

APAKAH PENGINDUSIAN KARAKTERISTIK KERJA PERSEPSIAN MAMPU MEMPERBAIKI TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL

Aurelia Melinda Nisita Wardhani

Dosen Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma
Alamat korespondensi: Kampus I Mrican, Jl. Affandi, Yogyakarta
Email: nisita1990@gmail.com

ABSTRACT

This research investigates the users' low intention to use because of the information technology that usually having complexity, rigidity, and radicalness characteristics. This study focuses to inducing job's characteristic change model (JCCM) into the TAM's. In the other words, this study is very important because it tries to associate between works' process characteristics and TAM. Therefore, it could improve both of the TAM's comprehensiveness value and its fit model enhancement. We infer that rigidity, complexity, and radicalness influence the user's attitude and intention to use information technology. When the three factors have existed in the information systems, users would reacts positively and negatively. This study results some contradictions in the TAM, they are negative associations between usefulness and attitude toward using as well as ease of use and attitude toward using. This study suggests that the inducements of works' characteristics could improve the TAM's fit model, specifically rigidity and radicalness. In the other side, this study concludes that the use of information technology depends upon the user's types, i.e. university students as the voluntary users and firm's personels as the mandatory users. It means that voluntary users ignore the complexity, rigidity and radicalness, because they always need some enjoyments. Contradictory, mandatory users do struggle to accomplish their works.

Keywords: *works' characteristics, complexity, rigidity, radicalness, technology acceptance model.*

1. PENDAHULUAN

Davis (1986; 1989) dan Bala dan Venkatesh (2013) merumuskan *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan faktor-faktor penentu penerimaan komputer. Dekade terakhir ini, Bala dan Venkatesh (2013) mengembangkan model bernama *Job Characteristics Change Model* (JCCM) yang menempatkan posisi karyawan pada perubahan substansial dalam dua karakteristik pekerjaan. Dua karakteristik tersebut adalah tuntutan pekerjaan dan kontrol pekerjaan selama *fase shakedown* dari implementasi ES (*Enterprise Systems*). Perubahan substansial tersebut meneorikan bahwa *work process characteristics* terdiri atas *process complexity*, *process rigidity*, dan *process radicalness*. Perubahan substansial ini saling dipengaruhi oleh karakteristik teknologi, seperti *technology complexity*, *technology reconfigurability*, dan *technology customization*.

Penelitian ini menggunakan salah satu teori prediksi dari JCCM, yaitu *work process characteristics* yang diindusikan dengan *Technology Acceptance*

Model (TAM). Alasannya, model TAM sampai saat ini tergolong baku walaupun terdapat beberapa ekstensi variabel eksternal di luar model tersebut. Oleh karena itu, keberadaan penelitian ini diharapkan mampu menghadirkan model TAM yang lebih baik dalam menjelaskan faktor-faktor penerimaan sistem.

Lebih lanjut, peneliti berasumsi bahwa implementasi sebuah sistem di dalam organisasi dapat bersifat *complex*, *rigid*, dan *radical*. Berdasarkan asumsi tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di bidang implementasi ES. Apabila sistem yang diterapkan dalam organisasi berubah secara radikal, yaitu sistem baru menggantikan sistem lama secara langsung tanpa bertahap, maka karyawan akan merasa kesulitan ketika menghadapi situasi tersebut karena diperlukan pemahaman baru atas perubahan sistem yang terjadi.

Di sisi lain implementasi ES di dalam organisasi dapat bersifat *complex* dan *rigid*. Jika kedua sifat sistem ini muncul dalam organisasi, hal ini dapat membawa pengaruh positif dan negatif. Sisi positifnya, ES digunakan untuk menghindari

permintaan selera karyawan yang berbeda-beda terkait dengan penerapan sistem di dalam organisasi. Sementara itu, sisi negatif penerapan ES adalah para karyawan merasa beban pekerjaan mereka bertambah sehingga dikhawatirkan dapat membawa dampak buruk berupa penurunan kinerja.

Penelitian ini bertujuan untuk menginduksi hubungan antara *work characteristics* dan *technology acceptance model* dalam memperbaiki model TAM, menguji apakah *complexity*, *rigidity*, dan *radicalness* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *attitude* pengguna sistem.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Davis (1986; 1989, p.985) mengisyaratkan bahwa tujuan dari TAM adalah faktor-faktor penentu penerimaan komputer yang umum, sehingga mampu menjelaskan perilaku pengguna di berbagai teknologi komputasi. Sementara itu, Davis (1986; 1989) juga menjelaskan bahwa di dalam TAM terdapat dua konstruksi utama, yaitu kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*). Kegunaan (*usefulness*) menjelaskan kondisi seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya, sedangkan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu bebas dari upaya fisik dan mental. Dengan demikian, *Technology Acceptance Model (TAM)* yang merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan penerimaan individual terhadap penggunaan sistem informasi.

2.2 *Perceived Work Process Characteristics*

Apabila terjadi perubahan implementasi teknologi ES, hal ini akan memengaruhi proses pekerjaan para karyawan di organisasi. Pernyataan ini di dukung oleh adanya penelitian Bala dan Venkatesh (2013) yang menjelaskan bahwa “persepsi karyawan terhadap penggunaan teknologi pasca implementasi akan mempengaruhi karakteristik proses kerja di organisasi. Selanjutnya, Bala dan Venkatesh (2013) membagi tiga karakteristik proses kerja, yaitu: *work process complexity*, *rigidity*, dan

radicalness, yang diharapkan memprediksi perubahan karakteristik pekerjaan.

2.2.1 *Complexity*

Kompleksitas (*complexity*) menjelaskan bahwa bagian dari suatu inovasi, seperti yang dirasakan oleh anggota suatu sistem sosial, berhubungan negatif dengan laju adopsi (Rogers, 2003: p.240). Sementara itu, Bala dan Venkatesh (2013) mengilustrasikan bahwa kondisi kompleksitas dalam implementasi ES di organisasi, seperti karyawan harus mengikuti urutan kerja, menghabiskan waktu untuk berpikir tentang bagaimana melaksanakan tugas, dan secara aktif mencari solusi untuk melaksanakan tugas di luar prosedur yang telah tersedia. Dengan demikian, karyawan organisasi yang melakukan pekerjaan dalam kondisi kompleksitas membutuhkan usaha lebih untuk menyelesaikan tugas seperti menghabiskan waktu untuk memahami prosedur pekerjaan. Hal ini menyebabkan karyawan mengeluarkan kapasitas lebih dari kemampuan yang dimilikinya sehingga berpotensi menunjukkan penurunan kinerja.

2.2.2 *Rigidity*

Bala dan Venkatesh (2013) mendefinisikan *work process rigidity* sebagai “kondisi seorang karyawan yang percaya bahwa elemen-elemen dari proses kerjanya meliputi kegiatan, informasi, dan kebutuhan sumber daya, tidak dapat diubah atau dielakkan selama melaksanakan proses kerja”. Sementara itu, terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa karyawan menemukan proses sistem yang dipaksakan sehingga menjadi kaku (*rigid*) ketika mereka pertama kali mulai berinteraksi dengan ES (Boudreau dan Robey, 2005; Volkoff *et al.*, 2007). Dengan kata lain, *rigid* merupakan sebuah kondisi yang menggambarkan ES di dalam organisasi tidak sesuai dengan permintaan pemakai sehingga terkesan memaksa. Akibatnya, keberadaan *rigidity* dalam implementasi ES menambah beban kerja karyawan sebagai konsekuensi penerapan sistem yang tidak fleksibel terhadap penggunaannya.

2.2.3 *Radicalness*

Radicalness merupakan salah satu bentuk perubahan yang terjadi dalam inovasi. Dosi (1982), Dewar dan Dutton (1986) mengutarakan bahwa

istilah “radikal” telah dikaitkan dengan inovasi revolusioner. Apabila kondisi radikal ini diterapkan dalam implementasi ES, perubahan ini tentunya berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi para pemakai sistem sebelumnya.. Jadi, keberadaan inovasi radikal terhadap implementasi sistem dalam organisasi menyebabkan ketidaknyamanan karyawan atas sistem baru karena mereka memerlukan usaha untuk mempelajarinya.

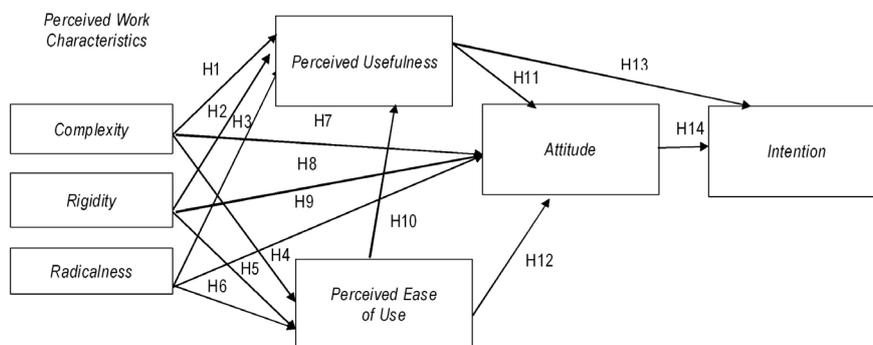
2.2.4 Model Penelitian dan Pengembangan Hipotesis

Penelitian ini yang mengkaitkan pengindusian antara *work process characteristics* dan TAM diharapkan mampu menghadirkan model TAM yang lebih baik lagi dalam menjelaskan faktor-faktor penerimaan sistem. Sementara itu, *perceived work characteristics* memiliki tiga bagian utama, yaitu *work process complexity*, *rigidity*, dan *radicalness*. Ketiga bagian utama tersebut dihubungkan dengan masing-masing unsur di dalam *technology acceptance model* yang melibatkan *usefulness*, *ease of use*, *attituded* dan *intention*. Selanjutnya, relasi antarbagian *work characteristics* dengan *technology acceptance model* ini memengaruhi pengguna sistem. Singkatnya, studi ini merumuskan model penelitian sebagai berikut.

sosial, seperti WhatsApp, Facebook, dan Twitter sebagai sarana alternatif berkomunikasi dan bersosialisasi di era teknologi informasi yang terus berkembang. Sementara itu, orang yang sudah bekerja (karyawan perusahaan) dipilih menjadi partisipan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka sudah terbiasa menggunakan sistem yang diterapkan di tempat kerja untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya.

Selanjutnya, peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung kepada mahasiswa S-1 dan S-2 yang menetap di wilayah Yogyakarta. Adapun kriteria responden mahasiswa dalam penelitian ini adalah mahasiswa S-1 dan S-2 yang pernah melakukan perpindahan sistem dari twitter ke facebook dan sebaliknya. Perpindahan sistem ini nantinya menggambarkan proses radikal. Selain itu, proses kompleksitas dan kekakuan dapat dilihat dari durasi waktu yang dibutuhkan oleh mahasiswa untuk memahami prosedur penggunaan sistem agar bisa memperoleh suatu informasi.

Demikian pula, untuk karyawan perusahaan di wilayah Jakarta dan Yogyakarta peneliti mengantarkan kuesioner secara langsung atau mengirimkannya via internet. Kriteria karyawan yang dijadikan sampel penelitian adalah karyawan



Gambar 1: Hubungan antara Work Characteristics dan Technology Acceptance Model

3. METODE PENELITIAN

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi, yang meliputi sejumlah mahasiswa S-1 dan S-2, serta karyawan perusahaan. Penentuan kriteria tersebut bertolak dari pertimbangan bahwa mahasiswa S-1 dan S-2 merupakan subjek yang telah terbiasa menggunakan aplikasi sistem layanan *chat* (obrolan) atau jejaring

yang sehari-harinya berkecimpung dalam penggunaan sistem di dalam perusahaan. Kuesioner penelitian ini diadopsi dari rancangan Bala dan Vekantesh (2013), Davis (1989), Gardner dan Amroso (2004), dan Vekantesh *et al.* (2003). Kuesioner penelitian menggunakan *7 point scale likert* dengan rentang 1 (sangat sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat sangat setuju).

Setelah mengumpulkan data hasil penilaian responden dari kuesioner, peneliti menganalisis data menggunakan aplikasi SEM. Aplikasi ini sering digunakan untuk membangun model gabungan antara variabel laten dan spesifikasi jalur yang menghubungkan antar variabel. LISREL dan AMOS adalah dua contoh aplikasi perangkat lunak statistika SEM yang banyak digunakan di bidang sosiologi, manajemen, dan riset sains keperilakuan (Hartono, 2011). Dengan demikian, peneliti menggunakan aplikasi LISREL dalam analisis data.

4. HASIL

4.1 Deskripsi Responden

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner langsung untuk responden mahasiswa, telah terkumpul dan dapat diolah sebanyak 190 kuesioner. Sedangkan, untuk kuisoner responden karyawan yang dikirimkan via internet, telah terkumpul dan dapat diolah sebanyak 36 kuisoner. Selanjutnya, untuk kuisoner karyawan yang dihantarkan langsung oleh peneliti telah terkumpul 220 kuisoner, sebanyak 16 kuisoner tidak dapat diolah, sehingga kuisoner karyawan yang dapat digunakan dalam penelitian ini sejumlah 204 kuisoner. Data demografi respondem untuk kuesioner yang dapat diolah disajikan dalam Tabel 1.

4.2 Statistik Deskriptif

Tabel 2 dan 3 berikut ini menyajikan hasil statistik deskriptif antara mahasiswa dan karyawan. Tabel ini terdiri dari *range*, *min*, *max*, *mean* dan deviasi standar untuk masing-masing konstruk. Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif antara responden mahasiswa dan karyawan menunjukkan bahwa nilai skor bervariasi penuh dari nilai terendah (1 = sangat tidak setuju) sampai dengan nilai tertinggi (7 = sangat setuju) untuk semua variabel.

4.3 Hasil Uji Fit Model

Tujuan dari pengujian ini untuk mengevaluasi apakah model yang dihasilkan merupakan model yang fit atau tidak. Adapun hasil pengukuran 2ndCFA pada program LISREL untuk responden mahasiswa adalah ($X^2 = 829,21$, $p = 0,00$; CFI = .95; NNFI = .94; RMSEA = .067) dan responden karyawan ($X^2 = 2320,96$, $p = 0,00$; CFI = .94; NNFI = .94; RMSEA = .067). Dari hasil pengujian model antara responden mahasiswa dan karyawan, dapat disimpulkan bahwa bahwa kecocokan keseluruhan model adalah baik (*good fit*).

4.4 Pengujian Hipotesis

4.4.1 Responden Mahasiswa

Hipotesis 1 menyatakan bahwa *complexity* memiliki pengaruh negatif terhadap *perceived usefulness* menunjukkan hasil tidak terdukung

Tabel 1: Data Demografi Responden

Asal	Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Responden:	1) Jenis Kelamin:		
	a. Laki-laki	92	48,42%
	b. Perempuan	98	51,57%
	2) Usia:		
	a. < 20 thn	69	36,32%
	b. 21 - 30 thn	110	57,89%
	c. 31 - 40 thn	8	4,21%
	d. 41 - 50 thn	3	1,57%
	e. > 50 thn	-	-
	1. Mahasiswa	3) Pendidikan	
a. DIII		-	-
b. S1		103	54,21%
c. S2		83	43,68%
d. S3		4	2,10%
4) Pengalaman perpindahan sistem:			
a. Facebook - Twitter		39	20,53%
b. Twitter - Facebook		23	12,11%

Tabel 1: (Lanjutan)

Asal	Karakteristik	Jumlah (orang)	Persentase (%)
2. Karyawan	c. Twitter-WhatsApp	18	9,47%
	d. Facebook-WhatsApp	58	30,53%
	e. WhatsApp-Facebook	32	16,84%
	f. WhatsApp-Twitter	20	10,53%
	1) Jenis Kelamin:		
	a. Laki-laki	99	48,52%
	b. Perempuan	105	51,47%
	2) Usia:		
	c. < 20 thn	-	-
	d. 21 - 30 thn	87	42,64%
	e. 31 - 40 thn	65	31,86%
	f. 41 – 50 thn	30	14,70%
	g. > 50 thn	22	10,78%
	3) Pendidikan		
h. SMA	28	13,72%	
i. DIII	19	9,31%	
j. S1	132	64,70%	
k. S2	25	12,25%	

Tabel 2: Statistik Deskriptif Mahasiswa

No.	Variabel	Range	Min	Max	Mean	Std. Dev
1	<i>Perceived Usefulness</i>	5,50	1,50	7,00	5,97	0,92
2	<i>Perceived Ease Of Use</i>	4,50	2,50	7,00	5,69	0,97
3	<i>Attitude</i>	3,50	3,50	7,00	5,67	0,95
4	<i>Intention</i>	3,40	3,20	7,00	5,86	0,92
5	<i>Complexity</i>	4,67	2,33	7,00	5,06	1,36
6	<i>Rigidity</i>	6,00	1,00	7,00	4,02	1,36
7	<i>Radicalness</i>	5,25	1,75	7,00	4,67	1,07
Valid N (listwise) 190						

Tabel 3: Statistik Deskriptif Karyawan Perusahaan

No.	Variabel	Range	Min	Max	Mean	Std. Dev
1	<i>Perceived Usefulness</i>	3,64	3,35	7,00	5,65	0,80
2	<i>Perceived Ease Of Use</i>	3,71	3,28	7,00	5,06	0,73
3	<i>Attitude</i>	3,50	3,50	7,00	5,61	0,83
4	<i>Intention</i>	3,00	4,00	7,00	5,69	0,85
5	<i>Complexity</i>	5,25	1,00	6,25	3,40	1,01
6	<i>Rigidity</i>	5,00	1,00	6,25	3,73	0,97
7	<i>Radicalness</i>	5,00	2,00	7,00	5,07	0,99
Valid N (listwise) 204						

($\beta = 1,92 < 1,96$). Hipotesis 2 menyatakan bahwa adanya hubungan negatif antara *rigidity* terhadap *perceived usefulness* menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = -0,12 < 1,96$). Hipotesis 3 menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara *radicalness* terhadap *perceived usefulness* menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = -1,36 < 1,96$). Hipotesis 4 yaitu adanya hubungan negatif antara *complexity* dengan *perceived ease of use*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 3,09 > 1,96$). Hipotesis 5 menyatakan bahwa *rigidity* berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = -3,46 < 1,96$). Hipotesis 6 menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan negatif antara *radicalness* dengan *perceived ease of use*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 2,12 > 1,96$). Hipotesis 7 menyatakan bahwa adanya pengaruh negatif antara *complexity* dengan *attitude*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 1,17 < 1,96$). Kemudian untuk hipotesis 8 yang menyatakan bahwa *rigidity* berpengaruh negatif terhadap *attitude*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = -0,77 < 1,96$). Hipotesis 9 menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara *radicalness* terhadap *attitude*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 0,90 < 1,96$).

Selanjutnya, hipotesis 10 menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara *perceived ease of use* dengan *perceived usefulness*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = 7,41 > 1,96$). Hipotesis 11 menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *perceived usefulness* terhadap *attitude*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = -0,30 < 1,96$). Hipotesis 12 menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara *perceived ease of use* dengan *attitude*, menunjukkan hasil terdukung sebesar ($\beta = 3,87 > 1,96$). Hipotesis 13 menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara *perceived usefulness* dengan *intention*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = 4,22 > 1,96$). Terakhir, Hipotesis 14 menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara *attitude* dengan *intention*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = 4,46 > 1,96$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis untuk responden mahasiswa antara lain: H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8, H9 dan H11 tidak terdukung. Sedangkan untuk pengujian hipotesis yang terdukung adalah H10, H12, H13, dan H14.

4.4.2 Responden Karyawan

Hipotesis 1 menyatakan bahwa *complexity* memiliki pengaruh negatif terhadap *perceived usefulness*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = -0,57, < 1,96$). Hipotesis 2 menyatakan bahwa adanya hubungan negatif antara *rigidity* terhadap *perceived usefulness*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = -1,21 < 1,96$). Hipotesis 3 menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara *radicalness* terhadap *perceived usefulness*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 2,05 > 1,96$). Hipotesis 4 yaitu adanya hubungan negatif antara *complexity* dengan *perceived ease of use*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = -5,06 > 1,96$). Hipotesis 5 menyatakan bahwa *rigidity* berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 0,82 > 1,96$). Hipotesis 6 menyatakan bahwa terdapat adanya hubungan negatif antara *radicalness* dengan *perceived ease of use*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 5,86 > 1,96$).

Selanjutnya, hipotesis 7 menyatakan bahwa adanya pengaruh *complexity* negatif terhadap *attitude*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = -2,05 > 1,96$). Hipotesis 8 yang menyatakan bahwa *rigidity* berpengaruh negatif terhadap *attitude*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 1,51 < 1,96$). Hipotesis 9 menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif antara *radicalness* terhadap *attitude*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 0,22 < 1,96$). Hipotesis 10 menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara *perceived ease of use* dengan *perceived usefulness*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = 4,54 > 1,96$). Hipotesis 11 menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *perceived usefulness* terhadap *attitude*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = 2,24 > 1,96$). Hipotesis 12 menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara *perceived ease of use* dengan *attitude*, menunjukkan hasil tidak terdukung ($\beta = 0,23 < 1,96$). Hipotesis 13 menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara *perceived usefulness* dengan *intention*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = 3,52 > 1,96$). Terakhir, hipotesis 14 menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara *attitude* dengan *intention*, menunjukkan hasil terdukung ($\beta = 4,27 > 1,96$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis untuk responden karyawan antara lain: H1, H2, H5, H8, H9, dan H12 tidak

terdukung. Sedangkan untuk pengujian hipotesis yang terdukung adalah H3, H4, H6, H7, H10, H11, H13 dan H14.

5. PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Kerja Persepsian (Complexity, Rigidity, dan Radicalness) terhadap Kegunaan Persepsian (Perceived Usefulness)

Hasil pengujian responden mahasiswa untuk karakteristik kerja persepsian (*complexity, rigidity, dan radicalness*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*). Apabila media sosial yang digunakan oleh mahasiswa memiliki bentuk fitur kompleks dan *rigid* (kaku), mereka beranggapan hal ini tidak mendatangkan manfaat dari menggunakannya. Oleh karena itu, ketika mahasiswa berhadapan dengan kondisi tersebut mereka cenderung untuk mencari alternatif pilihan menggunakan media sosial yang lain. Keberadaan alternatif pilihan media sosial mengilustrasikan adanya *radicalness* di dalam perpindahan media sosial yang satu dengan lainnya (misalnya Facebook ke Twitter). Di samping itu, penggunaan media sosial dikalangan mahasiswa dilakukan dengan sukarela. Dengan demikian, mahasiswa memiliki kecenderungan untuk mencari beberapa alternatif pilihan penggunaan media sosial yang mendatangkan manfaat bagi dirinya karena mereka menggunakan hal tersebut dengan sukarela demi kesenangan dirinya.

Sementara itu, hasil pengujian yang melibatkan responden karyawan untuk variabel *complexity* dan *rigidity* terhadap *perceived usefulness* dapat dikatakan tidak mendukung hipotesis yang diuraikan sebelumnya. Kedua sifat sistem ini muncul dalam organisasi membawa pengaruh negatif. Adapun sisi negatif penerapan ES adalah kedua sifat sistem di atas menyebabkan para karyawan merasa beban pekerjaan mereka bertambah sehingga dikhawatirkan dapat membawa dampak buruk berupa penurunan kinerja, sebab mereka harus terlebih dahulu memahami sistem baru itu sebaik-baiknya.

Akan tetapi, hasil pengujian variabel *radicalness* terhadap *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif sehingga tidak mendukung teori yang diuraikan sebelumnya. Dengan adanya kondisi

ini, perpindahan sistem yang baru di perusahaan diharapkan dapat memudahkan penggunaannya (para karyawan). Sementara itu, perpindahan sistem ini merupakan mandatori dari pimpinan perusahaan. Jadi, dapat dikatakan bahwa perpindahan sistem ini bersifat arahan atau perintah dari pihak atasan kepada karyawan untuk menggunakan sistem tersebut. Harapannya adalah dengan adanya sistem baru yang digunakan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan.

5.2 Karakteristik Kerja Persepsian (Complexity, Rigidity, dan Radicalness) terhadap Kemudahan Penggunaan Persepsian (Perceived Ease of Use)

Berdasarkan hasil pengujian yang melibatkan responden mahasiswa untuk variabel karakteristik kerja persepsian (*rigidity*) terhadap penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh signifikan. Apabila kondisi sistem media sosial yang *rigid* ini diterapkan di kalangan mahasiswa, maka akan menimbulkan dampak negatif. Hal ini disebabkan mahasiswa merasa penggunaan media sosial yang bersifat *rigid* tersebut tidak mudah dalam kehidupan mereka sehari-hari. Dalam hal ini, contoh media sosial yang berbentuk *rigid* adalah Twitter. Jika pengguna media sosial twitter dan Facebook diperbandingkan, maka jumlah pengguna media sosial Facebook lebih banyak daripada Twitter.

Selanjutnya, hasil pengujian variabel *complexity* dan *radicalness* terhadap penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) adalah tidak mendukung hipotesis yang diutarakan sebelumnya karena memiliki pengaruh positif. Adapun alasan yang mendasari hubungan positif di antara kedua sifat sistem dengan *perceived ease of use* yaitu: pertama, kalangan mahasiswa cenderung mengabaikan sifat media sosial yang kompleks. Alasan mereka mengabaikan sifat sistem tersebut karena merasa sudah akrab dengan penggunaan media sosial dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, hal yang mendasari para mahasiswa untuk menggunakan media sosial adalah sikap sukarela demi mencapai kesenangan. Kedua, untuk sifat sistem *radicalness* dapat diilustrasikan sebagai berikut, yaitu mahasiswa cenderung memiliki ketertarikan untuk selalu mencoba hal baru dalam *update* aplikasi media sosial yang berkembang di tengah kehidupan masyarakat.

Contoh perpindahan media sosial yang seringkali dilakukan oleh mahasiswa adalah perpindahan dari media sosial Facebook ke WhatsApp.

Sementara itu, berdasarkan data yang diperoleh dari responden yang melibatkan karyawan, hasil pengujian karakteristik kerja persepsian (*complexity*) memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*). Hal ini disebabkan adanya implementasi ES di dalam organisasi yang bersifat kompleks akan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan.

Sebaliknya, hasil pengujian antara variabel *rigidity* dan *radicalness* terhadap *perceived usefulness* ternyata tidak mendukung hipotesis dan teori yang ada. Dalam hal ini, teori yang ada mengungkapkan bahwa kondisi sistem yang *rigidity* dan *radicalness* akan berdampak negatif terhadap implementasi ES di dalam perusahaan. Namun, karena adanya mandatori (perintah) dari atasan kepada bawahan sehingga karyawan tidak lagi mempedulikan kondisi sistem apakah berbentuk *rigidity* atau tidak dalam pekerjaannya. Selain itu, karyawan juga merasa memiliki kewajiban harus menggunakan sistem tersebut di dalam perusahaannya. Di sisi lain, bentuk sistem yang radikal merupakan kondisi yang menjelaskan perpindahan sistem yang baru terjadi di dalam perusahaan. Perpindahan sistem itu diharapkan dapat memudahkan penggunaannya (para karyawan) pada saat mereka bekerja. Harapannya, sistem baru yang digunakan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaan.

5.3 Karakteristik Kerja (*Complexity, Rigidity, dan Radicalness*) terhadap Sikap (*Attitude*)

Hasil pengujian yang diperoleh dari responden mahasiswa, karakteristik kerja persepsian (*rigidity*) memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap (*attitude*). Apabila kondisi sistem media sosial yang *rigid* ini diterapkan di kalangan mahasiswa, maka berpotensi menimbulkan dampak negatif. Hal ini disebabkan mahasiswa merasa penggunaan media sosial yang bersifat *rigid* (kaku) tidak mudah dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, mahasiswa juga memiliki sikap enggan untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Selanjutnya, hasil pengujian variabel *complexity* dan *radicalness* terhadap penggunaan

attitude (sikap) adalah tidak terdukung karena memiliki pengaruh positif. Oleh karena itu, dampak dari kedua kondisi ini (*complexity* dan *radicalness*) bertolak belakang dengan teori yang mengungkapkan adanya hubungan negatif terhadap implementasi sistem. Adapun alasan yang mendasari hubungan positif di antara kedua sifat sistem dengan *attitude* (sikap) yaitu: pertama, kalangan mahasiswa cenderung mengabaikan sifat media sosial yang kompleks. Alasan mereka mengabaikan sifat sistem tersebut adalah mereka merasa sudah akrab dengan penggunaan media sosial dalam kesehariannya. Selain itu, penggunaan media sosial didasari oleh sikap sukarela mahasiswa untuk demi mencapai kesenangan. Kedua, untuk sifat sistem *radicalness* dapat diilustrasikan sebagai berikut, mahasiswa cenderung memiliki ketertarikan untuk selalu mencoba hal baru dalam *update* aplikasi media sosial yang berkembang di tengah-tengah kehidupan masyarakat.

Sementara itu, berdasarkan data yang diperoleh dari responden yang melibatkan karyawan, hasil pengujian karakteristik kerja persepsian (*complexity*) memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap (*attitude*). Jika sifat sistem ini muncul dalam organisasi, hal demikian dapat membawa pengaruh negatif. Adapun sisi negatif penerapan ES adalah kedua sifat sistem di atas menyebabkan para karyawan merasa kesulitan untuk memahami sistem yang kompleks. Dengan kata lain, diperlukan banyak waktu untuk memahami berbagai elemen proses kerja karyawan. Di sisi lain, karyawan juga merasakan adanya tekanan dari atasan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu. Keberadaan sistem yang kompleks ini menyebabkan beban kerja yang lebih besar dan penurunan kinerja.

Akan tetapi, hasil pengujian variabel *rigidity* dan *radicalness* terhadap sikap (*attitude*) adalah tidak mendukung hipotesis yang telah diungkapkan sebelumnya. Dalam hal ini, teori yang ada mengungkapkan bahwa kondisi sistem yang *rigidity* dan *radicalness* akan berdampak negatif terhadap implementasi ES di dalam perusahaan. Namun, melihat hasil uji dalam penelitian ini, ternyata kondisi sistem memiliki pengaruh yang positif terhadap implementasi ES. Dampak positif ini ditimbulkan oleh adanya mandatori (perintah) dari atasan kepada bawahan sehingga karyawan tidak lagi mempedulikan kondisi *rigidity* dan *radicalness*. Di

samping itu, karyawan juga merasa berkewajiban untuk menggunakan sistem tersebut dalam pekerjaannya di perusahaan.

5.4 Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) terhadap Usefulness (Kegunaan)

Hasil pengujian variabel *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* untuk responden mahasiswa dan karyawan, memiliki pengaruh signifikan di antara kedua variabel tersebut. Hal ini membuktikan bahwa semakin mudah sistem dan media sosial digunakan maka dapat mendatangkan manfaat yang lebih besar pula. Adapun dampak positif dari penggunaan media sosial dalam kehidupan sehari-hari antara lain: mempererat tali silaturahmi, menambah wawasan dan pengetahuan, menyediakan informasi yang tepat dan akurat, menyediakan ruang untuk berpesan positif, dan mengakrabkan hubungan pertemanan (Kompasiana, 2013). Sedangkan dampak positif dari penggunaan sistem bagi karyawan adalah peningkatan kinerja para penggunanya (yaitu kegunaan yang lebih besar). Di sisi lain, kemudahan dalam penggunaan sistem dapat dipercaya sebagai referensi pengambilan keputusan dalam pekerjaan karyawan. Dengan demikian, hasil pengujian ini mendatangkan hasil yang positif untuk diterapkan di kalangan mahasiswa dan karyawan.

5.5 Usefulness (Kegunaan) dan Perceived Ease of Use (Kemudahan Penggunaan) terhadap Attitude (Sikap)

Berdasarkan hasil pengujian yang melibatkan responden mahasiswa, variabel *perceived usefulness* secara statistik tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *attitude*. Hasil pengujian ini bertolak belakang dengan teori yang diungkapkan oleh Mathieson (1991) yaitu sikap kondisi seseorang tercermin pada ketertarikannya menggunakan sistem. Namun, pada penelitian ini penerapan media sosial tidak didukung sikap yang dimiliki oleh sekelompok mahasiswa. Hal ini disebabkan adanya faktor pengaruh lingkungan sekitar terhadap mereka. Jadi, keberadaan faktor ini menjelaskan suatu kondisi bahwa mahasiswa memiliki kecenderungan sikap sosial yang tinggi terhadap lingkungannya. Sikap ini bisa timbul karena adanya keterikatan

kekerabatan yang mendalam dengan orang-orang di lingkungannya. Sikap yang dimiliki ini juga menimbulkan rasa lebih nyaman bagi mahasiswa bila berhubungan langsung dengan orang-orang di lingkungan sekitarnya.

Sementara itu, berdasarkan perolehan data dari responden yang melibatkan mahasiswa, hasil pengujian variabel *perceived ease of use* terhadap *attitude* mendukung hipotesis yang ada. Dalam hal ini, mahasiswa beranggapan bahwa media sosial yang mudah digunakan dapat menimbulkan sikap keterbukaan untuk menggunakannya. Adapun dampak positif dari penggunaan media sosial dalam kehidupan sehari-hari yaitu: mempererat tali silaturahmi, menambah wawasan dan pengetahuan, menyediakan informasi yang tepat dan akurat, menyediakan ruang untuk berpesan positif, dan mengakrabkan hubungan pertemanan (Kompasiana, 2013).

Hasil pengujian variabel *perceived usefulness* terhadap *attitude* untuk responden karyawan memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil pengujian ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Mathieson (1991) juga mendefinisikan sikap terhadap perilaku sebagai evaluasi pemakai tentang ketertarikannya menggunakan sistem. Dengan demikian, apabila karyawan memiliki sikap terbuka untuk menggunakan suatu sistem, maka akan berdampak positif pula terhadap peningkatan kerjanya.

Sebaliknya, hasil pengujian *perceived ease of use* terhadap *attitude* tidak mendukung hipotesis dan bertentangan dengan teori yang diungkapkan oleh Davis (1986). Hal ini disebabkan karyawan memiliki *self-efficacy* yang tinggi dalam menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Menurut Bandura (1986), *self-efficacy* ini merupakan kepercayaan-kepercayaan tentang kemampuan seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu. Jadi, apabila karyawan memiliki *self-efficacy* yang tinggi, maka mereka memiliki sikap yakin untuk menggunakan suatu sistem terlepas dari sifat sistem yang memudahkan atau tidak bagi diri mereka. Namun, ketika seorang karyawan diperhadapkan dengan sistem yang sulit dan memiliki *self-efficacy* yang tinggi, dia akan merasa tertantang untuk menggunakan sistem tersebut.

5.6 Usefulness (Kegunaan) terhadap Intention (Minat Perilaku)

Hasil pengujian *perceived usefulness* (kegunaan persepsian) terhadap *intention* (minat perilaku)

memiliki pengaruh positif sehingga mendukung hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya. Selain itu, hasil pengujian ini juga mendukung teori dari penelitian sebelumnya. Venkatesh dan Davis (1994) juga menyebutkan bahwa di beberapa studi mengenai TAM, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* telah didaulat menjadi faktor penentu kuat dan prediktor minat pengguna. Apabila hal ini diterapkan pada penggunaan sistem yang digunakan oleh para mahasiswa dan karyawan, tentunya mereka akan memiliki minat untuk menggunakannya.

Adapun dampak positif bagi mahasiswa dari penggunaan media sosial dalam kehidupan sehari-hari yaitu: mempererat tali silaturahmi, menambah wawasan dan pengetahuan, menyediakan informasi yang tepat dan akurat, menyediakan ruang untuk berpesan positif, dan mengakrabkan hubungan pertemanan (Kompasiana, 2013). Sementara itu dampak positif untuk karyawan adalah peningkatan kinerja perusahaan. Dengan demikian, minat yang dimiliki oleh mahasiswa dan karyawan dalam menggunakan sistem diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap dirinya.

5.7 *Attitude* (Sikap) terhadap *Intention* (Minat Perilaku)

Hasil pengujian *attitude* (sikap) terhadap *intention* (minat perilaku) memiliki pengaruh positif sehingga dapat dikatakan mendukung hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya. Adapun, hasil pengujian ini juga mendukung teori dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mathieson (1991), yang menjabarkan bahwa sikap terhadap perilaku sebagai

evaluasi pemakai tentang ketertarikannya menggunakan sistem. Jadi, apabila hal ini diterapkan pada penggunaan teknologi dan media sosial baik di kalangan mahasiswa dan karyawan, tentunya mereka memiliki sikap terbuka terhadap aplikasi tersebut. Dengan demikian, hal ini juga menggambarkan minat para pemakai aplikasi tersebut.

6. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menginduksi hubungan antara *perceived work characteristics* dan *technology acceptance model* dalam memperbaiki model TAM, menguji apakah *complexity*, *rigidity*, dan *radicalness* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *attitude* pengguna sistem. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hasil negatif dalam hubungan antara variabel *perceived usefulness* dan *attitude* (pada mahasiswa) serta variabel *perceived ease of use* ke *attitude* (pada karyawan). Hasil pengujian variabel *perceived usefulness* dengan *attitude* (pada mahasiswa) menunjukkan pengaruh negatif karena adanya faktor lingkungan. Sementara itu, hubungan variabel *perceived ease of use* ke *attitude* disebabkan adanya *self-efficacy* yang dimiliki oleh karyawan perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penambahan variabel eksternal yang meliputi *rigidity* dan *radicalness* mampu melengkapi dalam Model TAM yang dirumuskan oleh Davis (1986). Sehingga model TAM menjadi lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Bala, Hillol & Venkatesh Viswanath. 2013. "Changes in Employee' Job Characteristics during An Enterprise Systems Implementation: A Latent Growth Modeling Perspective". *MIS Quarterly*. Vol. 37 No. 4. P. 1113-1140.
- Bandura, A. 1986. *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Boudreau, M.-C., and Robey, D. 2005. "Enacting Integrated Information Technology: A Human Agency Perspective". *Organization Science* (16: 1). P. 3-18.
- Davis, F. D. 1986. "A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results". Doctoral Dissertation, Sloan School of Management. Massachusetts Institute of Technology.
- . 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly*, 13, 319-340.
- Dewar, R.D. and Dutton, J.E. 1986. "The adoption of Radical and Incremental Innovations: an Empirical Analysis". *Management Science*. Vol. 32. P. 1422-33.

- Dosi, G. 1982. "Technological Paradigms and Technological Trajectories: a Suggested Interpretation of the Determinants and Directions of Technical Change". *Research Policy*. Vol. 11. P. 147-62.
- Gardner, C., and Amroso D.L. 2004. "Development of an Instrument to Measure the Acceptance of Internet Technology by Consumer," Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on Systems Sciences.
- Hartono. 2011. *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling berbasis varian dalam penelitian bisnis*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Kompasiana. 2013. "Dampak Positif Sosial Media". Diakses dari: <http://media.kompasiana.com>, Tanggal 14 Januari, 2014.
- Mathieson, K. 1991. "Predicting User Intentions Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior," *Information Systems Research* (2: 3). P. 173-191.
- . 2003. *Diffusion of Innovations* New York, NY: The Free Press.
- Venkatesh, V and F. D. Davis. 1994. Modeling the Determinants of Perceived Ease of Use. *Proceedings of the International Conference on Information Systems*, Vancouver, Canada. P. 213-227.
- Morris, M.G., Davis, G. B., dan Davis, F. D. 2003. "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View". *MIS Quartely* (27: 3). P. 425-478.
- Volkoff, O., Strong, D. M., and Elmes, M. B. 2007. "Technological Embeddedness and Organizational Change". *Organization Science* (18: 5). P. 832-848.

BIOGRAFI PENULIS

Aurelia Melinda Nisita Wardhani, menyelesaikan Program S1 di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta (**tahun**) dan S2 di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (**tahun**).