratio
DIY	: Daerah Istimewa Yogyakarta
GFI	: Goodness of Fit Index
IT	: Information Technology
SR	: Sambungan Rumah
SIMKEU	: Sistem Keuangan
SIMPRO	: Sistem Informasi Manajemen Proyek
SIMMAT	: Sistem Informasi Manajemen Material
SIMPEG	: Sistem Informasi Kepegawaian
SIMUS	: Sistem Informasi Manajemen Operasi Perusahaan
SIMPEL	: Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan
SIME	: Sistem Informasi Manajemen Eksekutif
SOPP	: Sistem Off Line Payment Point
TAM	: Technology Acceptance Model

DAFTAR TABEL

		Halaman
1	Tabel 2.1 : Kesatuan Model variabel Penelitian	25
2	Tabel 3.1 : Tipe-tipe Penelitian Bisnis	27
3	Tabel 3.3 : Orientasi Desain Penelitian	29
4	Tabel 3.4 : Defenisi Operasional	33
5	Tabel 3.5 : Model Struktural Penerimaan TI	39
6	Tabel 3.6 : Indeks Pengujian Kelayakan Model	43
7	Tabel 4.1 : Data Pengusahaan PT PLN UBD JATENG	50
8	Tabel 4.2 : Indeks Pengujian Kelayakan Model	53
9	Tabel 4.3 : Standardized Regression Weight Pengaruh : : Sosial dan Fasilitas Organisasi	53
10	Tabel 4.4 : Standardized Regression Weight Kemudahan, Manfaat dan Penerimaan : :	57
11	Tabel 4.5 : Teknologi Informasi Standardized Regression Weight Structural Equation Modeling	60
12	Tabel 4.6 : Indeks Pengujian Kelayakan SEM	61
13	Tabel 4.7 : Normalitas data	62
14	Tabel 4.8 : Descripte Statistic	65
15	Tabel 4.9 : Hasil Perhitungan Reability dan Variance Extract	70
16	Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Hipotesis	75

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
1	Gambar 1.1 : Alur Penelitian	11
2	Gambar 2.1 : Kerangka pemikiran Teoritis	20
3	Gambar 2.2 : Model Variabel Penerimaan	22
4	Gambar 2.3 : Model Variabel Manfaat	22
5	Gambar 2.4 : Model Variabel Kemudahan	23
6	Gambar 2.5 : Model Variabel Pengaruh Sosial	24
7	Gambar 2.6 : Model Variabel Fasilitas Organisasi	24
8	Gambar 3.1 : Garis Besar Bab III	26
9	Gambar 3.2 : Path diagram Analisa factor-faktor	38
10	Gambar 4.1 : Outline Bab IV	44
11	Gambar 4.2 : Analisa Faktor Konfirmatori Pengaruh Sosial	54
12	Gambar 4.3 : Analisa Faktor Konfirmatori Kemudahan , Manfaat	56
13	Gambar 4.4 : Structural Equation Modeling	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Upaya perusahaan untuk bertahan hidup dan berkembang dalam lingkungan bisnis global sangat bergantung pada kompetensi perusahaan dalam memanfaatkan segala potensi teknologi informasi dalam menerobos berbagai hambatan dan mengubah potensi yang terkandung dalam teknologi tersebut menjadi peningkatan kecepatan, fleksibilitas, integrasi dan inovasi berkelanjutan.

Teknologi Informasi sebagai pemberdaya organisasi dalam merespon dan memenuhi tuntutan lingkungan bisnis serta mewujudkan inovasi memerlukan pengembangan yang terencana dan terarah sesuai dengan misi perusahaan. Pengembangan teknologi informasi harus merupakan bagian terpadu dari pengembangan sistem pengendalian manajemen dan melalui sistem perencanaan strategik yang komprehensif dan logis.

Teknologi informasi dari waktu ke waktu selalu mengalami perkembangan dan telah dimanfaatkan untuk mendukung berbagai bidang kehidupan manusia termasuk untuk mendukung kegiatan manajemen disuatu perusahaan. Manajemen perusahaan yang tanpa didukung oleh teknologi informasi akan terlihat lambat, pemberdayaan

tidak optimal serta menjadi tidak efisien dan efektif. Penerapan teknologi yang secara nyata telah dirasakan manfaatnya adalah dengan pemanfaatan Sistem Informasi dalam berbagai bidang kerja yang tujuannya membantu kegiatan manajemen dari tingkat bawah, menengah sampai manajemen puncak.

Bagi manajemen bawah, manfaatnya dapat dirasakan dalam menjalankan aktivitas yang bersifat operasional (harian). Level manajemen ini membutuhkan informasi yang detail dan terperinci. Sistem ini akan mampu menggantikan proses dokumentasi yang sekarang masih dilakukan secara manual. Dengan adanya sistem ini, maka pekerjaan-pekerjaan pengambilan keputusan yang bersifat operasional akan dapat dilakukan dengan lebih cepat. Dalam hubungannya dengan PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta, sistem informasi ini dapat berupa sistem informasi pembebanan dan perawatan trafo, pasang baru, tambah daya, jaringan distribusi dan pelayanan *on line* rekening.

Bagi manajemen menengah dan atas, manfaat yang paling terasa adalah dapat mempermudah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi dan pengontrolan misi dan visi perusahaan. Level ini membutuhkan informasi yang lebih global dan bernilai strategis dan merupakan hasil pengolahan data dasar dengan bantuan beberapa peralatan. Dalam hubungannya dengan PT PLN (Persero) Unit Bisnis

Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta yang bergerak dalam bisnis energi, penggunaan teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan yang penting untuk dipenuhi. Untuk kepentingan manajemen menengah dan atas di PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta, sistem informasi ini dapat digunakan untuk memantau *cash flow* keuangan, *trend* pemakaian energi listrik maupun kepentingan perencanaan pengembangan energi listrik.

Perubahan PLN dari PERUM menjadi PERSERO bukan hanya sekedar perubahan status, tetapi memiliki dampak yang sangat besar. Pelanggan dan calon pelanggan melihat perubahan tersebut dengan suatu harapan akan adanya perubahan pada kemudahan, ketepatan, kecepatan dan kenyamanan pelayanan, mutu dan keandalan penyaluran tenaga listrik, harga listrik yang sesuai (sebanding dengan pelayanannya) dan lain-lain.

Sedangkan dari sisi perusahaan, perubahan tersebut harus berarti merubah budaya kerja karyawan dan budaya perusahaan agar apa yang menjadi harapan pelanggan maupun calon pelanggan diatas dapat diwujudkan. Apabila hal tersebut dapat terwujud, maka kepercayaan pelanggan dan calon pelanggan kepada PLN semakin tinggi sehingga citra PLN semakin baik.

Untuk mewujudkan itu seluruh *stake holder* PLN dituntut untuk bekerja dengan visi yang sama yaitu ingin menjadikan PLN sebagai

perusahaan yang modern, efisien dan mandiri dengan cara bekerja cepat, penuh inovasi dan profesional, tidak birokratis dan mempunyai keinginan untuk memuaskan pelanggan.

Segala aktivitas perusahaan seharusnya diarahkan kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dengan investasi yang besar pada teknologi informasi, diharapkan dapat memberikan nilai tambah kepada masyarakat melalui peningkatan kinerja perusahaan yang terlihat dari pertumbuhan penjualan, dan produktivitas. Peranan teknologi informasi dalam formulasi dan implementasi strategi semakin penting dan berdampak pada kinerja keuangan (Holland, Lockett dan Blackman, 1992)

Perusahaan dikatakan modern apabila manajemennya sudah mengelola informasi dalam pengambilan keputusan. Oleh sebab itu maka agar informasi tersebut dapat diperoleh dengan cepat dan tepat pada saat dibutuhkan oleh manajemen untuk mendukung pengambilan keputusan, perlu dibuat suatu sistem informasi terpadu dengan memanfaatkan teknologi informasi.

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Teknologi informasi di PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta hingga saat ini belum ditangani sungguh-sungguh. Hal ini dapat dilihat belum ada satu perencanaan teknologi informasi yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan

sistem informasi PLN. Meskipun sudah ada Arsitektur Sistem Informasi (ASI), namun tidak ada gerakan untuk memasyarakatkannya yang kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun *action plan* dalam mengembangkan sehingga menjadi suatu software aplikasi terpadu dan diimplementasikan di-unit-unit.

Masih ada apresiasi bahwa komputer yang merupakan bagian dari teknologi informasi dianggap sebagai fasilitas kantor yang fungsinya sama dengan mesin ketik, sehingga perencanaan dan pengelolaan peralatan tersebut bukan oleh ahlinya. Selain itu pengembangan jaringan komunikasi saat ini masih diprioritaskan untuk keperluan operasional (*voice*) dan belum dirancang untuk lalu-lintas data. Sehingga penanganannya oleh bagian yang tidak berkaitan dengan teknologi informasi itu sendiri. Hal tersebut mengakibatkan penggunaan teknologi informasi menjadi tidak tepat guna.

PT PLN Unit Bisnis Distribusi Jawa tengah sudah seharusnya memiliki kemampuan di dalam monitoring penjualan energi, yang meliputi : informasi Kwh terjual, informasi rekening listrik, *cash flow* keuangan. Dimana informasi-informasi tersebut harus sudah *online* atau *real time* sehingga dapat dimonitor oleh direksi, general manager ataupun manajemen cabang.

Data perusahaan yang ada saat ini masih tersebar di bidang-bidang, bagian dan unit-unit operasional. Dibutuhkan waktu dan tenaga

yang tidak sedikit untuk mengumpulkan data perusahaan tersebut sebelum diolah menjadi informasi. Data tersebut kurang terpelihara dengan baik, artinya data tidak di *update* setiap saat terjadi perubahan, sehingga ketika informasi tersebut disajikan, datanya sudah tidak valid lagi. Akibatnya nilai informasinya menjadi rendah, dan tidak dapat digunakan sebagai alat bantu manajemen untuk pengambilan keputusan.

Dari kondisi yang ada didapatkan bahwa **tingkat penerimaan teknologi informasi** diantara unit-unit yang ada di PT PLN Distribusi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA **berbeda satu dengan yang lainnya**. Secara umum, dalam penggunaan perangkat dapat dilihat sisi penggunaan perangkat keras, dimana ada 6 cabang yang menggunakan least line untuk koneksi ke internet sedangkan cabang yang lainnya menggunakan dial-up melalui modem. Sampai saat ini baru 8 cabang yang menggunakan jaringan LAN sebagai sarana komunikasi data. Jumlah komputer yang ada dimasing-masing cabang juga bervariasi, baik dari segi jumlah maupun spesifikasi teknisnya. Perbedaan spesifikasi teknis pada akhirnya dapat mempengaruhi pemilihan jenis software.

Dari sisi softwarenya aplikasi yang digunakan dikelompokkan sesuai dengan layanan bisnis, untuk billing system, financial, administrasi dan sistem pembuatan laporan. Pada sistem pembuatan laporan, software yang digunakan juga berbeda-beda misalnya ada yang menggunakan Lotus dan yang lainnya menggunakan Excel. Untuk software yang

digunakan pada bidang keuangan sudah menggunakan software yang seragam pada seluruh cabang.

Jika dihubungkan dengan teori teknologi informasi, maka akan muncul pertanyaan, apakah yang mempengaruhi perbedaan-perbedaan tingkat penerimaan terhadap teknologi informasi tersebut. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Davis et al (1989), dikembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menunjukkan determinan dari penerimaan teknologi informasi adalah manfaat yang didapatkan (*perceived usefulness*) yaitu tingkat keyakinan seseorang bahwa dengan menggunakan teknologi informasi akan dapat meningkatkan kinerja, dan kemudahan yang didapatkan (*perceived ease of use*), yaitu tingkat kemudahan yang menjadi dasar pertimbangan dalam menggunakan teknologi informasi. Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Igarria (1996) dan Schillewaert (2000) mengindikasikan pengaruh sosial (*social influence*) merupakan salah satu faktor yang juga berpengaruh terhadap penerimaan teknologi informasi. Namun demikian, **usaha untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi perlu terus dikembangkan lagi** (Swanson dalam Davis, et al, 1989, p.982). Fasilitas organisasi yang merupakan pendukung terciptanya suatu sistem teknologi informasi diduga berpengaruh terhadap kemudahan yang didapat dan penerimaan teknologi informasi. Dalam penelitian ini, dikembangkan model penerimaan teknologi informasi yang diterapkan

pada karyawan PLN Distribusi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA. Penerimaan teknologi informasi dalam penelitian ini dipengaruhi oleh manfaat yang didapatkan, kemudahan yang didapatkan, pengaruh sosial, serta fasilitas organisasi, sekaligus dilakukan pengkajian terhadap hubungan kausalitas diantara variabel-variabel tersebut. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi pada karyawan PLN Distribusi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA.

Berdasarkan paparan di atas, maka yang menjadi perumusan masalah, yaitu:

- Bagaimanakah hubungan kausalitas antara variabel manfaat yang didapat, kemudahan yang didapat, pengaruh social, dan fasilitas organisasi terhadap penerimaan teknologi informasi.

1.3. TUJUAN DAN KEGUNAAN PENELITIAN

1.3.1. Tujuan

Tujuan dilakukannya penelitian atas faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi ini adalah sebagai berikut :

1. Membuktikan bahwa faktor manfaat yang didapat secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi.

2. Membuktikan bahwa faktor kemudahan yang didapat secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi.
3. Membuktikan bahwa faktor kemudahan yang didapat secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada manfaat yang didapat.
4. Membuktikan bahwa faktor pengaruh sosial secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi.
5. Membuktikan bahwa pengaruh sosial secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada manfaat yang didapat.
6. Membuktikan bahwa faktor fasilitas organisasi secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada kemudahan yang didapat.
7. Membuktikan bahwa faktor fasilitas organisasi secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi.

1. 3.2. Kegunaan

Penelitian ini memiliki dua kegunaan :

1. Secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam memperluas khasanah ilmiah di bidang manajemen strategik dalam memahami penerapan dan pengembangan teknologi

informasi pada perusahaan guna meningkatkan efisiensi kinerja.

2. Sebagai bahan masukan bagi PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dalam upaya efisiensi dan peningkatan produktifitas melalui pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi.

1.4. OUTLINE TESIS

Pada dasarnya penyusunan tesis ini terdiri dari beberapa bab.

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metodologi penelitian, outline tesis, defenisi-defenisi utama, keterbatasan dan asumsi-asumsi dasar.

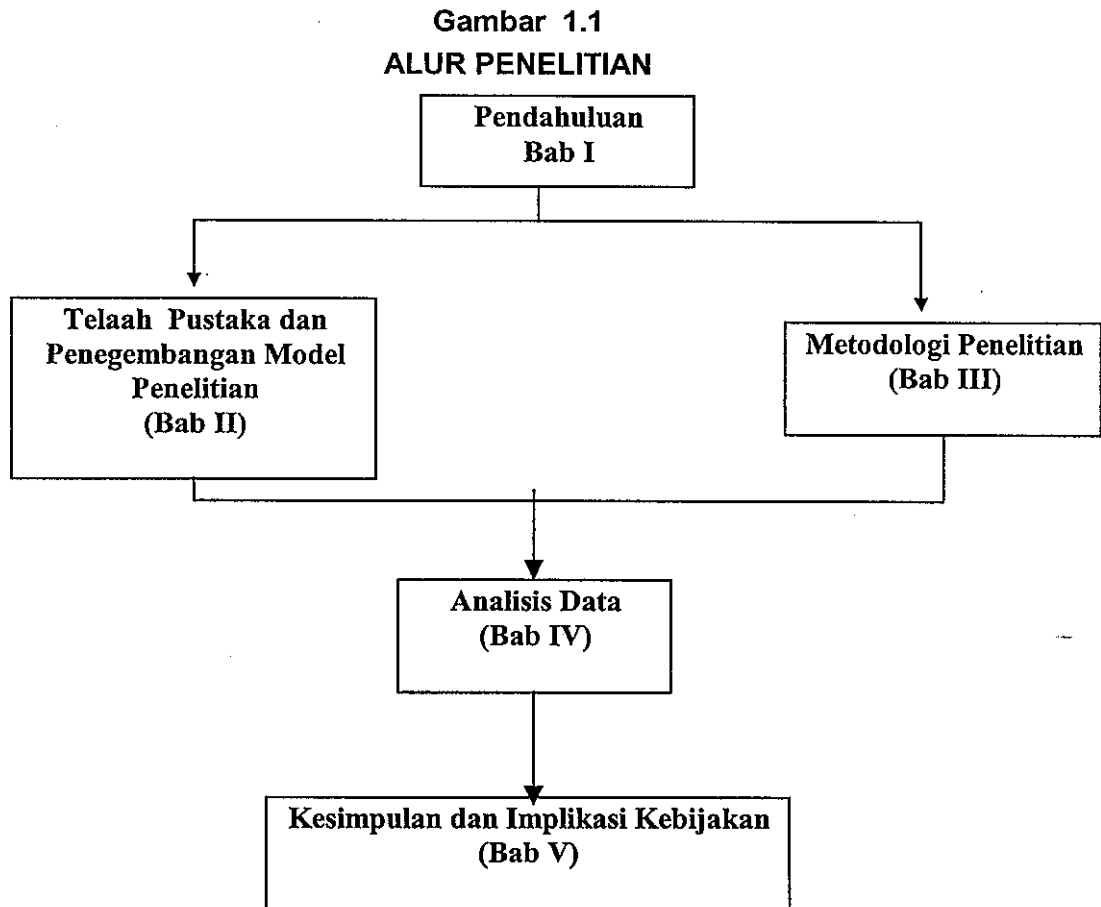
Pada Bab II berisi tentang telaah pustaka dan pengembangan model penelitian yang menjabarkan mengenai telaah pustaka, model dan hipotesis, dan defenisi operasi variable.

Bab III berisi metode penelitian yang menjabarkan mengenai jenis dan sumber data, populasi sampel, metode pengumpulan data, dan teknik analisis.

Bab IV berisi tentang analisis data berupa gambaran umum obyek penelitian dan data deskriptif, proses dan hasil analisis data, dan pengujian hipotesis.

Bab V berisi tentang kesimpulan dan implikasi kebijakan yaitu kesimpulan mengenai hipotesis, kesimpulan mengenai masalah penelitian, implikasi pada teori manajemen, implikasi pada kebijakan manajemen, keterbatasan penelitian, dan agenda penelitian masa depan.

Secara ringkas alur dalam penelitian ini adalah :



Sumber : Dikembangkan untuk tesis ini

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1. PENDAHULUAN

Penerimaan teknologi informasi dapat diartikan sebagai tingkatan frekuensi individu dalam menggunakan teknologi informasi dan pemanfaatannya dalam mendukung aktivitas perusahaan (Schillewaert, 2000). Penelitian mengenai penerimaan teknologi informasi senantiasa dikembangkan secara terus menerus. Davis (1989) mengembangkan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang ditentukan oleh dua variabel, yaitu: manfaat yang didapat (*perceived usefulness*) dan kemudahan yang didapat (*perceived ease of use*). Sedangkan dalam penelitian lain, Schillewaert (2000) menunjukkan bahwa ternyata pengaruh sosial (*social influence*) juga merupakan determinan dari penerimaan teknologi informasi. Dalam penelitian ini dibangun model penerimaan teknologi informasi yang diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang dapat berpengaruh pada penerimaan teknologi informasi karyawan PLN Distribusi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA.

Telaah pustaka dan pengembangan model penelitian yang diuraikan pada bab II ini diharapkan dapat memberikan justifikasi pada teori-teori yang dikemukakan, sehingga akan menghasilkan kegiatan-kegiatan penelitian yang membentuk suatu kerangka pemikiran teoritis.

2.2. PENERIMAAN TEKNOLOGI INFORMASI

Pada studi bidang sistem informasi, penerimaan teknologi informasi diartikan sebagai (1) frekuensi atau jumlah dari waktu sistem komputer yang digunakan, (2) lama dalam penggunaan sistem komputer, (3) jumlah macam aplikasi komputer yang digunakan (Westphal et al. 1997). Rogers (1995,p.190) menjelaskan mengenai tahapan dalam suatu proses penerimaan, yaitu, tahapan keputusan untuk mengadopsi kemudian mencoba, dilanjutkan dengan suatu tahap implementasi dan konfirmasi. Dalam tesis ini, penerimaan teknologi informasi didefinisikan sebagai tingkatan frekuensi individu dalam menggunakan teknologi informasi dan pemanfaatannya dalam mendukung aktivitas perusahaan (Schillewaert, 2000)..

Davis (1989) menyatakan bahwa penerimaan teknologi informasi dibangun dari tiga dimensi, yaitu frekuensi penggunaan teknologi informasi, penilaian terhadap kemampuan teknologi informasi, dan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan. Dalam lingkungan kerja di PLN Distribusi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA, penerimaan teknologi informasi antara unit satu dengan unit yang lain berbeda-beda, baik dalam frekuensi penggunaan maupun pemanfaatannya.

Guna memprediksi dan menjelaskan terhadap teknologi informasi dalam dunia organisasi telah dibuat oleh *Technology Acceptance Model*

(TAM) (Davis et all 1989; Venkatesh dan Davis 2000). Pada TAM memfokuskan pada penerimaan individu terhadap penggunaan komputer yang ditentukan oleh dua instrumen : manfaat yang didapat (perceived usefulness), dimana seseorang dapat merasakan bahwa dengan menggunakan komputer dapat meningkatkan kinerjanya, dan kemudahan untuk digunakan (perceived ease ease of use), tingkat dimana seseorang mendapatkan bahwa menggunakan sistem komputer akan memberikan keleluasaan dalam berkarya.

2.3. MANFAAT YANG DIDAPAT (PERCEIVED USEFULNESS)

Davis (1989) menyatakan bahwa manfaat yang didapat pengguna teknologi informasi adalah suatu keadaan dimana seseorang dapat merasakan bahwa dengan menggunakan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerjanya. Doll et al (1998, h. 847) menyatakan bahwa suatu sistem dapat dikatakan bermanfaat jika mampu memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan pengguna sistem tersebut. Sebagai contoh, program Excel tentu akan dirasakan bermanfaat bagi karyawan bagian keuangan karena dapat membantu karyawan tersebut dalam melakukan penghitungan-penghitungan dalam pekerjaannya. Lebih lanjut lagi, Doll menyatakan pula, manfaat yang didapat dibangun dari dimensi-dimensi penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja, penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan produktifitas, dan

penggunaan teknologi informasi memberi manfaat terhadap kinerja karyawan.

Dalam pada itu, Davis menunjukkan pula bahwa manfaat yang didapatkan karyawan akan sangat berpengaruh terhadap penggunaan suatu sistem dibandingkan dengan variabel lain, seperti, sikap, kepuasan dan persepsi. Dalam penelitian lain (Hill et al, 1987) menyatakan bahwa manfaat yang didapat berhubungan secara positif terhadap penggunaan suatu sistem. Dengan kata lain, apabila karyawan PLN menyadari bahwa penggunaan teknologi informasi memberikan manfaat bagi peningkatan kinerjanya, tentu hal tersebut akan berpengaruh positif pada penerimaannya terhadap teknologi informasi.

2.4. KEMUDAHAN YANG DIDAPAT (PERCEIVED EASE OF USE)

Kemudahan yang didapat menurut Davis (1989) diartikan sebagai tingkat kemudahan yang menjadi dasar pertimbangan dalam menggunakan teknologi informasi. Menurut Doll et al (1998), kemudahan yang didapat dibangun atas dimensi-dimensi kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi, teknologi informasi mudah dimengerti, kemudahan dalam mendapatkan teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi yang tidak membutuhkan banyak pemikiran.

Lebih lanjut lagi, Davis dan Venkatesh (2000) menunjukkan bahwa selain berpengaruh terhadap penerimaan teknologi informasi, kemudahan

yang didapat berpengaruh pula terhadap manfaat yang didapat. Dengan kata lain, karyawan PLN yang merasakan kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi akan dapat meningkatkan penerimaannya terhadap teknologi informasi maupun manfaat yang dirasakan.

2.5. PENGARUH SOSIAL (SOCIAL INFLUENCE)

Variabel pengaruh sosial (social influences) membentuk suatu tekanan untuk berinovasi, suatu yang alamiah dari suatu sistem sosial, yang mendorong individu untuk menyesuaikan dengan tekanan-tekanan sistem sosialnya. Pengaruh sosial terhadap adopsi pribadi dan menggunakan inovasi memiliki dua hal yang pemikiran yang mendasar (Kraut, 1998). Pertama, pengaruh sosial boleh jadi diakibatkan dari fakta bahwa kegunaan yang hakiki dari peningkatan inovasi dengan jumlah pengguna dalam lingkungan sosialnya. Kedua, pengaruh sosial secara normatif alamiah dan berakar dari komunikasi yang persuasif oleh anggota dalam suatu lingkungan sistem sosial. Persuasi sosial mengkonsentrasikan kepada proses komunikasi interpersonal melalui pembelajaran yang diterima tentang inovasi dan mengembangkan sikap terhadap pembelajaran tersebut (Kraut, 1998). Penelitian dari bidang - bidang yang berbeda memberikan dukungan kepada fakta bahwa komunikasi interpersonal dan persuasi adalah hal yang penting dan

merupakan sumber pengaruh (Grossbart 1978) dan merupakan faktor yang krusial dalam memutuskan untuk mengadopsi suatu sistem (Rogers 1995).

Lingkungan sosial yang secara langsung berhubungan dengan pengguna dalam pelaksanaan tugas sehari-hari adalah : supervisor (atasan) dan rekan kerja.

Kerja sama antar individu mempengaruhi kepercayaan dan perilaku yang di berikan oleh informasi tentang suatu obyek maupun situasi (Salancik dan Pfefer 1978; Burkhart 1994). Jadi , perilaku pengadopsian dari pengguna yang potensial dapat dipengaruhi oleh saran dari teman sekerja dan sejauh mana mereka berinovasi (Igarria,1996, Rogers 1995). Leonard Barton dan Descham (1998) juga meneliti pengawasan terhadap pengaruh dari pengetahuan teman sekerja dan pengguna terhadap perilaku penerimaan teknologi informasi. Pengaruh dari cara penggunaan teknologi informasi oleh teman sekerja juga dapat dibentuk dari pengalaman pembelajaran observasi dalam menggunakan sistem informasi (Bandura, 1979).

Supervisor atau pengaruh dari atasan juga merupakan determinan dalam membangun penerimaan karyawan terhadap teknologi informasi (Igarria, 1996) serta dapat berpengaruh pula terhadap orientasi karyawan pada pemanfaatan teknologi informasi (Kohli, 1998).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh sosial dapat secara langsung berpengaruh terhadap penerimaan teknologi informasi serta berpengaruh secara tidak langsung melalui variabel manfaat yang didapat pengguna teknologi informasi. Variabel Pengaruh sosial dibangun dari dimensi-dimensi dorongan atasan untuk menggunakan teknologi informasi untuk melakukan pekerjaan, dukungan rekan kerja dalam menggunakan teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi pada sebagian besar rekan kerja (Schillewaert, 2000).

2.6. FASILITAS ORGANISASI

Beberapa studi mengindikasikan bahwa inovasi individu tidak hanya tergantung kepada kepercayaan dan persepsi, tetapi juga pada strategi manajemen , kebijaksanaan dan usaha-usaha yang dilakukan (Leonard Barton and Deschams 1988). Fasilitas organisasi dapat diwujudkan dalam bentuk pelatihan bagi pengguna, dukungan teknik bagi pengguna, dan upaya-upaya dalam penerapannya (Igbaria, 1990).

Beberapa peneliti telah mengemukakan fakta bahwa tingkat latihan yang didapatkan oleh pengguna teknologi informasi secara positif mempengaruhi kepercayaan tentang manfaat program-program selanjutnya yang didapatkan dari suatu pelatihan suatu sistim informasi (Igbaria ,1993). Dukungan teknik bagi pengguna juga berperan penting dalam sikap pengguna dan penerimaan teknologi informasi selanjutnya

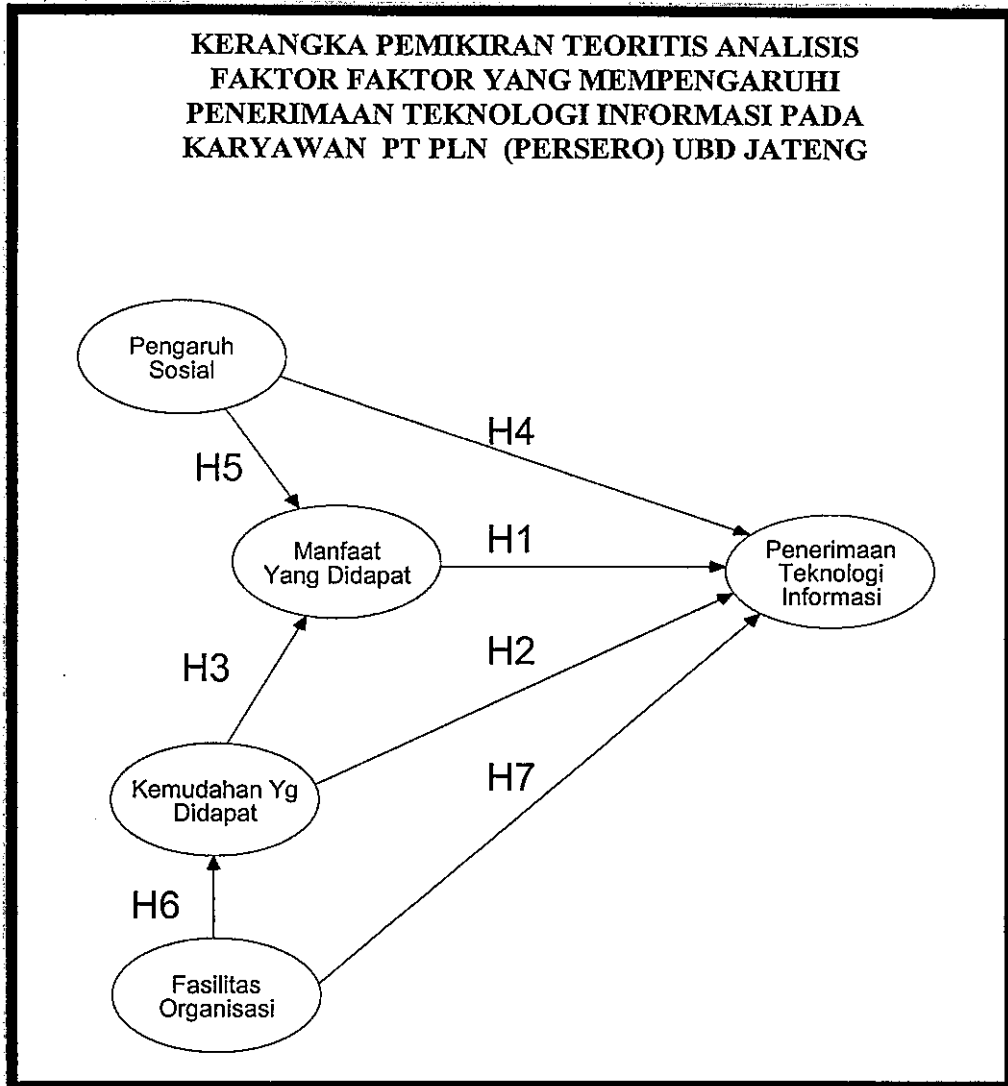
(Igbaria 1990, Clegg,1997). Igbaria (1990) juga menemukan bahwa faktor dukungan manajemen puncak berperan penting terhadap kesuksesan penerapan sistem informasi secara menyeluruh. Dalam pada itu, Davis (1989) mempertegas dukungan positif secara tidak langsung antara fasilitas organisasi dan penerimaan teknologi informasi.

2.7. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

Berdasarkan hasil telaah pustaka dan penelitian terdahulu maka dikembangkanlah kerangka teoritis yang mendasari penelitian ini seperti pada gambar 2.1. di bawah.

Model di bawah menunjukkan hubungan kausalitas yang dibangun antara manfaat yang didapat dan penerimaan teknologi informasi, kemudahan yang didapat dan penerimaan teknologi informasi, kemudahan yang didapat dan manfaat yang didapat, pengaruh sosial dan penerimaan teknologi informasi, pengaruh sosial dan manfaat yang didapat, fasilitas organisasi dan manfaat yang didapat, serta fasilitas organisasi dan penerimaan teknologi informasi. Dari model tersebut tampak bahwa yang merupakan variabel bebas adalah variabel pengaruh sosial dan variabel fasilitas organisasi. Variabel kemudahan yang didapat dan manfaat yang didapat merupakan variabel intervening. Sedangkan variabel penerimaan teknologi informasi merupakan variabel terikat.

Gambar 2.1.



Sumber : Dikembangkan untuk tesis ini.

2.8. HIPOTESIS

Dari hasil telaah teori dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 . Faktor manfaat yang didapat secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi.

H2 : Faktor kemudahan yang didapat secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi.

H3 : Faktor kemudahan yang didapat secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada manfaat yang didapat.

H4 : Faktor pengaruh sosial secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi.

H5 : Faktor pengaruh sosial secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada manfaat yang didapat.

H6: Faktor fasilitas organisasi secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada kemudahan yang didapat.

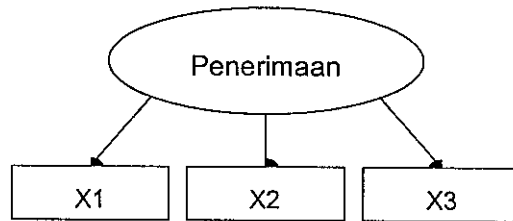
H7: Faktor fasilitas organisasi secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi.

2.9. DIMENSIONALISASI ATRIBUT

Variabel penerimaan teknologi informasi dibentuk oleh tiga dimensi yang meliputi dimensi frekuensi penggunaan teknologi informasi, penilaian

Gambar 2.2

MODEL VARIABEL PENERIMAAN

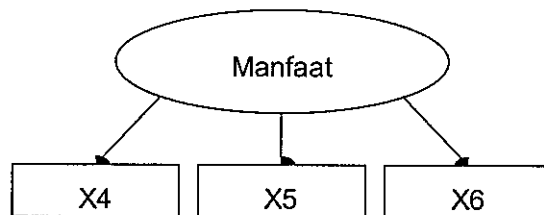


X1 = frekuensi penggunaan teknologi informasi
X2 = penilaian terhadap kemampuan teknologi informasi
X3 = penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan

Sumber : Davis (1989)

Gambar 2.3

**MODEL VARIABEL
MANFAAT YANG DIDAPAT**



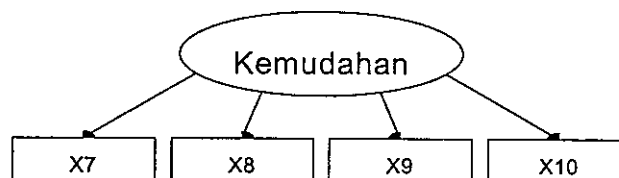
X4 = Penggunaan TI dalam meningkatkan kinerja
X5 = Penggunaan TI meningkatkan Produktifitas
X6 = Penggunaan TI memberikan manfaat bagi kinerja
sumber : Doll et al (1998)

terhadap kemampuan teknologi informasi, dan penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan seperti terlihat pada gambar 2.2 diatas.

Variabel manfaat yang didapat dibentuk oleh dimensi yang meliputi penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja, penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan produktifitas, dan penggunaan teknologi informasi memberi manfaat terhadap kinerja. Seperti terlihat pada gambar 2.3. di atas.

Atribut kemudahan yang didapat dibentuk oleh empat dimensi yang meliputi kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi, teknologi informasi mudah dimengerti, kemudahan dalam mendapatkan teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi yang tidak membutuhkan banyak pemikiran, seperti diperlihatkan pada gambar 2.4. di bawah.

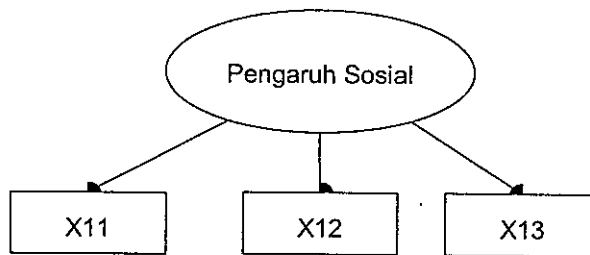
Gambar 2.4
KEMUDAHAN YANG DIDAPAT



X7 = kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi
X8 = teknologi informasi mudah dimengerti
X9 = kemudahan mendapatkan teknologi informasi
X10 = penggunaan teknologi informasi yang tidak banyak membutuhkan pemikiran.

Sumber : Doll (1998)

Gambar 2.5
MODEL PENGARUH SOSIAL



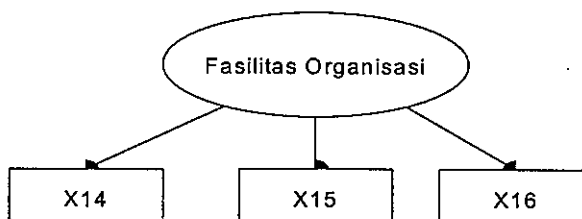
X11 = dorongan atasan untuk menggunakan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan

X12= dukungan rekan kerja dalam menggunakan teknologi informasi

X13 = penggunaan teknologi informasi pada sebagian besar rekan kerja

Sumber: Schillewaert, 2000

Gambar 2.6
MODEL VARIABEL FASILITAS ORGANISASI



X14: pelatihan bagi pengguna

X15: dukungan teknik bagi pengguna

X16: upaya-upaya dalam penerapannya

Sumber: Igbaria (1990)

Variabel fasilitas organisasi dibangun dari tiga dimensi, meliputi, pelatihan bagi pengguna, dukungan teknik bagi pengguna, dan upaya-upaya dalam penerapannya, seperti yang terlihat pada gambar 2.6 di atas.

Secara keseluruhan penentuan atribut dan indikator dalam penelitian ini terdapat pada pada tabel 2.1

Tabel 2.1.
KESATUAN MODEL VARIABEL PENELITIAN

Variabel / Atribut	Nama Indikator	
Penerimaan Teknologi informasi	frekuensi penggunaan teknologi informasi	X1
	penilaian terhadap kemampuan teknologi informasi	X2
	penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan	X3
Manfaat	penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja	X4
	penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan produktifitas	X5
	penggunaan teknologi informasi memberi manfaat terhadap kinerja	X6
Kemudahan	kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi	X7
	teknologi informasi mudah dimengerti,	X8
	kemudahan dalam mendapatkan teknologi informasi	X9
	penggunaan teknologi informasi yang tidak membutuhkan banyak pemikiran	X10
Pengaruh Sosial	dorongan atasan untuk menggunakan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan	X11
	dukungan rekan kerja dalam menggunakan teknologi informasi	X12
	Penggunaan teknologi informasi pada sebagian besar rekan kerja	X13
Fasilitas organisasi	pelatihan bagi pengguna	X14
	dukungan teknik bagi pengguna	X15
	upaya-upaya dalam penerapannya	X16

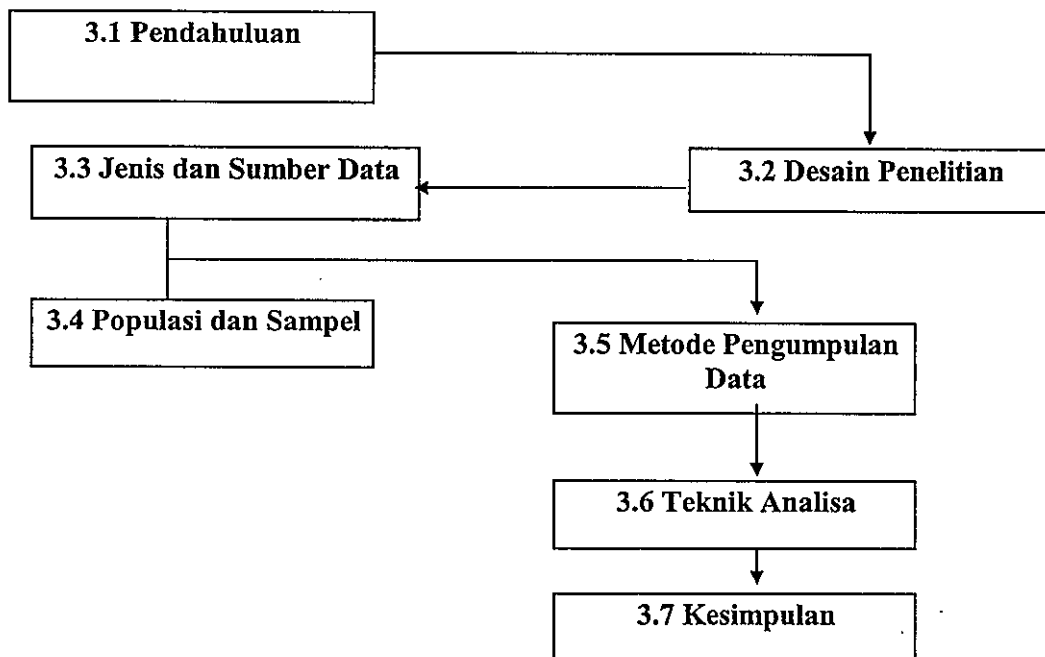
Sumber: dikembangkan untuk tesis ini

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 PENDAHULUAN

Pada bab ini digambarkan lapangan penelitian yang diarahkan untuk menganalisa sebuah model dari penerimaan teknologi informasi pada PT PLN Distribusi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA. Kerangka pemikiran teoritis dan model telah dikembangkan pada bab II, yang akan dipakai sebagai landasan teori untuk penelitian ini. Bagian utama dari bab ini disusun dalam sub bab yang ditunjukkan pada 3.1.

Gambar 3.1
GARIS BESAR BAB III



Sumber : Dikembangkan untuk tesis ini.

3.2. DESAIN PENELITIAN

Desain penelitian terdiri dari beberapa tipe. Ada tiga tipe desain perencanaan yang diidentifikasi dalam literature, penelitian eksploratori, deskriptif dan kausal (Zikmund, 1994). Secara ringkas penjelasan dari tipe desain penelitian disimpulkan pada table 3.1.

Tabel 3.1
TIPE TIPE PENELITIAN BISNIS

	Penelitian Eksploratori	Penelitian Deskriptif	Penelitian Kausal
Petunjuk	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menjelaskan masalah yang meragukan • Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai dimensi-dimensi permasalahan • Biasanya dilakukan dengan harapan bahwa penelitian selanjutnya akan dibutuhkan untuk menunjukkan fakta yang menyakinkan • Membantu mewujudkan masalah dan mengidentifikasi informasi yang dibutuhkan untuk penelitian yang akan datang 	<ul style="list-style-type: none"> • Menggambarkan karakteristik suatu populasi atau fenomena • Mencari untuk menentukan jawaban dari pertanyaan siapa, apa, kapan, dimana dan bagaimana. • Tidak menunjukkan jawaban untuk pertanyaan mengapa (sifat kausal) • Berdasarkan beberapa pemahaman sebelumnya dari dasar permasalahan penelitian. • Sifat dasarnya adalah analisis diagnosa. Penemuannya tidak menunjukkan fakta dari sebuah sifat kausal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat antara variabel. • Peneliti mencari tipe-tipe sesungguhnya dari fakta untuk membantu memahami dan memprediksi hubungan. • Menetapkan pendekatan kausal dari kejadian-kejadian yang berurutan. • Mengukur variasi antara penyebab yang diduga dan akibat yang diduga. • Mengenal kehadiran atau ketidakhadiran alternatif penjelasan yang masuk akal dan faktor-faktor kausal.
Pertanyaan	Ada apa dalam model	Apa nilai dan hubungan	Apa mengendalikan apa

Sumber : dikembangkan dari Zikmund 1994 pada Augusty Ferdinad 1999.

Penelitian ini termasuk dalam semua tipe penelitian bisnis diatas, karena permasalahan yang ada dalam penelitian ini merupakan permasalahan yang dianjurkan oleh peneliti terdahulu, dimana dibutuhkan dukungan untuk faktor-faktor terbaru. Dalam mengumpulkan data sampai dengan memberi implikasi menggunakan kombinasi dari ketiga penelitian di atas.

Penelitian eksploratori selain untuk mengolah hasil penelitian terdahulu, juga membantu dalam perumusan masalah dan mengidentifikasi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Tipe ini digunakan untuk menyusun bab I dan bab II.

Sedangkan penelitian deskriptif digunakan untuk menjelaskan analisa permasalahan, melakukan pemahaman dasar pada diri teori dan hasil penelitian terdahulu, untuk kemudian mengungkapkan hipotesis yang akan diuji. Tipe ini digunakan pada bab II.

Penelitian kausal digunakan untuk mengembangkan model penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah ditentukan pada bab sebelumnya. Dari model penelitian yang telah dikembangkan ini, diharapkan dapat menjelaskan hubungan antar dua variable sekaligus membuat suatu implikasi yang dapat digunakan untuk peramalan/prediksi.

Tabel 3.3

ORIENTASI DESAIN PENELITIAN

Definisi karakteristik	Basic (murni)	Terapan (kebijakan-tindakan-kegunaan)	Evaluasi (penaksiran-penilaian)
Sifat dasar dari permasalahan	Penelitian ilmu murni yang mencari pengetahuan baru mengenai fenomena kelompok, membantu menetapkan prinsip-prinsip umum untuk menjelaskan	Penelitian ilmu terapan yang mencari untuk memahami kelompok masalah dan untuk menyediakan kebijakan yang dibuat dengan baik berdasarkan pedoman untuk tindakan perbaikan.	Evaluasi penelitian untuk memperkirakan hasil dari cara terapan pada kelompok masalah atau hasil dari praktek umum.
Tujuan penelitian	Untuk menghasilkan pengetahuan baru yang mencakup penemuan dari hubungan dan kapasitas untuk memprediksi hasil dalam bermacam-macam kondisi.	Untuk menjamin kebutuhan pengetahuan yang dapat segera digunakan untuk membuat kebijakan yang dicari untuk menghilangkan atau mengurangi kelompok masalah	Untuk menyediakan sebuah hasil perhitungan yang akurat secara sosial dari sebuah cara/program terapan dari sebuah kelompok masalah
Pedoman teori	Memilih teori untuk menuntun pengujian hipotesis dan menyediakan dukungan untuk teori yang diuji.	Memilih teori, petunjuk atau intuisi prasangka untuk menyelidiki dinamika dari sistem sosial.	Memilih teori untuk memantapkan masalah dalam pengamatan taksiran sebagai cara untuk mengkaitkan penemuan pada teori baru atau pendirian.
Ketepatan teknik	Formulasi teori, pengujian hipotesis, sampel, teknik pengumpulan data (observasi langsung, wawancara, kuesioner, skala pengukuran) statistik data, validasi	Mencari akses individu dan menanyakan pelaku-pelaku sebagai perasaan dan pikiran yang bersamaan, mendapatkan atribut-atribut dan membuat evaluasi mengenai faktor diri sendiri, yang lain, atau situasional, berkenaan penjelasan yang penting sebagai hipotesis yang telah diuji.	Menggunakan semua ketepatan teknik konvensional pada masalah.

umber : Miller 1991 pada Augusty Ferdinand 1999

Cara yang berbeda untuk membedakan bekerjanya tipe penelitian bisnis dikembangkan oleh Miller (1991), ditunjukkan pada tabel 3.2 Penelitian dilakukan dengan sebuah sistematis dan proses obyektif untuk mendapat, merekam dan menganalisa data (Zikmund, 1994) dalam rangka memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi. Adapun orientasi dari penelitian ini disajikan pada tabel 3.3 Di atas.

3.3. JENIS DAN SUMBER DATA

3.3.1. Data Primer

Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data, berhubungan dengan masalah yang diteliti (Sekaran, 1992). Untuk jenis data ini diperoleh langsung dari wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan kepada karyawan pengguna teknologi informasi di PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta.

3.3.2. Data Sekunder

Merupakan jenis data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data-data ini dapat diperoleh melalui literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu maupun dokumen-dokumen lain yang sekiranya diperlukan untuk menyusun penelitian ini.

3.3.3. Sumber Data

Data untuk penelitian ini diperoleh langsung dari wawancara pada karyawan unit-unit di PT PLN (persero) Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta.

3.4. POPULASI DAN SAMPEL

3.4.1. Populasi

Populasi adalah kumpulan individu atau objek penelitian yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. . Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper and Emory, 1995). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah dari semua karyawan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Sekaran, 1992). Lebih lanjut teknik yang digunakan dalam pengambilan sample untuk penelitian ini adalah purposive random sampling dimana informasi atau data diambil dari target spesifik (Sekaran, 1992). Mengenai ukuran sample Hair et al (1995) menyarankan ukuran sample minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap parameter. Dengan demikian bila estimated

parameternya berjumlah 16, maka jumlah sample minimum adalah 80. Namun sesuai dengan saran Hair et al (1995) mengenai sample yang representatif untuk menggunakan teknik analisa SEM adalah berkisar 100-200, maka sample dalam penelitian ini ditentukan menjadi 100 orang.

Sampel yang diambil adalah para karyawan yang menggunakan teknologi informasi di PLN Distribusi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA.

3.5. METODE PENGUMPULAN DATA

Data dikumpulkan dengan metode wawancara berdasarkan daftar pertanyaan kepada karyawan PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA yang berkaitan langsung dengan penggunaan teknologi informasi.

Digunakan untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi penerimaan Sistem Informasi yang dianggap penting oleh pengguna. Pertanyaan-pertanyaan dalam pertanyaan tertutup dibuat dengan menggunakan skala 1-10 untuk mendapatkan data yang bersifat universal dan diberi skor atau nilai sebagai berikut : Untuk kategori pertanyaan dengan jawaban yang tidak setuju/setuju :

Sangat tidak setuju

Sangat setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Inti dari pertanyaan ditampilkan pada table 3.4 di bawah .

Tabel 3.4

DEFENISI OPERASIONAL

Variabel / Atribut	Item-item pertanyaan	Skala Pengukuran
Penerimaan teknologi informasi	Frekuensi penggunaan teknologi informasi Penilaian kemampuan teknologi informasi Penggunaan Tekonologi informasi dalam mendukung pekerjaan	10 point skala digunakan mulai dari 1(sangat setuju) sampai 10 (sangat tidak setuju)
Manfaat yang didapat	penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan produktifitas penggunaan teknologi informasi memberi manfaat terhadap kinerja	10 point skala digunakan mulai dari 1(sangat setuju) sampai 10 (sangat tidak setuju)
Kemudahan yang didapat	Kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi Tekonogi informasi mudah dimengerti Kemudahan dalam mendapatkan teknologi informasi Penggunaan teknologi informasi yang tidak membutuhkan banyak pemikiran	10 point skala digunakan mulai dari 1(sangat setuju) sampai 10 (sangat tidak setuju)
Pengaruh Sosial	Dorongan atasan untuk menggunakan teknologi informasi untuk melakukan pekerjaan Dukungan rekan kerja dalam menggunakan teknologi informasi Penggunaan teknologi informasi pada sebagian besar rekan kerja	10 point skala digunakan mulai dari 1(sangat setuju) sampai 10 (sangat tidak setuju)
Fasilitas organisasi	pelatihan bagi pengguna dukungan teknik bagi pengguna upaya-upaya dalam penerapannya	10 point skala digunakan mulai dari 1(sangat setuju) sampai 10 (sangat tidak setuju)

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

3.6. TEKNIK ANALISIS

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasi, yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih muda dibaca dan diinterpretasikan. Metoda yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variable yang akan diteliti. The Structural Equational Modelling (SEM) dari paket software statistik AMOS digunakan dalam model dan pengujian hipotesis.

Sebagai sebuah model persamaan struktur, SEM telah sering digunakan dalam pemasaran dan penelitian manajemen strategik (Bacon,1997). Model kausal SEM menunjukkan pengukuran dan masalah yang struktural , dan digunakan untuk menganalisa dan menguji model hipotesis. SEM sangat tepat untuk analisa seperti ini, karena kemampuannya untuk : (1) memperkirakan koefisien yang tidak diketahui dari persamaan linear structural, (2) mengakomodasi model yang meliputi latent variable, (3) mengakomodasi kesalahan pengukuran pada variable dependen dan independen, (4) mengakomodasi peringatan yang timbal balik, simultan, dan saling ketergantungan (Aburckle, 1997 ; Bacon 1997).

Penelitian ini menggunakan dua macam teknis analisis yaitu :

1. Analisis faktor konfirmatori (confirmatory factor analysis) pada SEM yang digunakan untuk mengkonfirmasikan faktor-faktor yang paling dominan dalam suatu kelompok variable.
2. Regression weight pada SEM yang digunakan untuk meneliti seberapa besar variable-variabel manfaat yang didapat, kemudahan yang didapat, pengaruh sosial, fasilitas organisasi, dan penerimaan teknologi informasi saling mempengaruhi.

Menurut Hair, Anderson, Tatham dan Black (1995), ada tujuh langkah yang harus dilakukan apabila menggunakan Structural Equation Modelling (SEM) yaitu :

1. Pengembangan Model Teoritis

Dalam langkah pengembangan model teoritis, hal yang harus dilakukan adalah melakukan serangkaian eksplorasi ilmiah melalui telaah pustaka guna mendapatkan justifikasi atas model teoritis yang akan dikembangkan. SEM digunakan bukan untuk menghasilkan sebuah model, tetapi digunakan untuk mengkonfirmasi model teoritis tersebut melalui data empirik.

2. Pengembangan diagram alur (path diagram)

Dalam langkah kedua ini , model teoritis yang telah dibangun pada tahap pertama akan dikan dalam sebuah path diagram, yang akan mempermudah untuk melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Dalam diagram alur, hubungan antar konstruk akan dinyatakan

melalui anak panah. Anak panah yang lurus antara satu konstruk akan dinyatakan. Sedangkan garis-garis antar konstruk dengan anak panah pada setiap ujungnya menunjukkan korelasi antara konstruk. Konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibedakan dalam dua kelompok, yaitu :

- Konstruk eksogen (exogenous constructs), yang dikenal juga sebagai source variables atau independent variable yang tidak diprediksi oleh variable yang lain dalam model. Konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung panah.
- Konstruk endogen (endogenous constructs), yang merupakan faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk. Konstruk endogen dapat memprediksi satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

Diagram alur pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.2. di bawah.

3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan.

Persamaan yang didapat dari diagram alur yang dikonversi terdiri dari

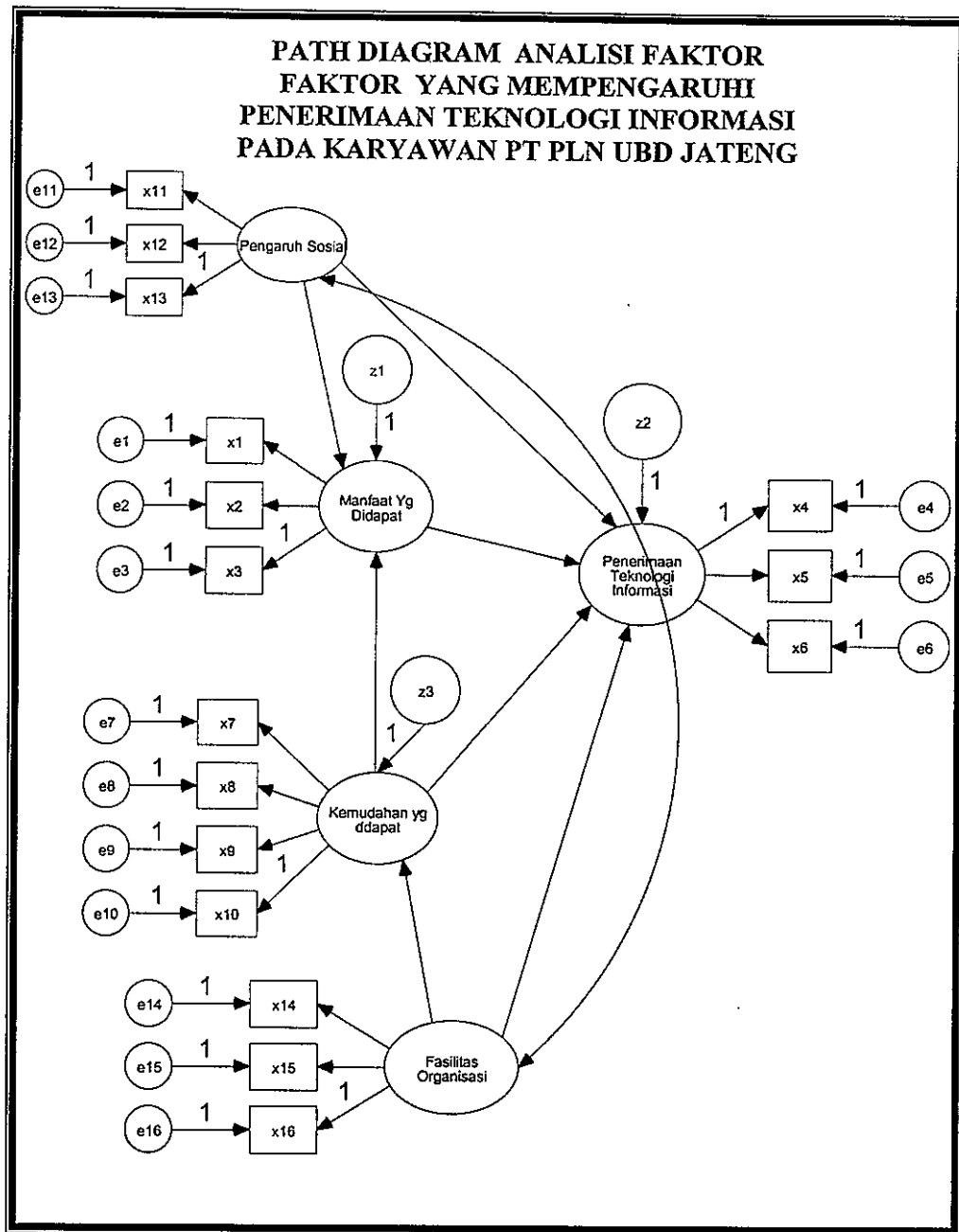
- Persamaan structural (structural equation), yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antar berbagai konstruk.

Variable endogen = variable eksogen + variable endogen + error

- Persamaan spesifikasi model pengukuran (measurement model), dimana harus ditentukan variable yang mengukur konstruk dan menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesakan antar konstruk atau variable.

Komponen-komponen ukuran yang mengidentifikasi latent variable, dan komponen-komponen struktural mengevaluasi hipotesis hubungan kausal, antara latent variable pada model kausal dan menunjukkan sebuah pengujian seluruh hipotesis dari model sebagai satu keseluruhan (Hayduk,1987;Kline,1996; Long.1983).

Gambar 3.2



Persamaan dalam penelitian ini seperti terlihat pada table 3.5 berikut ini :

Tabel 3.5
MODEL STRUKTURAL PENERIMAAN TEKNOLOGI INFORMASI

Konsep Eksogenous(model pengukuran)	
$X_{14} = \lambda_{14}$ Fasilitas+ e_{14}	$X_{11} = \lambda_{11}$ Pengaruh Sosial + e_{11}
$X_{15} = \lambda_{15}$ Fasilitas + e_{15}	$X_{12} = \lambda_{12}$ Pengaruh Sosial + e_{12}
$X_{16} = \lambda_{16}$ Fasilitas+ e_{16}	$X_{13} = \lambda_{13}$ Pengaruh Sosial+ e_{13}
Konsep Endogenous (model pengukuran)	
$X_4 = \lambda_4$ Penerimaan+ e_4	$X_1 = \lambda_1$ Manfaat+ e_1
$X_5 = \lambda_5$ Penerimaan+ e_5	$X_2 = \lambda_2$ Manfaat+ e_2
$X_6 = \lambda_6$ Penerimaan+ e_6	$X_3 = \lambda_3$ Manfaat+ e_3
$X_7 = \lambda_7$ Kemudahan + e_7	
$X_8 = \lambda_8$ Kemudahan + e_8	
$X_9 = \lambda_9$ Kemudahan + e_9	
$X_{10} = \lambda_{10}$ Kemudahan + e_{10}	

Model Structural :

$$\text{Penerimaan} = \beta_1 \text{ manfaat} + \beta_2 \text{ kemudahan} + \gamma_1 \text{ Pengaruh sosial} + \gamma_4 \text{ fasilitas organisasi} + Z_2$$

$$\text{Manfaat} = \beta_3 \text{ kemudahan} + \gamma_2 \text{ pengaruh sosial} + Z_1$$

$$\text{Kemudahan} = \gamma_3 \text{ fasilitas organisasi} + Z_3$$

Sisi sebelah kiri dari setiap persamaan dari model pengukuran yang diajukan merupakan observed variable dan sisi sebelah kanan untuk variabel-variabel latent. Variabel latent eksogenous pada penelitian ini adalah kemudahan yang didapat dan pengaruh sosial. Sementara

variabel latent endogenous adalah manfaat yang didapat dan penerimaan teknologi informasi. Seperti yang terlihat pada model, variabel terukur yang pertama dari tiap latent variabel adalah dikhususkan memiliki factor loading dari $\lambda = 1$ (λ adalah terminologi yang digunakan oleh Lisrel, serupa dengan koefisien dari metode yang diukur berbobot regresi pada AMOS) untuk menentukan unit-unit yang diukur pada unobserved variables (Arbuck,1997).

4. Memilih matriks input dan estimasi model

SEM menggunakan input data yang hanya menggunakan matriks varians/kovarians atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi yang dilakukan . Matriks kovarian digunakan karena SEM memiliki keunggulan dalam menyajikan perbandingan yang valid antara populasi yang berbeda atau sample yang berbeda, yang tidak dapat disajikan oleh korelasi. Hair et al (1996) menyarankan agar menggunakan matriks varians/kovarians pada saat pengujian teori sebab lebih memenuhi asumsi-asumsi metodologi dimana standar error yang dilaporkan akan menunjukkan angka yang lebih akurat dibanding menggunakan matriks korelasi.

Untuk ukuran sampel , Hair et al (1996) menemukan bahwa ukuran sampel yang sesuai untuk SEM adalah 100 – 200 . Sedangkan untuk ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap estimate parameter. Bila estimated parameternya berjumlah 16, maka jumlah sampel minimum adalah 80.

5. Kemungkinan munculnya masalah identifikasi.

Problem identifikasi pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidak mampuan dari model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Salah satu cara untuk mengatasi masalah identifikasi adalah dengan memperbanyak konstrain pada model yang dianalisis dan berarti sejumlah *estimated coefficients* dieliminasi.

6. Evaluasi kriteria goodness of fit

Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah berbagai criteria goodness of fit.

Berikut ini beberapa indeks kesesuaian dan cut-off value untuk menguji apakah sebuah model dapat diterima atau tidak :

- X^2 Chi square statistik dimana model dipandang baik dan memuaskan bila chi-square nya rendah. Semakin kecil nilai X^2 semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan cut-off value sebesar $p > 0,10$ (Hulland et al,1996)
- *RMSEA (The Root Mean Square Error of Approximation)*, yang menunjukkan goodness of fit yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi (Hair et al;1995). Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan sebuah close fit dari model itu berdasarkan degrees of freedom (Brown and Cudeck,1993).

- GFI (Goodness of Fit Index), adalah ukuran non statistical yang mempunyai rentang nilai antara 0 (poor fit) sampai dengan 1.0 (perfect fit). Nilai yang tinggi dalam indeks ini menunjukkan sebuah better fit.
- AGFI (Adjusted Goodness of Fit Indeks), dimana tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila AGFI mempunyai nilai sama dengan atau lebih besar dari 0.90 (Hair et al; 1995; Hulland et al;1996).
- CMIN/DF, adalah The Minimum Sample Discrepancy Function yang dibagi dengan Degree of Freedom. CMIN/DF tidak lain adalah statistik chi-square, X^2 dibagi dengan DF nya disebut X^2 relatif. Bila nilai X^2 kurang dari 2.0 atau 3.0 adalah indikasi dari acceptable fit antara model dan data (Arbuckle,1997)
- TLI (Tucker Lewid Indeks), merupakan incremental index yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah baseline model, dimana nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah $> 0,95$ (hair et al;1995) dan nilai mendekati 1 menunjukkan a very good fit (Arbuckle,1997).
- CFI (Comparat4e Fit Indeks), dimana bila mendekati 1, mengindikasikan tingkat fit yang paling tinggi (Arbuckle, 1997). Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI \geq 0,95$.

Dengan demikian indeks-indeks yang digunakan untuk menguji kelayakan sebuah model adalah seperti dalam tabel 3.6 berikut :

Tabel 3.6
INDEKS PENGUJIAN KELAYAKAN MODEL

Goodness of Fit Indeks	Cut off Value
Signifikan Probability	$\geq 0,05$ ($\alpha = 5\%$)
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,09$
AGFI	$\geq 0,09$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

Sumber : Augusty Ferdinand 2000

7. Interpretasi dan Modifikasi Model

Tahap akhir adalah menginterpretasikan model dan memodifikasi model bagi model-model yang tidak memenuhi syarat pengujian yang dilakukan. Hair et al (1995) memberikan pedoman untuk mempertimbangkan perlu tidaknya modifikasi sebuah model dengan melihat jumlah residual yang dihasilkan oleh model. Batas keamanan untuk residual adalah 5 %. Bila jumlah residual lebih besar dari 5 % dari semua residual kovarians yang dihasilkan oleh model, maka sebuah modifikasi mulai perlu dipertimbangkan. Bila ditemukan bahwa nilai residual yang dihasilkan model cukup besar (yaitu > 1.96) maka cara lain dalam memodifikasi adalah dengan mempertimbangkan untuk menambah sebuah alur baru terhadap model yang diestimasi itu. Nilai residual value yang lebih besar atau sama dengan (\pm) 1.96 diinterpretasikan sebagai signifikan statistik pada tingkat 5 %.

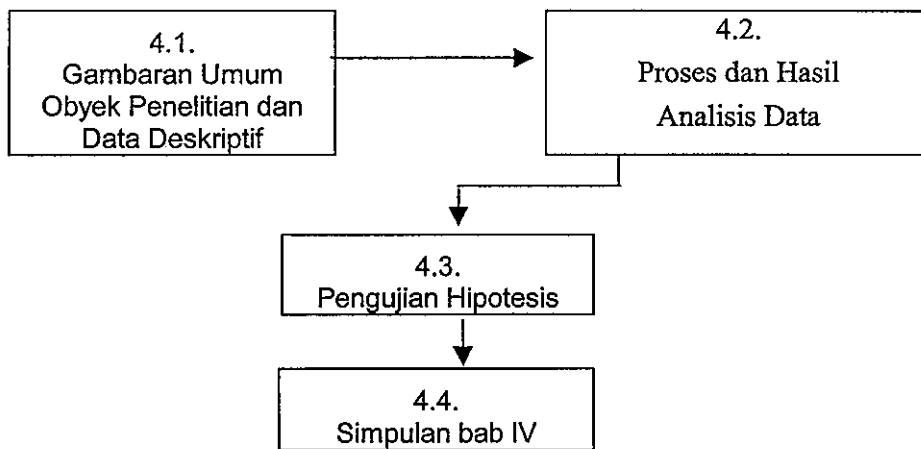
BAB IV

ANALISIS DATA

Dalam bab ini akan disajikan profil dari data penelitian dan proses menganalisis data-data tersebut untuk menjawab pertanyaan penelitian dan hipotesis yang telah diajukan pada bab II dan bab III. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *confirmatory factor analysis* dan *full model* dari *Structural Equation Model* (SEM) dengan tujuh langkah untuk mengevaluasi kriteria *goodness-of-fit*, seperti yang akan dibahas dalam bab IV ini.

Outline bab IV dapat dilihat pada gambar berikut ini:

Gambar 4.1.
OUTLINE BAB IV



Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

4.1. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Keputusan Direksi PT PLN (persero) no 27.K/010/DIR/2001 tentang Organisasi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta tanggal 20 Februari 2001 telah merubah organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta. Perubahan tersebut dilakukan dalam kerangka optimasi Corporate Gain dan sejalan dengan kebijakan restrukturisasi sector ketenagalistrikan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Koordinator Bidang Pengawasan Pembangunan dan Pendayagunaan Aparatur Negara No.39/Kep/MK/WASPAN/9/1998.

4.1.1 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta.

Visi : Menjadi Perusahaan Listrik Regional setara kelas dunia yang berorientasi kepada : Pelanggan, Unggul dan Mandiri.

Misi :

1. Melakukan usaha penjualan Tenaga Listrik dan usaha lainnya bagi masyarakat berdasarkan suatu kaidah perusahaan yang sehat dan menjamin keberadaan serta pengembangan perusahaan sendiri.

2. Berorientasi kepada kepuasan pelanggan didukung teknologi yang mutakhir dengan selalu memperhatikan lingkungan.
3. Memberikan kesejahteraan kepada karyawan dan hasil yang terbaik (keuntungan) kepada stake holder.

4.1.2 Sasaran dan Strategi Perusahaan.

Bidang usaha utama dari PT PLN (Persero) Unt Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta adalah mendistribusikan energi listrik kepada konsumen dengan mutu dan keandalan yang memadai. Sasaran dan Strategi Utama PT. PLN (Persero) Unt Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta sebagai kerangka keputusan manajemen utama diterjemahkan/dioperasikan dalam beberapa strategi operasional, dimana strategi yang satu dengan yang lain terpadu dan saling terkait, serta dimaksudkan guna memastikan bahwa tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat.

Sasaran yang ingin dicapai dalam 5 (lima) tahun kedepan atau tahun 2001 – 2005 adalah sebagai berikut :

1. Mampu memenuhi permintaan penyambungan baru sebesar rata-rata 140.000 pelanggan per tahun dan migrasi pelanggan sebesar 1.000.000 pelanggan sampai dengan 2002.

2. Mampu memenuhi kebutuhan pelanggan terhadap kualitas yang ditunjukkan dengan indicator SAIDI 4 jam /pelanggan/tahun dan SAIFI 3 kali/pelanggan/tahun mulai tahun 2003.
3. mampu memberikan keuntungan bagi stake holder dengan Break Event Point pada tahun 2003.
4. Menjadi perusahaan yang efisien dan efektif dengan losses total sebesar 7 % dan Collection Period tidak lebih dari 7 hari pada tahun 2003.
5. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menerapkan standar pelayanan :
 - Zero Complaint Billing 0,5 per 10.000 pelanggan mulai tahun 2003.
 - Rata-rata penyambungan baru Sambungan Rumah (SR) tanpa perluasan jaringan 3 (tiga) hari mulai tahun 2003.
 - Rata-rata penyambungan baru Sambungan Rumah (SR) dengan perluasan Jaringan Tegangan Rendah selama 10 (sepuluh) hari mulai tahun 2003.
 - Rata-rata penyambungan baru Sambungan Rumah (SR) dengan perluasan Jaringan Tegangan Menengah selama 30 (tiga puluh) hari mulai tahun 2003.

Untuk mencapai sasaran-sasaran Perusahaan tersebut diatas diperlukan startegis yang harus dilakukan secara terencana, bertahap dan berkesinambungan yang dapat dicapai dengan tepat waktu, tepat target dan efisien.

4.1.3 Kebijakan dalam Bidang Sistem Informasi dan Sarana.

Untuk mencapai Perusahaan yang maju dan unggul memerlukan pemanfaatan Teknologi Informasi secara optimal dalam mendukung proses bisnis perusahaan dan sistim informasi yang terpadu serta didukung Hardware , Software dan Sumber daya manusia handal.

Program dan kebijakan Sistem Informasi tersebut akan mencakup pengembangan :

- SIMMAT(Sistem Informasi Manajemen Material)
- SIMKEU (Sistem Informasi Manajemen Keuangan)
- SIMPRO (Sistem Informasi Manajemen Proyek)
- SIMPEG (Sistem Informasi Kepegawaian)
- SIMUS (Sistem Informasi Manajemen Operasi Perusahaan)
- SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Pelanggan)
- SIME (Sistem Informasi Manajemen Eksekutif)
- SOPP (Sistem Off Line Payment Point)

- OA (Office Automation)

4.1.4 Daerah Pelayanan.

PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta berkantor pusat di Semarang , mempunyai wilayah kerja dua propinsi yaitu propinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Untuk menjangkau pelanggan yang tersebar di kedua propinsi tersebut diatas mempunyai 11 Area Pelayanan Pelanggan (AP) dan 3 Area Pelayanan Jaringan (AJ) sebagai berikut :

Area Pelayanan Pelanggan Semarang

Area Pelayanan Pelanggan Surakarta

Area Pelayanan Pelanggan Purwokerto

Area Pelayanan Pelanggan Tegal

Area Pelayanan Pelanggan Magelang

Area Pelayanan Pelanggan Kudus

Area Pelayanan Pelanggan Salatiga

Area Pelayanan Pelanggan Klaten

Area Pelayanan Pelanggan Pekalongan

Area Pelayanan Pelanggan Cilacap.

Area Pelayanan Pelanggan Yogyakarta.

Untuk seluruh daerah Propinsi Jawa Tengah dan YOGYAKARTA terdapat 3 Area Pelayanan Jaringan (AJ) yaitu :

AJ.I meliputi : Semarang, Kudus dan Salatiga

AJ.II meliputi : Surakarta, Yogyakarta, Magelang, dan Klaten

AJ.III meliputi : Purwokerto, Tegal, Pekalongan dan Cilacap.99

4.1.5 Data Pengusahaan

Pada table 4.1 dibawah menyajikan data pengusahaan PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta periode tahun 1996 s/d tahun 2000.

Tabel 4.1

DATA PENGUSAHAAN PT PLN (PERSERO) UBD JATENG 1996 -2000

	1996	1997	1998	1999	2000
Pelanggan (Plgn)	3.966406	4.455.793	4.756.280	4.920.558	5.094.415
Daya Tersambung (MVA)	3.354	3.795	3.857	4.137	4.517
Kwh jual (GWH)	5.958	6.766	7.042	7.886	8.708
Pendapatan (Milyar)	897.4	1.053,2	1.334,3	1.535,0	2.132,0

Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta periode tahun 1996 s/d tahun 2000.

4.2 STATISTIK DESKRIPTIF RESPONDEN.

Responden dari penelitian ini berjumlah 100 orang karyawan pada 8 unit Area Pelayanan Pelanggan dan 35 Unit Pelayanan Pelanggan di

PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta. Adapun jabatan responden mencakup Assisten Manager , Manager , Supervisor dan Staf Ahli.

4.3 PROSES DAN HASIL ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) yang terdiri dari tujuh tahap yaitu :

1. Pengembangan model yang berdasarkan teori

Model teoritis dalam penelitian ini telah digambarkan pada gambar 2.2. di bab II. Model penelitian tersebut terdiri dari 16 indikator untuk menguji adanya hubungan kausalitas antara pengaruh sosial, kemudahan, manfaat, fasilitas organisasi dan penerimaan teknologi informasi., sesuai penjelasan pada tabel 2.1. pada bab II.

2. Pengembangan diagram alur path (*path diagram*)

Diagram alur untuk pengujian model penelitian telah digambarkan pada gambar 3.2. pada bab III yang dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis pada gambar 2.2. pada bab II.

3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan

Persamaan untuk model penelitian telah dibuat seperti yang telah dijelaskan pada tabel 3.2. pada bab III.

4. Memilih matriks input dan estimasi model

Input data yang digunakan dalam penelitian ini adalah matriks varians / kovarians atau matriks korelasi untuk keseluruhan estimasi. Ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden dari karyawan PLN Distribusi Jawa Tengah. Program Komputer yang digunakan adalah AMOS 4.0 dengan *maximum likelihood estimation*.

5. Menganalisis apakah model dapat diidentifikasi

Problem identifikasi model pada prinsipnya adalah problem mengenai ketidakmampuan model yang dikembangkan untuk menghasilkan estimasi yang unik. Gejala-gejala problem identifikasi antara lain :

- *Standard error* pada satu atau beberapa koefisien sangat besar.
- Muncul angka-angka yang aneh seperti *varians error* yang negatif.
- Muncul korelasi yang sangat tinggi antar koefisien estimasi ($>0,90$).

6. Evaluasi kriteria *goodness of fit*

Pengujian kesesuaian model dilakukan melalui telaah terhadap kriteria goodness of fit seperti yang telah diuraikan pada bab III.

7. Interpretasi dan modifikasi model

Pada tahap terakhir ini akan dilakukan interpretasi model dan memodifikasi model yang tidak memenuhi syarat pengujian

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

4.3.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori 1

Model pengukuran untuk analisis faktor konfirmatori 1 meliputi dimensi-dimensi pengaruh sosial dan fasilitas organisasi. Hasil dari analisis ini dapat dilihat pada gambar 4.2. dan tabel 4.3. berikut.

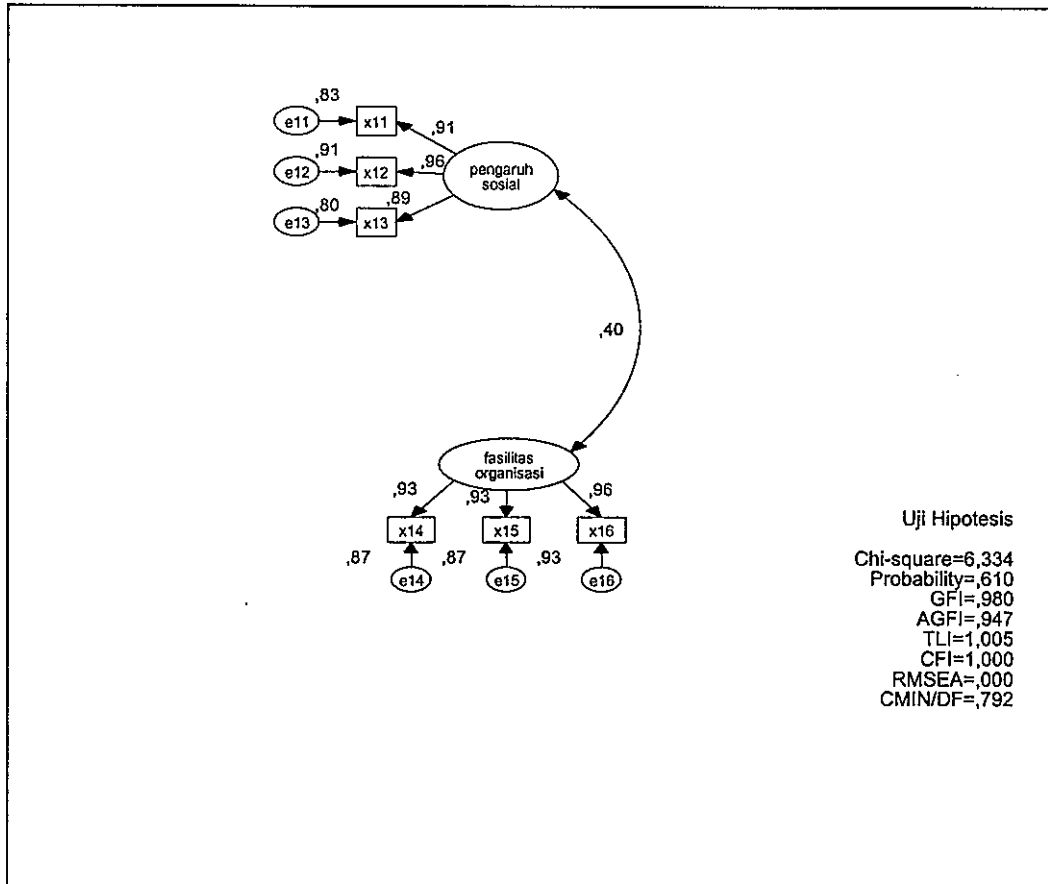
Tabel 4.3
STANDARDIZED REGRESSION WEIGHT PENGARUH SOSIAL
DAN FASILITAS ORGANISASI

			Standard Estimated	Estimate d	S.E.	C.R.	P
x13	<--	pengaruh_sosial	0,895	1,000			
x12	<--	pengaruh_sosial	0,956	1,085	0,070	15,537	0,000
x11	<--	pengaruh_sosial	0,910	1,012	0,072	14,083	0,000
x16	<--	fasilitas_organisasi	0,963	1,000			
x15	<--	fasilitas_organisasi	0,934	0,890	0,046	19,514	0,000
x14	<--	fasilitas_organisasi	0,933	0,887	0,046	19,456	0,000

Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

Gambar 4.2.

ANALISIS FAKTOR KONFIRMATORI PENGARUH SOSIAL
DAN FASILITAS ORGANISASI



Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan:

- X11=dorongan atasan untuk menggunakan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan
- X12=dukungan rekan kerja dalam menggunakan teknologi informasi
- X13=penggunaan teknologi informasi pada sebagian besar rekan kerja
- x14=Pelatihan bagi pengguna
- x15=Dukungan teknik bagi pengguna
- x16=Upaya-upaya dalam penerapannya

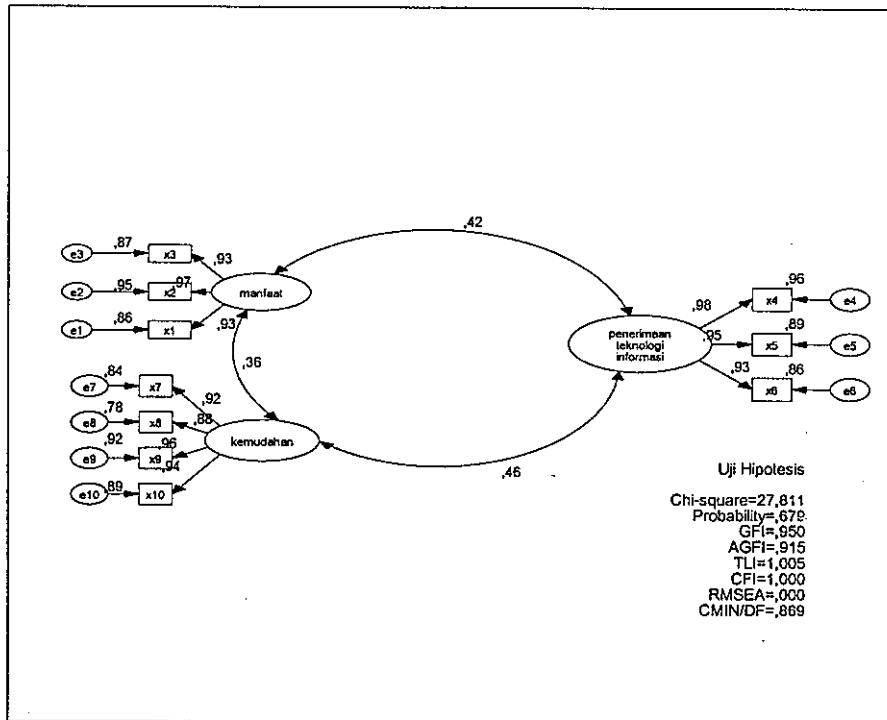
Dari hasil analisis ini dapat dilihat bahwa setiap indikator-indikator dari masing-masing dimensi memiliki nilai *loading factor* (koefisien λ) atau *regression weight* atau *standardized estimate* yang signifikan dengan nilai lebih besar dari nilai *Probability (P)* . Dengan demikian semua indikator dapat diterima.

4.3.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori 2

Model pengukuran untuk analisis faktor konfirmatori 2 adalah pengukuran terhadap dimensi-dimensi yang membentuk variabel laten atau konstruk laten dalam model penelitian, yaitu kemudahan, manfaat dan penerimaan teknologi informasi. Unidimensionalitas dari dimensi-dimensi ini diuji melalui analisis faktor konfirmatori seperti dalam gambar Hasil dari analisis ini dapat dilihat pada gambar 4.3. dan tabel 4.4. berikut.

Gambar 4.3.

**ANALISIS FAKTOR KONFIRMATORI KEMUDAHAN,
MANFAAT DAN PENERIMAAN TEKNOLOGI INFORMASI**



Sumber: dikembangkan untuk tesis ini.

Keterangan:

X1 = frekuensi penggunaan teknologi informasi
X2 = penilaian terhadap kemampuan teknologi informasi
X3 = penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan
X4 = Penggunaan TI dalam meningkatkan kinerja
X5 = Penggunaan TI meningkatkan produktifitas
X6 = Penggunaan TI memberikan manfaat bagi kinerja
X7 =kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi
X8 =teknologi informasi mudah dimengerti
X9 =kemudahan mendapatkan teknologi informasi
X10=penggunaan teknologi informasi yang tidak banyak membutuhkan pemikiran

Tabel 4.4

**STANDARDIZED REGRESSION WEIGHT KEMUDAHAN ,
MANFAAT DAN PENERIMAAN TEKNOLOGI INFORMASI**

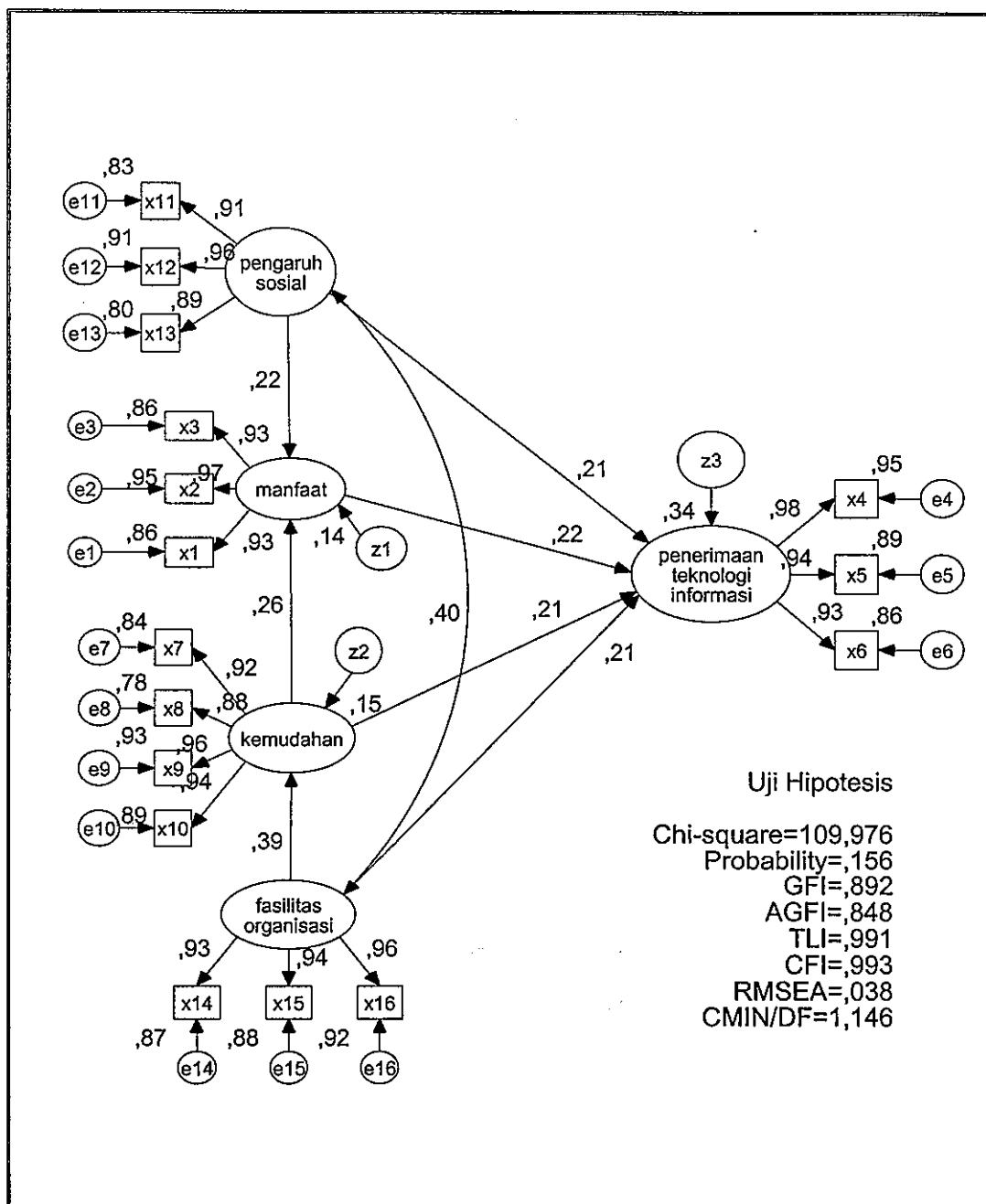
			Stand. Estim.	Estimate	S.E.	C.R.	P
x10	<--	Kemudahan	0,941	1,000			
x9	<--	Kemudahan	0,961	0,935	0,045	20,648	0,000
x8	<--	Kemudahan	0,884	0,805	0,053	15,191	0,000
x7	<--	Kemudahan	0,918	0,825	0,048	17,077	0,000
x1	<--	Manfaat	0,930	1,000			
x2	<--	Manfaat	0,975	1,100	0,054	20,370	0,000
x3	<--	Manfaat	0,932	1,082	0,062	17,478	0,000
x4	<--	penerimaan teknologi	0,979	1,000			
x5	<--	penerimaan teknologi	0,946	1,019	0,044	22,982	0,000
x6	<--	penerimaan teknologi	0,928	1,032	0,049	20,918	0,000

Sumber: dikembangkan untuk tesis ini

Dari hasil analisis ini dapat dilihat bahwa setiap indikator-indikator dari masing-masing dimensi memiliki nilai *loading factor* (koefisien λ) atau *regression weight* atau *standardized estimate* yang signifikan dengan nilai lebih besar dari nilai *Probability (P)* . Dengan demikian semua indikator dapat diterima.

Gambar 4.4

STRUCTURAL EQUATION MODELING



Sumber: dikembangkan untuk tesis ini

4.3.2. Structural Equation Modeling (SEM)

Setelah model dianalisis melalui analisis faktor konfirmatori, maka masing-masing indikator dalam model yang *fit* tersebut dapat digunakan untuk mendefinisikan konstruk laten, sehingga *full model* SEM dapat dianalisis. Hasil pengolahannya dapat dilihat pada gambar 4.4. dan tabel 4.5.

Keterangan:

X1 = frekuensi penggunaan teknologi informasi
X2 = penilaian terhadap kemampuan teknologi informasi
X3 = penggunaan teknologi informasi dalam mendukung pekerjaan
X4 = Penggunaan TI dalam meningkatkan kinerja
X5 = Penggunaan TI meningkatkan produktifitas
X6 = Penggunaan TI memberikan manfaat bagi kinerja
X7 =kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi
X8 =teknologi informasi mudah dimengerti
X9 =kemudahan mendapatkan teknologi informasi
X10=penggunaan teknologi informasi yang tidak banyak membutuhkan pemikiran
X11=dorongan atasan untuk menggunakan teknologi informasi dalam melakukan pekerjaan
X12=dukungan rekan kerja dalam menggunakan teknologi informasi
X13=penggunaan teknologi informasi pada sebagian besar rekan kerja
x14=Pelatihan bagi pengguna
x15=Dukungan teknik bagi pengguna
x16=Upaya-upaya dalam penerapannya

Uji terhadap hipotesis model menunjukkan bahwa model ini sesuai dengan data atau *fit* terhadap data yang digunakan dalam penelitian seperti terlihat dari tingkat signifikansi terhadap *chi-square* model sebesar 109.976 Indeks GFI, AGFI, TLI, CMIN/DF dan RMSEA berada dalam

rentang nilai yang diharapkan meskipun GFI dan AGFI diterima secara marginal, seperti dalam tabel 4.5. berikut.

Tabel 4.5
STANDARDIZED REGRESSION WEIGHT STRUCTURAL
EQUATION MODEL

			Stand Estim.	Estimate	S.E.	C.R.	P
Kemudahan	<--	fasilitas_organisasi	0,392	0,392	0,098	4,007	0,000
Manfaat	<--	pengaruh_social	0,223	0,243	0,122	1,995	0,046
Manfaat	<--	Kemudahan	0,264	0,228	0,096	2,390	0,017
Penerimaan	<--	fasilitas_organisasi	0,212	0,160	0,075	2,132	0,033
Penerimaan	<--	Manfaat	0,216	0,187	0,082	2,291	0,022
Penerimaan	<--	Kemudahan	0,211	0,159	0,077	2,052	0,040
Penerimaan	<--	pengaruh_social	0,213	0,202	0,098	2,052	0,040
X13	<--	pengaruh_social	0,894	1,000			
X12	<--	pengaruh_social	0,956	1,086	0,070	15,546	0,000
X11	<--	pengaruh_social	0,911	1,014	0,072	14,075	0,000
X10	<--	Kemudahan	0,941	1,000			
X9	<--	Kemudahan	0,962	0,936	0,045	20,685	0,000
X8	<--	Kemudahan	0,884	0,805	0,053	15,187	0,000
X16	<--	fasilitas_organisasi	0,961	1,000			
X15	<--	fasilitas_organisasi	0,936	0,893	0,046	19,590	0,000
X14	<--	fasilitas_organisasi	0,932	0,888	0,046	19,436	0,000
X7	<--	Kemudahan	0,916	0,825	0,049	16,993	0,000
X1	<--	Manfaat	0,929	1,000			
X2	<--	Manfaat	0,974	1,098	0,054	20,399	0,000
X3	<--	Manfaat	0,930	1,081	0,062	17,516	0,000
X4	<--	penerimaan	0,977	1,000			
X5	<--	penerimaan	0,944	1,022	0,044	23,081	0,000
X6	<--	penerimaan	0,926	1,035	0,049	20,976	0,000

Tabel 4.6

INDEKS PENGUJIAN KELAYAKAN STRUCTURAL EQUATION MODEL

Goodness of fit index	Cut –off value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
Significancy Probability	≥ 0.05	0,156	Baik
RMSEA	≤ 0.08	0,038	Baik
GFI	≥ 0.90	0,892	Marginal
AGFI	≥ 0.90	0,848	Marginal
CMIN/DF	≤ 2.00	1,146	Baik
TLI	≥ 0.95	0,991	Baik
CFI	≥ 0.95	0,993	Baik

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

4.3.3. Evaluasi Normalitas Data

Normalitas *univariate* dan *multivariate* data yang digunakan dalam analisis ini dapat diuji normalitasnya, seperti yang disajikan dalam tabel 4.7. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio* sebesar ± 1.96 pada tingkat signifikansi 0,05 (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada data yang menyimpang. Uji normalitas data untuk setiap indikator terbukti normal..

4.3.4. Evaluasi *Outliers*

Outliers merupakan observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dar observasi-observasi yang lain dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal maupun variabel-variabel kombinasi (Hair, *et al*, 1995, p.57-58). Adapun

outliers dapat dievaluasi dengan dua cara, yaitu analisis terhadap *univariate outliers* dan analisis terhadap *multivariate outliers* (Hair, *et al*, 1995, p.58-59).

Tabel 4.7.
NORMALITAS DATA

	min	max	Skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x6	1,000	9,000	-0,125	-0,510	-0,704	-1,437
x5	1,000	10,000	-0,055	-0,225	-0,326	-0,665
x4	1,000	10,000	-0,071	-0,289	-0,431	-0,880
x3	1,000	10,000	0,016	0,065	-0,692	-1,412
x2	1,000	10,000	-0,018	-0,074	-0,673	-1,373
x1	1,000	9,000	-0,032	-0,130	-0,826	-1,687
x7	1,000	10,000	-0,185	-0,754	-0,636	-1,298
x14	1,000	10,000	-0,114	-0,465	-0,739	-1,508
x15	1,000	10,000	-0,125	-0,512	-0,769	-1,569
x16	1,000	10,000	-0,018	-0,072	-0,757	-1,545
x8	1,000	10,000	-0,269	-1,099	-0,632	-1,291
x9	1,000	10,000	-0,241	-0,982	-0,711	-1,451
x10	1,000	10,000	-0,214	-0,873	-0,789	-1,611
x11	1,000	10,000	-0,068	-0,277	-0,672	-1,372
x12	1,000	10,000	-0,085	-0,346	-0,612	-1,250
x13	1,000	10,000	-0,354	-1,446	-0,447	-0,912
Multivariate					8,275	1,724

Sumber : dikembangkan dari tesis ini.

4.3.4.1. *Univariate Outliers*

Deteksi terhadap adanya *univariate outliers* dapat dilakukan dengan menentukan nilai ambang batas yang akan dikategorikan sebagai *outliers* dengan cara mengkonversi nilai data penelitian ke dalam *standard score* atau yang biasa disebut *z-score*, yang mempunyai nilai rata-rata nol dengan standard deviasi sebesar 1,00 (Hair, *et al*, dalam Ferdinand, 2000,

p.94). Pengujian *univariate outliers* ini dilakukan per konstruk variabel dengan program SPSS 10.00, pada menu *Descriptive Statistics – Summarise*. Observasi data yang memiliki nilai *z-score* $\geq 3,0$ akan dikategorikan sebagai *outliers*. Hasil pengujian *univariate outliers* pada tabel 4.7. berikut ini menunjukkan tidak adanya *univariate outliers*.

4.3.4.2. Multivariate Outliers

Evaluasi terhadap multivariate outliers perlu dilakukan karena walaupun data yang dianalisis menunjukkan tidak ada outliers pada tingkat univariate, tetapi observasi-observasi itu dapat menjadi outliers bila sudah dikombinasikan. Jarak Mahalanobis (The Mahalanobis distance) untuk tiap-tiap observasi dapat dihitung dan akan menunjukkan jarak sebuah observasi dari rata-rata semua variabel dalam sebuah ruang multidimensional (Hair, et al, 1995 ; Norusis, 1994 ; Tabacnick & Fidell, 1996 dalam Fedinand, 2000, p.98-99). Untuk menghitung mahalanobis distance berdasarkan nilai chi-square pada derajat bebas sebesar 96 (jumlah variabel) pada tingkat $p < 0,001$ adalah $\lambda^2 (96, 0,05) = 119.8709$ (berdasarkan tabel distribusi λ^2). Jadi data yang memiliki jarak mahalanobis lebih besar dari 119.8709 adalah multivariate outliers. Namun dalam analisis ini outliers yang ditemukan tidak akan dihilangkan dari analisis karena data tersebut menggambarkan keadaan yang sesungguhnya dan tidak ada alasan khusus dari profil responden yang

menyebabkan harus dikeluarkan dari analisis tersebut (Ferdinand, 2000, p.98-104). Data mahalobis distance dapat dilihat dalam lampiran output.

4.3.5. Evaluasi atas *Multicollinearity* dan *Singularity*

Untuk melihat apakah pada data penelitian terdapat multikolineritas (*multicollinearity*) atau singularitas (*singularity*) dalam kombinasi-kombinasi variabel, maka yang perlu diamati adalah determinan dari matriks kovarians sampelnya. Determinan yang kecil atau mendekati nol mengindikasikan adanya multikolineritas atau singularitas, sehingga data itu tidak dapat digunakan untuk penelitian (Tabachnick dan Fidell, 1998 pada Ferdinand, 2000, p.105).

Pada penelitian ini, nilai determinan dari matrik kovarians sampelnya adalah sebesar 3,0513e+002 dan angka tersebut jauh dari nol. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolineritas atau singularitas dalam data ini. Dengan demikian data ini layak digunakan

4.3.6. Pengujian terhadap Nilai Residual

Pengujian terhadap nilai residual mengindikasikan bahwa secara signifikan model yang sudah dimodifikasi tersebut dapat diterima dan nilai residual yang ditetapkan adalah ± 1.96 pada taraf signifikansi 5% (Hair, et al, 1995, p.644).

Tabel 4.8.
DESCRIPTIVE STATISTICS

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(X1)	100	-1,82211	1,64857	6,487866E-16	1,0000000
Zscore(X2)	100	-1,72880	1,99350	1,144917E-16	1,0000000
Zscore(X3)	100	-1,65063	1,96389	-4,8225313E-16	1,0000000
Zscore(X4)	100	-2,33843	2,34884	-1,1275703E-16	1,0000000
Zscore(X5)	100	-2,19076	2,24997	-1,0772633E-15	1,0000000
Zscore(X6)	100	-2,14226	1,68320	1,100682E-15	1,0000000
Zscore(X7)	100	-2,12422	1,97835	3,469447E-16	1,0000000
Zscore(X8)	100	-2,13107	1,92382	-5,2562121E-16	1,0000000
Zscore(X9)	100	-1,96083	1,83433	-4,8919202E-16	1,0000000
Zscore(X10)	100	-1,81786	1,65576	6,245005E-17	1,0000000
Zscore(X11)	100	-2,03705	2,13914	-2,4633073E-16	1,0000000
Zscore(X12)	100	-2,03679	2,05497	2,324529E-16	1,0000000
Zscore(X13)	100	-1,98408	2,16865	9,020562E-16	1,0000000
Zscore(X14)	100		1,91011	6,245005E-16	1,0000000
Zscore(X15)	100	-1,93148	1,94009	-7,4593109E-17	1,0000000
Zscore(X16)	100	-1,73965	1,81066	-4,2500725E-16	1,0000000
Valid N (listwise)	100				

Sumber : dikembangkan dari tesis ini.

Sedangkan standard residual yang diolah dengan menggunakan program AMOS dapat dilihat dalam tabel 4.6. berikut ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterima secara signifikan karena nilai residualnya $\pm 1,96$.

4.3.7. Uji *Reliability* dan *Variance Extract*

4.3.7.1. Uji *Reliability*

Pada dasarnya uji reliabilitas (*reliability*) menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur yang dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama. Uji reliabilitas dalam SEM dapat diperoleh melalui rumus sebagai berikut (Hair, et al, 1995, p.642) :

$$\text{Construct-Reliability} = \frac{(\sum \text{std. loading})^2}{(\sum \text{std. Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

- *Standard Loading* diperoleh dari *standarized loading* untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan komputer.
- $\sum \epsilon_j$ adalah *measurement error* dari tiap indikator. *Measurement error* dapat diperoleh dari $1 - (\text{loading})^2$ indikator. Tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah $\geq 0,7$.

Hasil *standar loading* data :

Manfaat	= 0,93+0,97+0,93	= 2,78
Kemudahan	= 0,92+0,88+0,96+0,94	= 3,7
Pengaruh social	= 0,91+0,96+0,89	= 2,76
Fasilitas organisasi	= 0,93+0,94+0,96	= 2,83
Penerimaan teknologi informasi	= 0,98+0,89+0,86	= 2,73

Hasil *measurement error data* :

Manfaat	= 0.14 + 0.05 + 0.14	= 0.33
Kemudahan	= 0.16 + 0.22+ 0.07+0.11	= 0.56
Pengaruh sosial	= 0.17+ 0.09 + 0.2	= 0.46
Fasilitas organisasi	= 0.13 + 0.12+ 0.08	= 0.33
Penerimaan teknologi informasi	= 0.05 + 0.11 + 0.14	= 0.3

Perhitungan reliabilitas data:

$$\text{Manfaat} = \frac{(2,78)^2}{(2,78)^2 + 0,33} = 0,96$$

$$\text{Kemudahan} = \frac{(3,7)^2}{(3,7)^2 + 0,56} = 0,96$$

$$\text{Pengaruh sosial} = \frac{(2,76)^2}{(2,76)^2 + 0,46} = 0,94$$

$$\text{Fasilitas organisasi} = \frac{(2,83)^2}{(2,83)^2 + 0,33} = 0,96$$

$$\text{Penerimaan Teknologi Informasi} = \frac{(2.73)^2}{(2.73)^2 + 0.3} = 0,96$$

Hasil perhitungan di atas memperlihatkan bahwa nilai construct reliability dari semua konstruk berada di atas nilai 0.7 yang berarti tingkat reliabilitas dari semua konstruk dapat diterima.

4.3.7.2. Variance Extract

Pada prinsipnya pengukuran *variance extract* menunjukkan jumlah varians dari indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan. Nilai *variance extracted* yang dapat diterima adalah $\geq 0,50$.

Rumus yang digunakan adalah (Hair et al, 1995, p.642) :

$$\text{Variance Extract} = \frac{\sum (\text{std. loading})^2}{\sum (\text{std. loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Keterangan :

- *Standard Loading* diperoleh dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator yang didapat dari hasil perhitungan komputer.
- ϵ_j adalah *measurement error* dari tiap indikator.

Hasil *square standardized loading data* :

Manfaat	$= 0,93^2+0,97^2+0,93^2$	$= 2,67$
Kemudahan	$= 0,92^2+0,88^2+0,96^2+0,94^2$	$= 3,43$
Pengaruh sosial	$= 0,91^2+0,96^2+0,89^2$	$= 2,54$
Fasilitas organisasi	$= 0,93^2+0,94^2+0,96^2$	$= 2,67$
Penerimaan teknologi informasi	$= 0,98^2+0,89^2+0,86^2$	$= 2,45$

Perhitungan *variance extract* data:

$$\text{Manfaat} = \frac{2,67}{2,67 + 0,41} = 0,87$$

$$\text{Kemudahan} = \frac{3,43}{3,43 + 0,52} = 0,87$$

$$\text{Pengaruh sosial} = \frac{2,54}{2,54 + 0,45} = 0,85$$

$$\text{Fasilitas organisasi} = \frac{2,67}{2,67 + 0,33} = 0,89$$

$$\text{Penerimaan Teknologi Informasi} = \frac{2,45}{2,45 + 0,61} = 0,8$$

Hasil perhitungan di atas memperlihatkan bahwa nilai construct reliability dari semua konstruk berada di atas nilai 0.7 yang berarti tingkat reliabilitas dari semua konstruk dapat diterima.

Secara keseluruhan hasil perhitungan uji reliabilitas dan *variance extract* data penelitian dapat dilihat pada tabel 4.9. berikut.

Tabel 4.9.
HASIL PERHITUNGAN RELIABILITY DAN VARIANCE EXTRACT

Variabel	Reliability	Variance Extract
Manfaat	0.96	0.87
Kemudahan	0.96	0.87
Pengaruh social	0.94	0.85
Fasilitas organisasi	0.96	0.89
Penerimaan teknologi informasi	0.96	0.80

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

Dari hasil perhitungan reliabilitas dan *variance extract* di atas tampak bahwa penelitian ini dapat diterima karena keduanya memenuhi persyaratan.

4.4 PENGUJIAN HIPOTESIS

Dari hasil perhitungan melalui analisis faktor konfirmatori dan *structural equation model*, maka model dalam penelitian ini dapat diterima, seperti dalam gambar 4.4. Hasil pengukuran telah memenuhi kriteria goodness of fit : Chi-square = 109.976 ; probabilitas = 0,156 ; CMIN/DF = 1.146 ; AGFI = 0.848 ; GFI = 0.892 ; TLI = 0,991 ; CFI = 0,993 dan RMSEA = 0,038, seperti dalam tabel 4.5. Selanjutnya, berdasarkan model *fit* ini akan dilakukan pengujian kepada 7 hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, seperti pada tabel 4.10.

4.4.1. Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis pertama menyatakan bahwa faktor *manfaat yang didapat* secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada *penerimaan teknologi informasi*. Jika dilihat pada table 4.5 di atas, nilai CR untuk konstruk *manfaat yang didapat* adalah 2,291. Nilai tersebut masih jauh di atas nol sehingga hipotesis nol yang menyatakan bahwa koefisien regresi sama dengan nol dapat ditolak dan menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa terdapat hubungan kausalitas yang signifikan antara konstruk *manfaat yang didapat* dengan konstruk *penerimaan teknologi informasi*.

4.4.2. Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis kedua menyatakan bahwa faktor *kemudahan yang didapat* secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada *penerimaan teknologi informasi*. Jika dilihat pada table 4.5 di atas, nilai CR untuk konstruk *kemudahan yang didapat* adalah 2,052. Nilai tersebut masih jauh di atas nol sehingga hipotesis nol yang menyatakan bahwa koefisien regresi sama dengan nol dapat ditolak dan menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa terdapat hubungan kausalitas yang signifikan antara

konstruk kemudahan yang didapat dengan konstruk penerimaan teknologi informasi.

4.4.3. Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa faktor *kemudahan yang didapat* secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada manfaat yang didapat. Jika dilihat pada table 4.5 di atas, nilai CR untuk konstruk kemudahan yang didapat adalah 2,930. Nilai tersebut masih jauh di atas nol sehingga hipotesis nol yang menyatakan bahwa koefisien regresi sama dengan nol dapat ditolak dan menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa terdapat hubungan kausalitas yang signifikan antara konstruk kemudahan yang didapat dengan konstruk manfaat yang didapat

4.4.4. Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis keempat menyatakan bahwa faktor *pengaruh sosial* secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi. Jika dilihat pada table 4.5 di atas, nilai CR untuk konstruk pengaruh sosial adalah 2,052. Nilai tersebut masih jauh di atas nol sehingga hipotesis nol yang menyatakan bahwa koefisien regresi sama dengan nol dapat ditolak dan menerima hipotesis alternatif yang menyatakan

bahwa terdapat hubungan kausalitas yang signifikan antara konstruk pengaruh sosial dengan konstruk penerimaan teknologi informasi.

4.4.5. Pengujian Hipotesis 5

Hipotesis kelima menyatakan bahwa faktor *pengaruh sosial* secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada manfaat yang didapat. Jika dilihat pada table 4.5 di atas, nilai CR untuk konstruk pengaruh sosial adalah 1,995. Nilai tersebut masih jauh di atas nol sehingga hipotesis nol yang menyatakan bahwa koefisien regresi sama dengan nol dapat ditolak dan menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa terdapat hubungan kausalitas yang signifikan antara konstruk pengaruh social dengan konstruk manfaat yang didapat.

4.4.6 Pengujian Hipotesis 6

Hipotesis keenam menyatakan bahwa faktor *fasilitas organisasi* secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada kemudahan yang didapat. Jika dilihat pada table 4.5 di atas, nilai CR untuk konstruk fasilitas organisasi adalah 4,007. Nilai tersebut masih jauh di atas nol sehingga hipotesis nol yang menyatakan bahwa koefisien regresi sama dengan nol dapat ditolak dan menerima hipotesis alternatif yang menyatakan

bahwa terdapat hubungan kausalitas yang signifikan antara konstruk fasilitas organisasi dengan konstruk kemudahan yang didapat.

4.4.7 Pengujian Hipotesis 7

Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa faktor *fasilitas organisasi* secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi. Jika dilihat pada table 4.5 di atas, nilai CR untuk konstruk fasilitas organisasi adalah 2,132. Nilai tersebut masih jauh di atas nol sehingga hipotesis nol yang menyatakan bahwa koefisien regresi sama dengan nol dapat ditolak dan menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa terdapat hubungan kausalitas yang signifikan antara konstruk fasilitas organisasi dengan konstruk penerimaan teknologi informasi. Rangkuman lengkap dari hasil pengujian keseluruhan hipotesis disajikan pada table 4.10 di bawah ini.

Tabel 4.10.
HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

No	Hipotesis	Indikator	Hasil Uji
Hipotesis1	Faktor manfaat yang didapat secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi	Frekuensi penggunaan TI Penilaian kemampuan TI Penggunaan TI mendukung pekerjaan	Terbukti
Hipotesis2	Faktor kemudahan yang didapat secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi	Kemudahan menggunakan TI Teknologi informasi mudah dimengerti Kemudahan mendapatkan TI Penggunaan TI tidak membutuhkan pemikiran	Terbukti
Hipotesis3	Faktor kemudahan yang didapat secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada manfaat yang didapat	Kemudahan menggunakan TI Teknologi informasi mudah dimengerti Kemudahan mendapatkan TI Penggunaan TI tidak membutuhkan pemikiran	Terbukti
Hipotesis4	Faktor pengaruh sosial secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada penerimaan teknologi informasi	Dorongan atasan untuk menggunakan TI Dukungan rekan sekerja Penggunaan TI pada lingkungan rekan sekerja	Terbukti

Hipotesis5	Faktor pengaruh sosial secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada manfaat yang didapat	Dorongan atasan untuk menggunakan TI Dukungan rekan sekerja Penggunaan TI pada lingkungan rekan sekerja	Terbukti
Hipotesis6	Faktor fasilitas organisasi secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada kemudahan yang didapat	Pelatihan pada pengguna Dukungan teknik pada pengguna Upaya dalam penerapan	Terbukti
Hipotesis7	Faktor fasilitas organisasi secara signifikan memberikan pengaruh positif kepada kemudahan yang didapat	Pelatihan pada pengguna TI Dukungan teknik pada pengguna TI Upaya dalam penerapan TI	Terbukti

Sumber : dikembangkan untuk tesis ini.

4.4. SIMPULAN BAB IV

Pada bab ini telah dilakukan analisis data dan pengujian terhadap 7 hipotesis penelitian sesuai model teoritis yang telah diuraikan pada bab II. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa semua hipotesis dapat dibuktikan. Model teoritis telah diuji dengan kriteria *goodness of fit* dan mendapatkan hasil yang baik. Selanjutnya uraian mengenai kesimpulan dan implikasi kebijakan atas diterimanya hipotesis-hipotesis tersebut akan dijelaskan dalam bab V.

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1. KESIMPULAN

Pada bab I telah dijelaskan mengenai hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi seperti yang dijelaskan oleh Davis et al (1989). Dalam pada itu Igbaria (1996) dan Schillewaert (2000) mengindikasikan ada hubungan signifikan antara pengaruh sosial terhadap penerimaan teknologi informasi. Pada penelitian Davis mengindikasikan bahwa fasilitas organisasi secara tidak langsung juga berpengaruh terhadap penerimaan teknologi informasi. Berdasarkan hasil penelitian-penelitian tersebut, maka permasalahan yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah :Bagaimanakah hubungan kausalitas antara variable manfaat yang didapat, kemudahan yang didapat, pengaruh sosial, dan fasilitas organisasi terhadap penerimaan teknologi informasi.

Dalam pada itu, untuk menguji permasalahan yang diajukan dalam bab I maka pada bab II diuraikan telaah pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian. Penerimaan teknologi informasi merupakan tingkatan frekuensi individu dalam menggunakan teknologi informasi dan pemanfaatannya dalam mendukung aktivitas perusahaan (Schillewaert, 2000). Manfaat yang didapat merupakan suatu keadaan dimana seseorang dapat merasakan bahwa dengan menggunakan teknologi

informasi dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989). Kemudahan yang didapat diartikan sebagai tingkat kemudahan yang menjadi dasar pertimbangan dalam menggunakan teknologi informasi (Davis, 1989). Pengaruh sosial merupakan determinan penerimaan teknologi informasi yang dibangun dari dimensi-dimensi dorongan atasan, dukungan rekan kerja dan penerapan teknologi informasi. Sedangkan fasilitas organisasi menunjukkan adanya komitmen perusahaan dalam meningkatkan penerimaan teknologi informasi. Dalam penelitian ini fasilitas organisasi dibangun atas dimensi pelatihan, dukungan teknik dan upaya-upaya dalam penerarannya..

Berdasarkan telaah pustaka, dikembangkan tujuh dasar teori yaitu teori mengenai manfaat yang didapat terhadap penerimaan teknologi informasi (hipotesis 1). Teori mengenai kemudahan yang didapat dan penerimaan teknologi informasi. (hipotesis 2). Teori mengenai kemudahan yang didapat terhadap manfaat yang didapat (hipotesis 3). Selanjutnya adalah teori mengenai pengaruh sosial terhadap penerimaan teknologi informasi (hipotesis 4). Teori mengenai pengaruh sosial terhadap manfaat yang didapat (hipotesis 5). Teori mengenai fasilitas organisasi terhadap kemudahan yang didapat (hipotesis 6) dan teori mengenai fasilitas organisasi terhadap penerimaan teknologi informasi. Berdasarkan paparan di atas, ada tujuh hipotesis yang dikembangkan pada penelitian ini.

Dalam pada itu, untuk menguji hipotesis-hipotesis di bab II secara empiris, maka pada bab III diuraikan metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini. Populasi penelitian adalah semua karyawan PT PLN Distribusi Jawa Tengah.

Analisis data diuraikan di bab IV yang memuat data deskriptif responden yaitu dari 100 responden. Teknik analisis SEM telah digunakan untuk menguji tujuh hipotesis yang diajukan. Model pengukuran eksogenous yaitu dimensi fasilitas organisasi dan pengaruh sosial serta model endogenous untuk dimensi kemudahan yang didapat, manfaat yang didapat dan penerimaan teknologi informasi telah diuji dengan analisis faktor konfirmatori. Selanjutnya kedua model pengukuran tersebut dianalisa dengan *Structural Equation Modeling (SEM)* sebagai model keseluruhan (*full model*). *Full model* terdiri dari 16 *observed variabel* atau indikator dan 5 *latent variabel* untuk model pengujian hubungan kausalitas antara variabel-variabel kemudahan yang didapat, manfaat yang didapat, penerimaan teknologi informasi pengaruh sosial dan fasilitas organisasi. yang telah memenuhi kriteria *goodness of fit* yaitu *chi-square*= 109,976 , probabilitas = 0,156, CMIN/DF = 1,146, GFI = 0,892, AGFI = 0,848, TLI = 0,991, CFI = 0,993, dan RMSEA = 0,036. Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa model tersebut dapat diterima.

5.2 KESIMPULAN MASALAH PENELITIAN

Penelitian ini disusun sebagai usaha untuk melakukan pengujian terhadap beberapa konsep mengenai variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi. Sesuai uraian pada bab I yang mengemukakan adanya *research gap* yang mendasari penelitian ini telah dikembangkan sebagai masalah dalam penelitian (*research problem*) adalah:

- Bagaimanakah hubungan kausalitas antara variable manfaat yang didapat, kemudahan yang didapat, pengaruh sosial, dan fasilitas organisasi terhadap penerimaan teknologi informasi.

Dalam penelitian ini diperoleh dukungan yang signifikan yang memperkuat konsep bahwa penerimaan teknologi informasi dipengaruhi oleh manfaat yang didapat, kemudahan yang didapat, pengaruh sosial dan fasilitas organisasi. seperti yang diungkapkan oleh Schillewaert (2000) dan Davis (1989). Dari keempat variabel yang berpengaruh, variabel manfaat yang didapatkan paling berpengaruh terhadap variabel penerimaan teknologi informasi. Dengan kata lain manfaat yang didapatkan paling berpengaruh terhadap penerimaan teknologi informasi dibanding dengan kemudahan yang didapatkan, pengaruh sosial dan fasilitas organisasi..

Berdasarkan hal tersebut, maka dikembangkan beberapa pernyataan yang didukung oleh bukti empirik sebagai berikut:

- Tinggi rendahnya penerimaan teknologi informasi dipengaruhi oleh besarnya manfaat yang didapat.
- Semakin besar kemudahan yang didapat semakin tinggi penerimaan teknologi informasi.
- Pengaruh sosial berpengaruh secara positif terhadap penerimaan teknologi informasi.
- Fasilitas organisasi yang didapatkan karyawan berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi.

Berdasarkan hipotesis-hipotesis yang telah dikembangkan dalam penelitian ini, maka masalah penelitian yang telah diajukan dapat dijustifikasi melalui pengujian *Structural Equation Modeling (SEM)*, telah dikonsepsikan melalui penelitian ini bahwa hubungan antara variabel-variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi kreativitas program pemasaran dari 7 konstruk yang diajukan dan didukung secara empiris:

1. Manfaat yang didapat berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi.
2. Kemudahan yang didapat berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi.
3. Kemudahan yang didapat berpengaruh positif terhadap manfaat yang didapat.
4. Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi.

5. Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap manfaat yang didapat.
6. Fasilitas organisasi berpengaruh positif terhadap kemudahan yang didapat.
7. Fasilitas organisasi berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi.

5.3. TEORITIS

5.3.1. Implikasi teoritis

Literatur-literatur yang menjelaskan tentang teori manfaat yang didapat, kemudahan yang didapat, pengaruh sosial, fasilitas organisasi dan penerimaan teknologi informasi. telah diperkuat keberadaannya oleh konsep-konsep teoritis dan dukungan empiris pada beberapa hal penting sebagai berikut:

- Manfaat yang didapat berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi Dengan demikian semakin tinggi manfaat yang didapatkan dalam menggunakan teknologi informasi, akan meningkatkan pula penerimaan teknologi informasi. Hal tersebut memperkuat secara empiris teori yang menyatakan bahwa penerimaan teknologi informasi dipengaruhi secara positif oleh manfaat yang didapat (Davis, 1989)
- Kemudahan yang didapat berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi. Sehingga besar kecilnya kemudahan yang didapat

akan berpengaruh pula terhadap tinggi rendahnya penerimaan teknologi informasi. Dengan demikian, hal tersebut memperkuat secara empiris teori yang menyatakan bahwa kemudahan yang didapat berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi (Davis, 1989).

- Kemudahan yang didapat berpengaruh positif terhadap manfaat yang didapat. Oleh karena itu, semakin besar kemudahan yang didapat semakin tinggi pula manfaat yang didapat. Hal tersebut memperkuat secara empiris teori yang menyatakan bahwa antara kemudahan yang didapat dan manfaat yang didapat (Davis, 1989)..
- Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi. Oleh sebab itu, semakin baik pengaruh sosial akan meningkatkan pula kinerja perusahaan. Hal ini mendukung secara empiris teori yang menyatakan ada hubungan positif antara pengaruh sosial dan penerimaan teknologi informasi (Igbaria, 1996).
- Pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap manfaat yang didapat.. Hal ini mendukung secara empiris teori yang menyatakan ada hubungan positif antara pengaruh sosial dan manfaat yang didapat (Igbaria, 1996).
- Fasilitas organisasi berpengaruh positif terhadap kemudahan yang didapat. Dengan demikian semakin baik fasilitas organisasi, semakin besar pula kemudahan yang didapat. Hal ini mendukung secara empiris

teori yang menyatakan ada hubungan positif antara fasilitas organisasi dan kemudahan yang didapat (Schillewaert, 2000).

- Fasilitas organisasi berpengaruh positif terhadap penerimaan teknologi informasi. Dengan demikian semakin baik fasilitas yang disediakan perusahaan akan berpengaruh terhadap penerimaan teknologi informasi. Hal tersebut mendukung secara empiris teori yang menyatakan ada hubungan positif antara fasilitas organisasi dan penerimaan teknologi informasi (Schillewaert, 2000)

5.4 IMPLIKASI KEBIJAKAN MANAJEMEN

Dalam penelitian ini tampak bahwa penerimaan teknologi informasi pada karyawan PLN sangat dipengaruhi oleh adanya manfaat yang didapat yang meliputi adanya peningkatan kinerja, produktivitas dan menunjang kinerja dengan menggunakan teknologi informasi. Dengan demikian, perlu kiranya pihak manajer melakukan kebijakan dengan bertolak dari hasil penelitian ini, yaitu dengan meningkatkan manfaat yang didapatkan oleh karyawan terhadap penggunaan teknologi informasi. Menurut Sujan et al (1994), manfaat teknologi informasi akan dirasakan oleh karyawan yang memiliki orientasi pada kinerja, sehingga karyawan akan berusaha menggunakan segala fasilitas yang disediakan perusahaan bagi peningkatan kinerjanya. Pemberian pelatihan mengenai *management by objective* kepada para karyawan merupakan salah satu alternatif yang

dapat dilakukan oleh perusahaan dalam upaya mendidik karyawan untuk mengembangkan orientasi karyawan dalam bekerja. Penetapan target pribadi pada masing-masing karyawan akan dapat mendorong karyawan untuk dapat menerima teknologi informasi dengan baik. Dalam pada itu pihak perusahaan hendaknya memberikan pemahaman kepada para karyawannya agar dapat merasakan manfaat dalam penggunaan teknologi informasi bagi peningkatan kinerja karyawan. Fasilitas organisasi yang meliputi adanya pelatihan, dukungan teknik dan upaya implementasi disamping manfaat yang dirasakan oleh karyawan. Di samping itu dalam mengembangkan manfaat yang dirasakan karyawan dipengaruhi oleh pengaruh sosial dan kemudahan yang didapat,

Dalam memanfaatkan pengaruh sosial sebagai pembangkit perilaku karyawan yang kondusif bagi terciptanya penerimaan teknologi informasi secara optimal para manajer patut memahami bahwa dorongan atasan terhadap pemanfaatan teknologi informasi sangat penting. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Barton dan Deschamp (1988,p.1252) yang menyatakan bahwa dorongan dari atasan berpengaruh secara langsung terhadap penerimaan teknologi informasi. Dalam prakteknya, hendaknya para manajer sanggup memberikan contoh kepada karyawannya dalam memanfaatkan teknologi informasi. Usaha lain yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan tugas-tugas kepada karyawan dengan menggunakan teknologi informasi sebagai alatnya. Sebagai contoh,

karyawan diminta membuat laporan dalam bentuk ketikan komputer, bukan ketik manual. Dalam pada itu, atasan hendaknya jangan hanya memantau pelaksanaan pemanfaatan teknologi informasi saja namun juga secara aktif terlibat langsung dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Adanya iklim *patrilinial* dalam kehidupan masyarakat Indonesia memungkinkan peran keteladanan atasan sebagai alat dalam mencapai kemajuan organisasi.

Selain dorongan dari atasan, dukungan dari rekan sekerjapun penting. Dalam menciptakan suasana karyawan yang saling Bantu, perlu ditekankan adanya kesamaan visi pada para karyawannya. Dengan memberikan pemahaman akan tujuan perusahaan yang ingin dicapai bersama-sama akan memberikan ikatan yang kuat bagi karyawan dalam bekerja sama.

Selain daripada itu, penggunaan teknologi informasi hendaknya di berikan secara merata pada semua bagian, agar tidak menimbulkan kesenjangan teknologi sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Dalam kehidupan nyata, sering dijumpai adanya efek domino dalam pemanfaatan teknologi informasi. Adanya motivasi karyawan untuk bersaing dapat dimanfaatkan sebagai penggerak karyawan dalam menerima teknologi informasi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat O'Challagan (1992, p.46) yang menyatakan bahwa perilaku karyawan dipengaruhi pula oleh imitasi terhadap karyawan lainnya.

5.5. KETERBATASAN PENELITIAN

- Keterbatasan penelitian ini antara lain mengenai obyek penelitian yang hanya terbatas pada karyawan PT PLN Distribusi Jawa Tengah saja. Dengan demikian situasi dan kondisi lingkungan yang ada tentu berbeda apabila penelitian ini dilakukan di daerah yang lain.
- Keterbatasan yang lain disebabkan karena tidak semua indikator dari penelitian terdahulu diikutsertakan dalam penelitian ini dengan alasan untuk disesuaikan dengan obyek penelitian.

5.6. AGENDA PENELITIAN MENDATANG

- Untuk penelitian mendatang sebaiknya dilakukan pada obyek penelitian yang berbeda baik dari segi bentuk usaha maupun lokasi obyek penelitian.
- Pada penelitian selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan untuk menambah variabel lain yang berpengaruh terhadap penerimaan teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arbuckle, J. L. (1997) *Amos Users Guide Verson 3.6* Chicago, Smallwaters Corporation
- Bacon, L. D. (1997), *Using Amos for Structural Equation Modeling Market Research*: Bacon & Associates, SPSS Inc.
- Cooper, DR and Emory, C,W (1995), *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1, Edisi kelima Penerbit Erlangga
- Ferdinand, Augusty (2000), *Struktural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro (Agustus 2000)
- Hair, JR Joseph F ; Rolph E Anderson, Ronald dan William C Black (1995), *Multivariate Data Analysis with Readings* (Fourth Ed) Prentice Hall International Inc.
- Kohli, Ajay K. (1985), Some Unexplored Supervisory Behaviors and Their Influence on Salespeople™s Role Clarity, Specific Self-Esteem, Job Satisfaction and Motivation, *Journal of Marketing Research*, 22, November, 424-433.
- Atuahene-Gima, Kwaku (1997), Adoption of New Products by the Sales Force: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implications, *Journal of Product Innovation Management*, 14, 498-514.
- Moore, G., Benbasat, I. (1991), Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation, *Information Systems Research*, Sept, 2, 3, 192-222.
- Adams, D.A., Nelson, R.R. and P.A. Todd (1992), Usefulness, Ease of Use and Usage of Information Technology: A Replication, *MIS Quarterly*, 16, 227-250.
- Agarwal, R. and J. Prasad (1998), The antecedents and consequences of user perceptions in information technology adoption, *Decision Support Systems*, 22, 15-29.

- Bailey, James E. and Sammy W. Pearson (1983), Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction, *Management Science*, 29, 5, 530-546.
- Bhattacharjee, A. (1998), Managerial Influences on Intra-organizational Information Technology Use: A Principal-Agent Model, *Decision Sciences*, 29, 1, 139-162.
- Brown, Steven P., Cron, William L. and John W. Slocum (1998), Effects of Trait Competitiveness and Perceived Intraorganizational Competition on Salesperson Goal Setting and Performance, *Journal of Marketing*, 62, October, 88-98.
- Burckhardt, M.E. and Brass, D.J. (1990), Changing Patterns or Patterns of Change: The Effects of a Change in Technology on Social Network Structure and Power, *Administrative Science Quarterly*, 35, 104-127.
- Clegg, C., Carey, N., Dean, G., Hornby, P., Bolden, R. (1997), User's Reactions to Information Technology: Some Multivariate Models and their Implications, *Journal of Information Technology*, 12, 15-32.
- Compeau D.R. and Higgins C.A. (1995), Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test, *MIS Quarterly*, June, 189-211.
- Davis, F. (1989), Pandangand Usefulness, Pandangand Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, September, 319-340.
- Davis, F., Bagozzi, R., Warshaw, P. (1989), User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models, *Management Science*, 35, 8, 982-1003.
- Doll, W. J., Hendrickson, A. and X. Deng (1998), Using Davis™ Perceived Usefulness and Ease of Use Instrument for Decision Making: A Confirmatory and Multigroup Invariance Analysis, *Decision Sciences*, 29, 839-870.
- Doll, W., Torkzadeh, G. (1988), The Measurement of End-User Computing Satisfaction, *MIS Quarterly*, June, 259-274.
- Hartwick, Jon and Henri Barki (1994), Explaining the Role of User Participation in Information System Use, *Management Science*, 40, 4, April, 440-465.

- Frambach, R., Barkema, H., Nootboom, B., Wedel, M., (1998), Adoption of a Service Innovation in the Business Market: An Empirical Test of Supply-Side Variables, *Journal of Business Research*, 41, 2, 161-174
- Gist, M.E., Schwoerer, C. and Rosen, B. (1989), Effects of Alternative Training Methods on Self-Efficacy and Performance in Computer Software Training, *Journal of Applied Psychology*, 74, 884-891.
- Goldsmith, R., Hofacker, C. (1991), Measuring Consumer Innovativeness, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 19, 209-221.
- Goodhue, Dale L. and Ronald L. Thompson (1995), Task-Technology Fit and Individual Performance, *MIS Quarterly*, 19, 2, June, 213-236.
- Harris, K. and Pike, J. (1996), Issues Concerning Adoption and Use of Sales Force Automation in the Agricultural Input Supply Sector, *Agribusiness*, 12, 4, 317-326.
- Hill, T., Smith, N.D. and Mann, M.F. (1987), Role of Efficacy Expectations in Predicting the Decision to Use Advanced Technologies: The Case of Computers, *Journal of Applied Psychology*, 72, 307-313.
- Hirschman, Elizabeth C. (1980), Innovativeness, Novelty Seeking, and Consumer Creativity, *Journal of Consumer Research*, 7, December, 283-295.
- Hurt, H.Y., Joseph, K. and C.D. Cook (1977), Scales for the Measurement of Innovativeness, *Human Communication Research*, 4, 58-65.
- Igbaria, M. and A. Chakrabarti, (1990), Computer Anxiety and Attitudes toward Microcomputer Use, *Behavior and Information Technology*, 9, 229-241.
- Igbaria, M., Parasuraman, Baroudi, J. (1996), A Motivational Model of Microcomputer Usage, *Journal of Management Information Systems*, 13, 1, 127-143.
- Igbaria, M., Pavri, F., Huff, S. (1989), Microcomputer applications: An Empirical Look at Usage, *Information & Management*, 16, 4, 187-196.

- 4es, B. and Olson, M. (1984), User Involvement and MIS Success: A Review of Research, *Management Science*, 30, 5, May, 586-603.
- 4es, B., Olson, M. H., User Involvement and MIS Success: A Review of Research, *Management Science*, 30, 2, (1984) 586-603.
- Karahanna, E. and Detmar W. Straub (1999), The Psychological Origins of Pandangand Usefulness and Ease-of-Use, *Information and Management*, 35, 237-250.
- Kelman, H.C. (1958), Compliance, Indentification and Internalization: Three Processes of Attitude Change, *Journal of Conflict Resolution*, 2, 51-60.
- Kiel, G.C. and R.A. Layton (1981), Dimensions of Consumer Information Seeking Behavior, *Journal of Marketing Research*, 18, May, 233-239.
- Kohli, Ajay K., Shervani, Tasadduq A. and Goutam N. Challagalla (1998), Learning and Performance Orientation of Salespeople: The Role of Supervisors, *Journal of Marketing Research*, 35, May, 263-274.
- Kraut, R., Rice, R., Cool, C., Fish, R. (1998), Varieties of Social Influence: The Role of Utility and Norms in the Success of a New Cornmunication Medium, *Organization Science*, 9, 4, 437- 453.
- Leonard-Barton, D., Deschamps, I. (1988), Managerial Influence in the Implementation of New Technology, *Management Science*, 31, 10, 1252-1265.
- Leonard-Barton, Dorothy (1985), Experts as Negat4e Opinion Leaders in the Diffusion of a Technological Innovation, *Journal of Consumer Research*, 11, 914-926.
- Lucas, H. (1978), Empirical Evidence for a Descriptive Model of Implmenetation, *MIS Quarterly*, 2,1978, 27-41.
- Marakas, George M., Yi, Mun Y. and Richard D. Johnson (1998), The Multilevel and Multifaceted Character of Computer Self-Efficacy: Toward Clarification of the Construct and an Integrat4e Framework for Research, *Information Systems Research*, 9, 2, June, 126-163.
- Midgley, D., Dowling, G. (1978), Innovativeness: The Concept and Its Measurement, *Journal of Consumer Research*, 4, 229-242.

- Midgley, D.F. (1983), Interpersonal Information Seeking for the Purchase of a Symbolic Product, *Journal of Marketing Research*, 20, February, 74-83.
- Moore, G., Benbasat, I. (1991), Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation, *Information Systems Research*, Sept, 2, 3, 192-222.
- Morgan Robert M. and Shelby D. Hunt (1994), The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing, *Journal of Marketing*, 58, 3, 20-38
- OTMCallaghan, R., Kaufmann, P.J. and Konsynski, B. (1992), Adoption Correlates and Share Effects of Electronic Data Interchange Systems in Marketing Channels, *Journal of Marketing*, 56, April, 45-56.
- Parthasarathy, M. and R. S. Sohi (1997), Salesforce Automation and the Adoption of Technological Innovations by Salespeople: Theory and Implications, *Journal of Business and Industrial Marketing*, 12, 3/4, 196-208.
- PT PLN (PERSERO) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah, Rencana Jangka Panjang Perusahaan 2001 – 2005
- Robinson, William T. (1990), Product Innovation and Start-Up Business Market Share Performance, *Management Science*, 36, 1279-1289.
- Salancik, G. and Pfeffer, J. (1978), A Social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design, *Administrative Science Quarterly*, 23, 224-253.
- Schillewaert, N., Ahearne, M.J., Frambach, R.T., Moenaert, R.K., 2000, The Acceptance of Information Technology in the Sales Force, *Journal of Marketing*, December.
- Thompson, R., Higgins, C., Howell, J. (1991), Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization, *MIS Quarterly*, March, 125-143.
- Tornatzky, L., Klein, K. (1982), Innovation Characteristics and Adoption-Implementation: A Meta-Analysis of Findings, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 29, 1, 28-45.
- Trevino, L., Webster, J. (1992), Flow in Computer-Mediated Communication, *Communication Research*, 19, 5, 539-573.

- Venkatesh, V. and Davis, F.D. (1996), A Model of the Antecedents of Perceived Ease of Use: Development and Test, *Decision Sciences*, 27, 3, 451-481.
- Venkatesh, V. and F. D. Davis (2000), A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies, *Management Science*, 46, 2, 186-204..
- Venkatraman, Meera P. and Linda L. Price (1990), Differentiating Between Cognitive and Sensory Innovativeness: Concepts, Measurements, and Implications, *Journal of Business Research*, 20, June, 293-315.
- Warshaw, Paul R. (1980), A New Model for Predicting Behavioral Intentions: An Alternative to Fishbein, *Journal of Marketing Research*, 17, 153-172.
- Zmud, R. W. (1984), An Examination of the Push-Pull Theory Applied to Process Innovation in Knowledge Work, *Management Science*, 30, 727-738.
- Zmud, R.W. (1979), Individual Differences and MIS Success: A Review of the Empirical Literature, *Management Science*, 25, 10, October, 966-979.

KUISIONER

Nama :

Jabatan :

Unit :

Berdasarkan skala dari 1 sampai 10 (1 = sangat tidak setuju, 10 = sangat setuju) tentukan pendapat anda mengenai pernyataan-pernyataan berikut dengan memberi tanda cek (\surd) pada kotak yang anda pilih

PENERIMAAN TEKNOLOGI

1 Saya sering menggunakan komputer yang disediakan oleh kantor.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sangat tidak setuju

Sangat Setuju

2 Saya merasa yakin bahwa dengan menggunakan komputer akan dapat mengatasi permasalahan dalam pekerjaan.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sangat tidak setuju

Sangat Setuju

3 Saya merasa banyak terbantu dengan menggunakan komputer dalam menjalankan pekerjaan.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sangat tidak setuju

Sangat Setuju

MANFAAT YANG DIDAPAT

4 Saya yakin dengan menggunakan komputer akan dapat meningkatkan kinerja saya.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sangat tidak setuju

Sangat Setuju

5 Saya yakin dengan menggunakan komputer akan dapat meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju

Sangat Setuju

6 Saya merasa banyak mendapatkan manfaat jika menggunakan komputer dalam bekerja.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju

Sangat Setuju

KEMUDAHAN YANG DIDAPAT

7 Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan komputer di kantor.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju

Sangat Setuju

8 Saya merasa mudah memahami sistem pengoperasian komputer di kantor.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju

Sangat Setuju

9 Komputer senantiasa tersedia di kantor setiap kali saya membutuhkannya

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju

Sangat Setuju

PENGARUH SOSIAL

10 Saya tidak membutuhkan waktu yang cukup lama dalam memahami perintah-perintah program komputer.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju Sangat Setuju

11 Atasan saya sering meminta saya menggunakan komputer dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju Sangat Setuju

13 Banyak teman yang bersedia membantu saya dalam memahami pengoperasian komputer.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju Sangat Setuju

FASILITAS ORGANISASI

14 Saya mendapatkan pelatihan untuk menjalankan komputer dari pihak perusahaan

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju Sangat Setuju

15 Saya mendapatkan bantuan teknik bilamana mengalami kesulitan dalam memanfaatkan komputer

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju Sangat Setuju

16 Pihak per Pihak perusahaan senantiasa mendorong seluruh karyawannya untuk memanfaatkan komputer seoptimal mungkin.usahaan senantiasa mendorong seluruh karyawannya untuk memanfaatkan komputer seoptimal mungkin.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat tidak setuju Sangat Setuju