

Kajian Teoritis *Technology Acceptance Model* Sebagai Model Pendekatan Untuk Menentukan Strategi Mendorong Kemauan Pengguna Dalam Menggunakan Teknologi Informasi Dan Komunikasi

Stevanus Wisnu Wijaya

Staff Pengajar Teknik Informatika Universitas Sanata Dharma Yogyakarta,
email: stevanus.wisnu@staff.usd.ac.id, wisnuwijaya@students.itb.ac.id

Abstrak

Salah satu kunci awal bagi keberhasilan implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam perusahaan adalah kemauan untuk menerima teknologi tersebut dikalangan pengguna. Salah satu metode pendekatan untuk memahami sikap pengguna terhadap teknologi adalah *technology acceptance model*. *Technology acceptance model* mendefinisikan dua hal yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat dari teknologi dan kemudahan dalam menggunakan teknologi. Makalah ini akan mengkaji bahwa persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan teknologi dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan langkah langkah mendorong pengguna menerima teknologi informasi dan komunikasi.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model, teknologi informasi dan komunikasi, persepsi, pengguna*

1. Pendahuluan

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dilingkungan organisasi sudah menjadi kebutuhan bagi tiap organisasi untuk mencapai efisiensi dan efektifitas organisasi. Berdasarkan tujuan dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi tersebut maka berbagai bentuk aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang tersedia dimanfaatkan antara lain aplikasi perkantoran (pengolah kata, perhitungan, pengolah grafis), fasilitas komunikasi (email, chatting, teleconference), sistem pendukung keputusan dan sistem informasi manajemen.

Dampak yang perlu dikaji dari kehadiran teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi adalah terjadinya perubahan di beberapa hal antara lain cara bekerja maupun proses bisnis. Perubahan ini antara lain dapat direpresentasikan misalnya cara berkomunikasi pada saat belum menggunakan teknologi informasi dan komunikasi menggunakan surat maka jika menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dapat digantikan dengan email. Rapat yang biasanya dilakukan harus dalam satu lokasi dapat dilakukan oleh peserta yang berbeda lokasi dengan memanfaatkan teleconference.

Pengolahan data yang biasanya memerlukan waktu lama karena dilakukan secara manual maka dapat dipercepat secara signifikan bahkan dengan tingkat keakuratan yang jauh lebih baik.

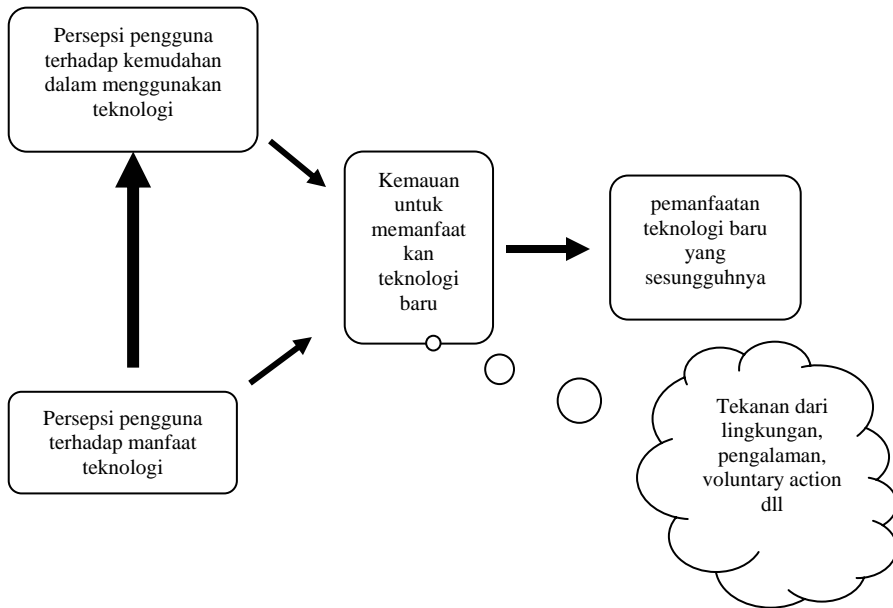
Faktor utama yang menentukan keberhasilan dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam organisasi adalah sumberdaya manusia. Sumberdaya manusia khususnya adalah pengguna dari teknologi informasi dan komunikasi tersebut. Kunci awal dari keberhasilan penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam perusahaan adalah kemauan pengguna untuk menerima teknologi informasi dan komunikasi tersebut.

Salah satu teori yang menjelaskan tentang model pendekatan penerimaan teknologi adalah *technology acceptance model*. *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi. TAM mendefinisikan terdapat dua faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi yaitu persepsi akan manfaat teknologi dan persepsi akan kemudahan dalam menggunakan teknologi.

2. Technology Acceptance Model

Berbagai penelitian dilakukan untuk mempelajari proses integrasi teknologi semenjak tahun 1980 –an. Salah satu teori integrasi teknologi yang cukup populer adalah *technology acceptance model*(TAM). TAM mendeskripsikan terdapat dua faktor yang secara dominan mempengaruhi integrasi teknologi. Faktor pertama adalah persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Sedangkan faktor kedua adalah persepsi

pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Kedua faktor tersebut mempengaruhi kemauan untuk memanfaatkan teknologi. Selanjutnya kemauan untuk memanfaatkan teknologi akan mempengaruhi penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Secara sederhana TAM dapat digambarkan dalam gambar dibawah ini.



Gambar 1. Konsep sederhana Technology Acceptance Model

Persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi dapat diukur dari beberapa faktor sebagai berikut:

- Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktivitas pengguna
- Penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna
- Penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.

Faktor faktor diatas akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat teknologi. Pada umumnya pengguna teknologi akan memiliki persepsi positive terhadap teknologi yang disediakan. Persepsi negative akan muncul sebagai dampak dari penggunaan teknologi tersebut. Artinya persepsi negative

berkembang setelah pengguna pernah mencoba teknologi tersebut atau pengguna berpengalaman buruk terhadap penggunaan teknologi tersebut.

Pengalaman buruk ini dapat berupa pengalaman menggunakan teknologi yang sejenis ataupun pengalaman setelah menggunakan teknologi yang disediakan.

Faktor penyebab ini sebenarnya berkaitan erat dengan faktor kedua dari TAM yaitu persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi.

Persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan teknologi dipengaruhi beberapa faktor. Faktor pertama berfokus pada teknologi

itu sendiri misalnya pengalaman pengguna terhadap penggunaan teknologi yang sejenis. Pengalaman baik pengguna akan teknologi sejenis akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap teknologi baru yang disediakan, begitu pula sebaliknya.

Faktor kedua adalah reputasi akan teknologi tersebut yang diperoleh oleh pengguna. Reputasi yang baik yang didengar oleh pengguna akan mendorong keyakinan pengguna akan kemudahan penggunaan teknologi tersebut, demikian pula sebaliknya. Teknologi yang dimaksud bukan hanya teknologi yang akan diadopsi tetapi juga teknologi lain yang sejenis dengan teknologi yang akan diadopsi.

Faktor ketiga yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan teknologi adalah tersedianya mekanisme support yang handal. Mekanisme support yang terpercaya akan mempengaruhi kepercayaan pengguna akan kemudahan teknologi misalnya pengguna merasa yakin bahwa terdapat mekanisme support yang handal jika kesulitan menggunakan teknologi maka mendorong persepsi pengguna kearah lebih positif. Demikian pula sebaliknya.

Beberapa faktor dibawah ini dapat digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan menggunakan sistem:

- a. Menggunakan sistem tidaklah menyulitkan pengguna
- b. Pengguna merasa yakin bahwa mudah untuk mengerjakan apa yang diperlukan dengan sistem yang tersedia.
- c. Pengguna merasa yakin bahwa belajar menggunakan teknologi tidaklah memerlukan usaha yang keras.

3. Strategi yang dapat diterapkan

Langkah awal yang harus dilakukan sebelum menerapkan berbagai upaya solusi dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam organisasi adalah melakukan penelitian TAM terhadap pengguna. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diterapkan langkah langkah untuk mengantisipasi penolakan pengguna terhadap teknologi yang akan diadopsi. Salah satu faktor penting yang perlu diteliti adalah pengalaman pengguna menggunakan teknologi.

Sangatlah baik jika penelitian yang dilakukan tidak dilakukan berdasarkan sampel yang terbatas tetapi dilakukan berdasarkan pemetaan sehingga persepsi masing masing pengguna dapat dicatat dan dilakukan upaya upaya perbaikan. Tetapi jika jumlah pengguna sangat banyak maka penelitian dengan metode sampling lebih memungkinkan dilakukan dengan tetap memperhatikan tingkat keakuratan setinggi mungkin. Selain itu juga memperhatikan kategorisasi pengguna.

Upaya upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki persepsi pengguna dapat dibagi menjadi dua kelompok besar yaitu upaya untuk membangun persepsi positive terhadap manfaat teknologi dan upaya untuk membangun persepsi positive terhadap kemudahan menggunakan teknologi.

Upaya pertama yaitu untuk membangun persepsi positive terhadap manfaat teknologi adalah sebagai berikut:

- a. Jika teknologi baru merupakan *upgrade* dari teknologi lama maka dilakukan upaya penjelasan dari pimpinan organisasi bahwa teknologi lama sudah tidak dapat memenuhi tujuan perusahaan. Selanjutnya dilakukan penjelasan tentang posisi dan manfaat teknologi baru yang sebaiknya dilengkapi dengan demonstrasi teknologi.
- b. Jika teknologi baru merupakan teknologi yang pertama kali akan diadopsi maka perlu upaya penjelasan akan manfaat teknologi baru ke pengguna. Perlu dilengkapi dengan demonstrasi.

Hal penting yang perlu diperhatikan adalah teknologi baru yang akan diadopsi baik upgrade maupun bukan upgrade dapat memenuhi kebutuhan data dan informasi yang relevan dengan kebutuhan pekerjaan pengguna. Upaya ini dapat diperkuat jika dilakukan demonstrasi teknologi tersebut.

Hal lain yang perlu diperhatikan bahwa upaya ini juga diharapkan dapat meyakinkan pengguna bahwa teknologi baru yang akan diadopsi merupakan teknologi yang penting bagi kelangsungan masa depan perusahaan.

Upaya kedua adalah untuk membangun persepsi positive pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi. Upaya ini merupakan upaya yang penting karena kegagalan pengembangan persepsi positive terhadap kemudahan penggunaan teknologi

akan mempengaruhi integrasi teknologi kedalam perusahaan.

Upaya yang perlu dilakukan harus memperhatikan faktor penyebab dari persepsi kemudahan penggunaan teknologi. Faktor pertama yang berpusat pada teknologi itu sendiri biasanya disebabkan oleh pengalaman dalam menggunakan teknologi. Antara lain pengguna merasa kesulitan menggunakan teknologi jenis tersebut. Upaya yang dilakukan dapat dengan menyediakan teknologi yang user friendly dan pelatihan penggunaan yang intensif. Selain itu juga dengan menghadirkan teknologi tersebut kepada pengguna berdasarkan model aplikasi yang telah dipahami oleh pengguna. Contoh paling mudah adalah menghadirkan komputer dengan fasilitas aplikasi yang dilengkapi game dan pengguna dibiarkan berinteraksi dengan komputer tersebut sampai batas waktu tertentu sampai pengguna merasa familiar dengan komputer.

Faktor penyebab kedua yaitu reputasi teknologi yang kurang baik didengar oleh pengguna. Upaya yang dapat dilakukan adalah menghadirkan teknologi ke pengguna dan memperbolehkan pengguna untuk berinteraksi dengan teknologi tersebut. Dengan catatan bahwa kekurangan yang didapatkan pengguna setiap saat langsung dilakukan langkah koreksi.

Faktor penyebab ketiga yaitu mekanisme support. Solusi dari masalah ini adalah dengan menyediakan team support yang dapat membantu setiap saat serta menyediakan panduan penggunaan yang dapat diakses setiap saat dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Sebagai catatan upaya solusi dengan menghadirkan teknologi untuk membiasakan pengguna dengan teknologi tersebut perlu didukung data akan pengalaman pengguna terhadap teknologi tersebut atau teknologi sejenis. Data ini bermanfaat untuk menyediakan fasilitas aplikasi yang diperlukan untuk membiasakan pengguna dengan teknologi tersebut. Contohnya dalam organisasi ditemukan kondisi bahwa sebagian besar calon pengguna belum pernah memakai komputer untuk keperluan pengolahan data dan komunikasi tetapi hanya berpengalaman memakai komputer untuk bermain game dan mengetik. Maka upaya menghadirkan komputer sebaiknya dilakukan dengan

menyediakan fasilitas game dan mengetik. Fasilitas ini sebagai upaya awal untuk memperkenalkan komputer kepada pengguna. Upaya ini bertujuan untuk menghindari penolakan pengguna terhadap komputer.

4. Kesimpulan

a. TAM merupakan metode pendekatan untuk mengukur penerimaan pengguna terhadap teknologi

b. Penerimaan pengguna terhadap teknologi mempengaruhi keberhasilan adopsi teknologi kedalam organisasi.

c. Penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan teknologi.

d. TAM dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan upaya upaya yang diperlukan untuk mendorong kemauan menggunakan teknologi.

Daftar pustaka

1. Behrens,Sandy., Jamieson, Kieren., Jones, David., Cranston,Mary., Predicting System Success Using The Technology Acceptance Model: A Case Study, Central Queensland University, 2005
2. Eko Indrajit, Richardus., Strategi Dan Kiat Meningkatkan E-Literacy Masyarakat Indonesia, Knsi 2005.
3. Legris,Paul., Collette, Piere., Schneider, Robert., Implementation Of Information Technology Form Laboratory To Practice,Iso Management System 2002.
4. Turban, Efraim., Mclean, Ephraim., Wetherbe, James., Information Technology for Management, John Wiley and Sons 2002
5. Wisnu Wijaya, Stevanus., Strategi Mendorong E-Literacy Aparat Pemerintah, E-Indonesia Initiative 2005.
6. Wisnu Wijaya, Stevanus., Hernawan, Agung., Sri Widodo, Bernardus., Laporan Penelitian Ict Literacy Studi Kasus PNS Pemda Prop DIY', Universitas Sanata Dharma 2005