

EVALUASI KESESUAIAN MODEL KEPERILAKUAN DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI DI INDONESIA

Ardi Hamzah

Fakultas Ekonomi Universitas Trunojoyo,

Jl. Raya Telang PO.BOX 2 Kamal, Bangkalan, Madura, Telp. 031-70776914, 08164264128

E-mail: hamzahardi@yahoo.com

ABSTRACT

The change of behavior in an organization because organization structure, new information system technology usage and environment outside organization. The usage of new information system technology or replacement usage of new information system technology will also change individual behavior in organization. The change of individual behavior on information system technology related with individual performance because some factors, i.e. individual attitude, subyektif norms, intention, behavior control, acceptance to information system technology, technology – performance chain, trust to technology, psikological attachment and kualitatif characteristic of information system technology. The existence some factors appear some models of behavior in usage of information system technology. This matter, necessary evaluation on some models of behavior which appropriate with intention individual and need organization until the impact at satisfaction and improvment performance of individual and organization.

Keywords: Behavior, Information System Technology, Models of Behavior

1. PENDAHULUAN

Perubahan perilaku dalam suatu organisasi dapat disebabkan karena struktur organisasi, penggunaan Teknologi Sistem Informasi (TSI) baru maupun lingkungan diluar organisasi. Struktur organisasi yang sentralisasi berubah menjadi desentralisasi akan merubah perilaku individu dalam organisasi. Penggunaan TSI baru atau penggantian pemakaian TSI baru juga akan merubah perilaku individu dalam organisasi. Lingkungan yang dinamis dikarenakan adanya perubahan politik, ekonomi, sosial dan budaya berperan pula dalam perubahan perilaku individu dalam organisasi. Perubahan merupakan sesuatu yang harus dilakukan, tanpa adanya perubahan tidak akan adanya perbaikan. Bahkan perubahan sendiri dipandang sebagai sesuatu yang stagnan. Dengan kata lain, perubahan mutlak diperlukan dalam organisasi. Perubahan pada organisasi mau tidak mau akan berpengaruh pada perubahan individu yang ada pada organisasi tersebut. Kemajuan TSI berperan besar pada perubahan perilaku organisasi yang berdampak pada perubahan perilaku individu. TSI yang semula hanya bermanfaat pada hal-hal tertentu berubah menjadi berguna pada tujuan organisasi secara keseluruhan. Perubahan perilaku individu terhadap TSI terkait dengan kinerja individu dikarenakan faktor-faktor, seperti sikap individu, norma-norma subyektif, niat, kontrol keperilakuan, penerimaan terhadap TSI, ksesuaian tugas dengan teknologi, rantai kinerja teknologi, kepercayaan terhadap teknologi, pelekatan psikologi dengan adanya teknologi dan karakteristik kualitatif TSI. Dengan adanya berbagai faktor-faktor tersebut, maka memunculkan berbagai model keperilakuan dalam penggunaan TSI, seperti 1. Model *Theory of Reasoned Action* (TRA); 2. Model *Theory Planned*

Behavior (TPB); 3. Model *Technology Acceptance Model* (TAM); 4. *Task – Technology Fit* (TTF); 5. Model *Technology to Performance Chain* (TPC); 6. Model Konsep Kepercayaan; 7. *Psychological Attachment Model* (PAM); 8. Model DeLone dan McLean. Model-model tersebut ada dikarenakan keinginan pemakai, kebutuhan organisasi dan kemampuan TSI itu sendiri. Dengan berbagai macam model tersebut perlu adanya evaluasi terhadap berbagai model tersebut sehingga model tersebut sesuai dengan keinginan individu dan kebutuhan organisasi yang berdampak pada kepuasan dan peningkatan kinerja individu dan organisasi.

2. MODEL KEPERILAKUAN DALAM PENGGUNAAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI DAN EVALUASI KESESUAIAN MODEL TERSEBUT

Keperilakuan merupakan tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan. Tanggapan atau reaksi individu dapat bersifat mendukung atau menentang rangsangan tersebut. Apabila rangsangan diberikan terus menerus, maka individu secara perlahan maupun cepat akan beradaptasi dengan rangsangan tersebut. Teknologi didefinisikan sebagai alat yang digunakan oleh individu untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas mereka (Goodhue, 1995). Alat tersebut dapat berupa perangkat lunak maupun perangkat keras. Sistem Informasi (SI) merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi (Laudon and Laudon, 2000). Dengan kata lain, Teknologi Sistem Informasi (TSI) merupakan

alat yang terdiri dari seperangkat komponen yang terkait dengan informasi dalam rangka mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Keperilakuan dalam penggunaan TSI merupakan tanggapan atau reaksi individu terhadap seperangkat komponen yang terkait dengan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Untuk mendukung kelancaran penggunaan TSI, maka diperlukan desain SI. Proses desain SI membutuhkan beberapa pendekatan, yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku dan gabungan. Pendekatan teknis meliputi penekanan pada model normatif yang bersifat matematis untuk mempelajari SI, semisal input-proses-output. Selain itu, pendekatan teknis juga menekankan pada kecakapan teknologi secara fisik dan formal dari sebuah sistem. Pendekatan ini lebih berorientasi pada perangkat lunak dan perangkat keras pada desain SI. Pendekatan perilaku diperlukan karena adanya masalah-masalah perilaku seperti utilisasi sistem, implementasi, dan rancangan kreatif yang berdampak pada perubahan sikap dan perilaku. Utilisasi sistem yang mendukung individu dalam penggunaan SI akan mendorong perubahan sikap dan perilaku dalam menerima proses desain SI dan sebaliknya. Implementasi desain SI yang melibatkan seluruh elemen dalam organisasi akan mendorong perubahan sikap dan perilaku positif dalam pemanfaatan dan penggunaan SI. Rancangan kreatif yang tidak sepenuhnya ditangani oleh pengembang SI, tetapi juga umpan balik dan masukan dari pengguna akan mengoptimalkan kinerja SI.

Terkait dengan TSI, maka pembahasan lebih difokuskan pada pendekatan perilaku dengan berbagai model serta evaluasi kesesuaian model tersebut sehingga TSI mempunyai manfaat pada individu dan organisasi. Adapun beberapa model dan evaluasi kesesuaian model tersebut adalah sebagai berikut: (1) Model *Theory of Reasoned Action* (TRA). Model ini dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen (1975). Menurut model ini, kinerja individu dari perilaku yang telah ditetapkan akan ditentukan oleh maksud dari tindakan yang akan dilakukan dan tujuan perilaku secara bersama-sama ditentukan oleh sikap individu dan norma-norma subyektif. Dalam hal ini, perilaku individu dan norma-norma subyektif secara bersama-sama harus diselaraskan dengan tujuan organisasi agar terjadi keselarasan perilaku antara individu dan organisasi. Konflik antar perilaku individu harus diminimalisasi bahkan diupayakan dihilangkan. Dengan kata lain, perlu adanya perhatian pada perilaku individu dalam pemanfaatan dan penggunaan TSI. Perhatian dari seorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu dengan perilaku sesungguhnya dapat ditentukan oleh bagaimana mereka menanggapi perilaku tersebut. Apabila perilaku tertentu selaras dengan perilaku sesungguhnya, maka TSI dapat meningkatkan

kinerja individu dan sebaliknya. Individu dapat melakukan tindakan yang berbeda saat diberi perubahan atas sikap keperilakuan. Individu akan cenderung melakukan suatu perilaku bila dipengaruhi sikap yang positif dan sebaliknya akan tidak melakukan suatu perilaku bila dipengaruhi sikap yang negatif. Sikap seseorang terhadap suatu perilaku ditentukan oleh satu susunan dari *salient belief* mengenai *outcome* tertentu yang disebabkan oleh perilaku dan evaluasi yang berhubungan sesuai *outcome*. Outcome tersebut dapat berupa motivasi intrinsik, seperti pujian, penghargaan dan lain-lain serta motivasi ekstrinsik semisal kenaikan gaji, bonus, promosi dan lain sebagainya. Dengan mempengaruhi *salient belief* dari seorang individu mengenai perilaku, maka sikap dari individu dapat ditentukan dengan beberapa variabel. Variabel-variabel tersebut adalah motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*), *absorptive capacity*, dan *channel richness*. Motivasi ekstrinsik adalah dorongan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu, misal peningkatan tugas, upah, promosi dan lain-lain. Motivasi ekstrinsik dapat dikatakan sebagai kinerja aktivitas dimana aktivitas tersebut dirasakan dapat menjadi alat untuk mencapai *outcome* yang berbeda nilai. Semakin tinggi nilai yang dicapai, maka kinerja aktivitas juga semakin meningkat. Strategi motivasional ekstrinsik dapat jadi efektif diterapkan pada keadaan dimana tugas ditentukan lebih kreatif, ada pengawasan yang ketat dan peraturan yang terinci saat perilaku dilakukan. Oleh karena itu, individu yang termotivasi secara ekstrinsik cenderung untuk menghasilkan *stereotyped works* dan kemampuan pembelajaran yang kian lama semakin rendah. *Absorptive capacity* adalah kemampuan yang bukan hanya ditujukan untuk memperoleh dan mengasimilasi tetapi juga untuk menggunakan *knowledge*. Kemampuan seorang individu untuk mengevaluasi dan memanfaatkan *knowledge* yang berasal dari luar dengan lebih baik merupakan tingkatan fungsi dari *knowledge* terdahulu yang saling berhubungan. *Knowledge* terdahulu yang saling berhubungan ini memberikan suatu kemampuan untuk mengenali nilai *knowledge* baru dan untuk mengasimilasi dan menerapkan pengaturan baru. Antara individu yang satu dengan yang lainnya akan dapat berbeda *level absorptive capacity*-nya, hal tersebut antara lain dikarenakan adanya perbedaan kondisi, seperti pengalaman profesional atau latar belakang pendidikan. Semakin berpengalaman dan semakin tinggi pendidikan individu, maka *level absorptive capacity*-nya juga semakin besar. *Channel richness* dapat didefinisikan sebagai luasnya media komunikasi yang dipakai sebagai sarana penghubung dari informasi, baik secara verbal maupun non verbal. *Channel richness* mengindikasikan keberadaan dan ketersediaan dari pendekatan yang beragam untuk pembagian *knowledge* antara individu. Pada intinya, model

TRA lebih bertumpu pada perilaku individu dalam penggunaan dan pemanfaatan TSI. Adanya kebersamaan perilaku individu yang mendukung pemanfaatan dan penggunaan TSI, maka akan mendorong perilaku organisasi yang optimal dalam peningkatan kinerjanya.

Model TRA selanjutnya dikembangkan dalam model *Theory Planned Behavior* (TPB). (2) Model TPB merupakan perilaku yang direncanakan atau diprogram dalam pemanfaatan dan penggunaan TSI. Inti dari model TPB adanya unsur kontrol perilaku yang dirasakan dalam mempengaruhi perilaku sebagai faktor tambahan yang mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan TSI. Dalam hal ini, perilaku individu bukan dibiarkan dalam pemanfaatan dan penggunaan TSI, tetapi dikendalikan dengan berbagai alat kontrol terkait dengan perilaku individu tersebut. Menurut TPB, tindakan individu pada perilaku ditentukan oleh niat individu tersebut untuk melakukan perilaku. Niat yang tinggi terhadap penggunaan TSI akan mempengaruhi perilaku dalam mengoptimalkan kinerja TSI. Niat itu sendiri dipengaruhi sikap terhadap perilaku, norma subyektif yang mempengaruhi perilaku dan kontrol keperilakuan yang dirasakan. Sikap terhadap perilaku menunjukkan tingkatan seseorang mempunyai evaluasi yang baik atau yang kurang baik tentang perilaku tertentu. Evaluasi ini diukur dengan perilaku individu dalam pemanfaatan dan penggunaan TSI. Norma subyektif menunjukkan tekanan sosial yang dirasakan untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan, sedangkan kontrol keperilakuan yang dirasakan menunjukkan mudahnya atau sulitnya seseorang melakukan tindakan dan dianggap sebagai cerminan pengalaman masa lalu disamping halangan atau hambatan yang terantisipasi. Norma subyektif meliputi dukungan pimpinan puncak, hubungan antar rekan atau relasi kerja, lingkungan pekerjaan yang kondusif atau tidak dan berbagai faktor lainnya. Kontrol keperilakuan berupa kesesuaian pendidikan, kompetensi pada individu, pengalaman terkait dengan penggunaan SI, kemudahan dalam pembelajaran sesuatu yang baru serta adaptasi pada lingkungan yang baru. Kedua model, yaitu model TRA dan TPB selanjutnya dikembangkan dalam pengembangan *Technology Acceptance Model* (TAM). (3) Model TAM merupakan model penerimaan individu terhadap TSI yang baru. Dalam TAM, kemudahan penggunaan dan kegunaan dipercaya bahwa sikap yang pada akhirnya menjadi niat perilaku untuk menggunakannya. Selanjutnya, TAM telah menghilangkan elemen sikap sehingga keyakinan tentang kemudahan penggunaan dan kegunaan langsung membentuk niat (Venkatesh dan Davis, 1996). Adanya niat pada pemanfaatan dan penggunaan TSI akan mendukung optimalisasi TSI dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Hal ini dikarenakan niat tersebut akan mendorong

dan menumbuhkan perilaku yang mendukung dalam pemanfaatan dan penggunaan TSI tersebut. Dalam pengembangan TAM yang memfokuskan pada variabel awal dari kemudahan penggunaan, secara teoritis menyatakan bahwa pengalaman langsung dengan teknologi sistem informasi menjadi perantara dalam hubungan langsung antara tujuan penggunaan dan kemudahan penggunaan. Pengalaman langsung yang memudahkan akan mendorong perilaku dalam memanfaatkan dan menggunakan TSI dan sebaliknya. Untuk itu, pengalaman langsung tersebut didukung dengan niat individu terkait tujuan penggunaan TSI. Tujuan penggunaan dari suatu sistem adalah ukuran tentang bagaimana mudahnya sistem tersebut digunakan, diturunkan dengan membandingkan apa yang diperlukan agar seorang ahli menyelesaikan suatu tugas dengan menggunakan sistem dengan apa yang diperlukan oleh orang awam untuk menyelesaikan tugas yang sama dengan menggunakan sistem yang sama. Dalam hal ini antara orang yang ahli dan orang awam seakan-akan tidak mendapatkan permasalahan yang berarti dengan tujuan penggunaan TSI. Dalam hal ini, model TAM berlandaskan pada kepercayaan (*belief*), sikap (*attitude*), minat (*intention*) dan hubungan perilaku pengguna (*user behavior relationship*). Individu yang percaya pada penggunaan TSI tersebut akan mampu mengoptimalkan kinerja TSI. Sikap individu yang mendukung penggunaan TSI akan mendorong pemanfaatan dan penggunaan TSI. Minat yang tinggi terhadap penggunaan TSI akan menumbuhkan perilaku yang menunjang pemanfaatan TSI. Hubungan perilaku pengguna dengan TSI yang kondusif akan memudahkan individu menyelaraskan tujuannya dengan tujuan organisasi.

Faktor-faktor tersebut selaras dengan yang dinyatakan oleh Triandis (1980) bahwa faktor-faktor sosial, *affect* dan konsekuensi yang dirasakan mempengaruhi tujuan perilaku dan sebaliknya akan mempengaruhi perilaku. Perilaku tidak mungkin terjadi jika situasinya tidak memungkinkan, misalnya kondisi yang memfasilitasi tidak memungkinkan. Jadi, jika seseorang bermaksud untuk menggunakan *personal computer*, tetapi tidak mempunyai kemudahan atau kesempatan untuk memperolehnya, maka manfaat yang dirasakan akan berkurang. (4) Model *Task – Technology Fit* (TTF). Model ini merupakan korespondensi antara kebutuhan tugas, kemampuan individual dan fungsi-fungsi teknologi dalam sistem informasi dalam organisasi (Goodhue, 1995). Kebutuhan tugas harus sesuai dengan kemampuan individu yang didukung dengan fungsi-fungsi TSI. Ketiga hal yaitu berupa kebutuhan tugas, kemampuan individu dan fungsi-fungsi TSI merupakan satu kesatuan. Apabila salah satu tidak berakibat pada ketidakefektifan kinerja individu maupun TSI tersebut. Dengan kata lain, adanya kesesuaian antara ketiga hal tersebut. Kesesuaian tugas dengan teknologi dapat

berhubungan dengan lokabilitas data yang berkaitan dengan kemudahan dalam menemukan data yang dibutuhkan, otoritas dalam mengakses data, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, kemudahan dalam mengoperasikan sistem dan reliabilitas sistem. Lokalitas data merupakan cakupan data terkait dengan tugas yang akan dikerjakan oleh individu tersebut. Semakin besar cakupan data pada tugas yang dilakukan individu, berakibat pada kurang optimalnya pemanfaatan dan penggunaan TSI. Pengembangan model TTF adalah model *Technology to Performance Chain* (TPC). (5) Model TPC merupakan model rantai kinerja teknologi dimana TSI merupakan suatu rantai aktivitas yang meningkatkan kinerja individu dan organisasi. Perbedaan mendasar dari TTF dengan model TPC adalah dimasukkannya variabel pemanfaatan (*utilization*) pada model TPC, sedangkan pada model TTF variabel pemanfaatan tidak dimasukkan dengan pertimbangan jika penggunaan TTF merupakan suatu pilihan atau keharusan, maka variabel pemanfaatan dapat tidak disertakan sebagai variabel untuk mengukur kinerja. Pada model TPC, variabel pemanfaatan masih merupakan satu hal yang bersifat pilihan, dimana pemanfaatan sistem secara penuh merupakan pilihan bagi pemakai. Pemanfaatan merujuk pada keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Apabila teknologi tersebut dirasakan susah dan memakan waktu oleh individu, maka individu tidak memanfaatkan teknologi tersebut. Dalam hal ini, faktor pendidikan, pengalaman dan kemauan untuk mempelajari teknologi baru merupakan sesuatu yang sangat penting dalam model ini. Hal ini dikarenakan tiadanya keharusan dalam memanfaatkan teknologi tersebut, apabila teknologi tersebut kurang atau tidak memberikan kemanfaatan pada individu. Faktor stimulus, baik internal maupun eksternal akan mendorong perilaku individu tersebut untuk mencoba dan mempelajari teknologi baru tersebut. Tanpa adanya faktor tersebut, perilaku individu cenderung akan stagnan serta tidak akan menggunakan dan memanfaatkan teknologi baru tersebut. Hal ini dikarenakan, TPC merupakan sebuah model yang mana teknologi akan memberikan peran terhadap kinerja pada tingkat individual. Inti dari model tersebut adalah teknologi informasi dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja pada tingkat individual maupun organisasi, maka teknologi harus dimanfaatkan dan harus sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan. Dengan kata lain, pemanfaatan teknologi membutuhkan kesadaran dan perubahan perilaku pada individu tersebut bahwa teknologi baru tersebut benar-benar akan memberikan manfaat yang lebih dibanding teknologi sebelumnya. (6) Model konsep kepercayaan. Model ini lebih banyak dipakai dalam konteks komunikasi. Dalam hal ini, komunikasi

antara individu satu dengan individu lain atau organisasi satu dengan organisasi lain dengan bantuan TSI. Teknologi yang digunakan dipercaya dapat membantu individu dan organisasi dalam mengoptimalkan kinerja serta perilaku yang mendorong pada peningkatan kinerja. Kepercayaan didefinisikan oleh Lau dan Lee (1999) sebagai kesediaan individu untuk menggantungkan dirinya pada pihak lain dengan resiko tertentu. Resiko ini dapat berupa gangguan, baik berupa perubahan, penyimpangan, maupun sabotase pesan. Sehingga kepercayaan tersebut dapat terganggu dengan adanya hal itu serta berdampak pada kurangnya kepercayaan pada teknologi tersebut.

Kepercayaan telah digambarkan sebagai suatu tindakan kognitif (bentuk pendapat atau prediksi bahwa sesuatu akan terjadi atau orang akan berperilaku dalam cara tertentu), afektif (masalah perasaan atau konatif) berupa masalah pilihan atau keinginan. Bentuk pendapat atau prediksi akan mempengaruhi kepercayaan pada orang lain yang akan mempengaruhi perilakunya dan berdampak pada kinerja organisasi. Begitu pula masalah pilihan atau keinginan juga berpengaruh pada tingkat kepercayaan individu terhadap teknologi yang digunakan. Individu yang diberikan pilihan tetapi bukan keinginannya akan menurunkan kepercayaan terhadap penggunaan teknologi tersebut. Individu yang menginginkan teknologi yang dipercaya tetapi tidak mempunyai pilihan sesuai keinginannya juga akan menurunkan kepercayaan terhadap teknologi tersebut. Kepercayaan individu akan tumbuh pada teknologi, apabila keinginan individu tersebut terpenuhi sesuai dengan pilihannya. Kepercayaan adalah hal yang diperlukan bagi pemakai SI yang baru yang dapat meningkatkan kinerja individu dalam menjalankan kegiatan dalam organisasi. Gerck (2002) memusatkan pada suatu konsep keterpaduan dari kepercayaan dalam penggunaan rancang bangun komunikasi internet dimana kepercayaan diperlukan dalam konteks ini. Kepercayaan dipertimbangkan sebagai sesuatu yang utama dapat disampaikan dengan aturan yang spesifik untuk komunikasi. Aturan yang spesifik meliputi standar, operasi dan prosedur tertentu sehingga orang lain dapat menggunakan teknologi tersebut tanpa adanya halangan yang berarti. Kepercayaan terhadap sistem informasi yang baru mencerminkan sikap individu pemakai tentang keyakinan bahwa sistem yang baru ini memang lebih baik dengan sistem sebelumnya. Kepercayaan ini bisa muncul karena kecepatan proses sistem yang baru dalam membantu pekerjaan, kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut dan rasa keadilan dalam penerapan sistem baru ini. Sistem yang berkualitas tinggi akan mempengaruhi kepercayaan pemakai bahwa dengan sistem tersebut tugas-tugas yang dihadapi akan dapat diselesaikan dengan lebih mudah dan cepat. Dengan kata lain, kepercayaan memerlukan kualitas sistem yang dapat diandalkan.

Kualitas sistem yang jelek akan mempengaruhi perilaku pemakai untuk tidak mempercayai sistem tersebut. Selain kualitas sistem juga kualitas data atau informasi yang dihasilkan juga harus mendukung. Kualitas sistem baik tetapi kualitas data atau informasi buruk, maka pengguna SI akan berkurang kepercayaannya pada sistem tersebut. (7) *Psychological Attachment Model* (PAM). Model ini dikenal dengan tiga unsur pokok model, yakni internalisasi, identifikasi dan kepatuhan. Internalisasi dan identifikasi merupakan sesuatu yang mempengaruhi yang berasal dari dalam, sedangkan kepatuhan merupakan sesuatu yang mempengaruhi yang berasal dari luar. Internalisasi merupakan pelekatan sesuatu pada individu, semisal niat, sikap dan perilaku terkait dengan penggunaan teknologi. Identifikasi merupakan karakteristik individu pengguna teknologi, semisal pengalaman, pendidikan, dan kompetensi terkait dengan teknologi. Kepatuhan merupakan dorongan dari pihak luar terkait dengan penggunaan teknologi tersebut, semisal dukungan manajemen puncak, relasi yang menggunakan teknologi tersebut dan lain-lain.

Masing-masing unsur pokok (internalisasi, identifikasi dan kepatuhan) di dalam model ini dikaitkan dengan kebermanfaatan persepsian, mudah penggunaan persepsian, intensi keperilakuan dan sikap terhadap penggunaan. Kebermanfaatan persepsian merupakan persepsi individu terhadap kemanfaatan penggunaan teknologi. Kemudahan penggunaan persepsian adalah persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi. Intensi keperilakuan merupakan minat individu terhadap teknologi. Sikap terhadap penggunaan adalah sikap individu terhadap penerimaan maupun penolakan terhadap teknologi tersebut. Model PAM menyatakan bahwa komitmen pemakai sistem dan bagaimana pengaruhnya terhadap pilihan perilaku pemraktikan (Kelman, 1958). Model ini membahasakan ke pembedaan variasi dan tipe komitmen. Interpretasi yang berbeda-beda atas komitmen merujuk ke anteseden dan konsekuen dari perilaku yang setara terhadap proses dan pernyataan pelekatan terhadap perilaku spesifik. Model pada teori ini mensyaratkan bahwa pelekatan psikologis untuk perilaku tertentu adalah konstruk dari kepentingan. Elemen-elemen perwujudannya berupa internalisasi (*internalization*), identifikasi (*identification*), dan kepatuhan (*compliance*) yang merujuk ke komitmen yang berbeda. Ketiga di dalam kondisi dan situasi: 1. Internalisasi terjadi ketika perilaku adopsi pemakai sistem berkongruensi antara kandungan sistem dan nilai personal yang dimiliki; 2. Identifikasi terjadi ketika sikap dan perilaku adopsi pemakai sistem mencapai kepuasan dalam bentuk terhubung dengan definisi diri terhadap orang lain atau grup lain; dan 3. Kepatuhan terjadi ketika perilaku adopsi sistem berperilaku khusus untuk mendapatkan imbalan dan menjauhi hukuman. Kepatuhan mendenotasikan

keberturutan tanpa diikuti dengan penerimaan secara pribadi di dalam keperilakuannya, sedangkan identifikasi dan internalisasi diikuti dengan peningkatan level atas penerimaan secara pribadi. (8) Model DeLone dan McLean. Model ini menemukan kesuksesan sebuah SI dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari SI itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari SI (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap SI (*user satisfaction*), pengaruh SI terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). SI yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna SI dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut. Output dari SI yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan kinerja individu yang berdampak pada kepuasan dan kinerja organisasi. Konsumsi terhadap output yang semakin besar menunjukkan adanya kepercayaan pada pemanfaatan dan penggunaan SI. Respon pengguna yang banyak terhadap SI akan meningkatkan keandalan dan kredibilitas dari SI tersebut. SI yang baik dan bermutu akan berpengaruh terhadap kebiasaan dan perilaku pengguna dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

3. PENUTUP

Model keperilakuan dalam penggunaan Teknologi Sistem Informasi (TSI) yang terdiri dari: 1. Model *Theory of Reasoned Action* (TRA); 2. Model *Theory Planned Behavior* (TPB); 3. Model *Technology Acceptance Model* (TAM); 4. *Task – Technology Fit* (TTF); 5. Model *Technology to Performance Chain* (TPC); 6. Model Konsep Kepercayaan; 7. *Psychological Attachment Model* (PAM); 8. Model DeLone dan McLean. Model-model tersebut merupakan penyempurnaan dari model sebelumnya, seperti Model TAM yang dikembangkan dari model TRA dan TPB. Selain itu, juga adanya model-model yang baru yang disesuaikan dengan kondisi, karakteristik dan kemampuan pengguna TSI. Model yang paling sesuai adalah model yang memenuhi keinginan pengguna, kebutuhan organisasi serta kemampuan teknologi tersebut. Ini menunjukkan bahwa tidak ada model keperilakuan dalam penggunaan TSI yang bersifat universal, yaitu dapat digunakan dan dimanfaatkan pada semua organisasi.

PUSTAKA

- Amrul, Sadat. 2004. Hubungan Antara Partisipasi dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Perkembangan Penggunaan Teknologi Informasi. *Simposium Nasional Akuntansi VII*. Denpasar.
- Amrul, Sadat dan Syar'ie, Ahyadi. 2005. Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh

- Terhadap Proses Pengembangan Kualitas Sistem. *Symposium Nasional Akuntansi VIII*. Solo.
- Fishbein, M and Ajzen, I. 1975. *Belief, Attitude, Intentions and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Addison-Wesely. Boston. MA.
- Goodhue, D.L. 1995. Understanding User Evaluation of Information System. *Management Science*. Desember. 1827 – 1844.
- Greck. 2002. *Trust as Qualified Reliance on Information*. Cook Network Consultant. New Jersey. USA.
- Handayani, Rini. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi. *Symposium Nasional Akuntansi X*. Makassar.
- Herwiyanti, Eliada. 2008. Pengaruh Extrinsic Motivation, Absorptive Capacity, dan Channel Richness Terhadap Sikap Individu Atas Perilaku Sharing Knowledge. *Symposium Nasional XI*. Pontianak.
- Istianingsih dan Wijanto, Setyo Hari. 2008. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi. *Symposium Nasional Akuntansi XI*. Pontianak.
- Jumaili. Salman. 2005. Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual. *Symposium Nasional Akuntansi VIII*. Solo.
- Kelman, HC. 1958. Compliance, Identification, and Internalization: Three Processes of Attitude Change? *Journal of Conflict Resolution* 2. pp. 51 – 60.
- Komara, Acep. 2005. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Symposium Nasional Akuntansi VIII*. Solo.
- Laudon, Kenneth C and Jane P Laudon. Organization and Technology in The Networked Enterprise. *Management Information System*. Six Edition. International Edition.
- Purnamasari, Dian Indri dan Kusuma, Indra Wijaya. 2004. The Impact of The Participation and The Satisfaction of Users In The Development of The Information System With Complexity of System and The Structure of Organization as Moderating Variables. *Symposium Nasional Akuntansi VII*. Denpasar.
- Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone dan McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen. *Symposium Nasional Akuntansi X*. Makassar.
- Sugeng. 1995. Peran Kecocokan Tugas – Teknologi Dalam Memperoleh Pengaruh Positif Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual. *Thesis*. Universitas Gadjah Mada.
- Sumiyana. 2006. Model Komitmen Atas Pilihan Adopsi Sistem dan Perilaku Pemraktikan. *Symposium Nasional Akuntansi IX*. Padang.
- Sunarta, I Nyoman dan Astuti, Pratiwi Dwi. 2005. Pengujian Terhadap Technology-To-Performance Chain: Pendekatan Structural Equation Modeling. *Symposium Nasional Akuntansi VIII*. Solo.
- Triandis, H.C. 1980. *Value, Attitudes and Interpersonal Behavior*. University of Nabraska Press. Lincoln. NE. Pp. 195-259.
- Venkantesh, V dan Davis, F.D. 1996. A Model of The Antecedent of Perceived Ease of Use: Development and Test . *Decision Sciences*. Vol. 27 No. 3. pp. 451-82.