

## FAKTOR-FAKTOR INTERNAL YANG MEMPENGARUHI *PERSONAL COMPUTER* PRIBADI DI BANK PERKREDITAN RAKYAT SE-EKS KARESIDENAN SEMARANG

Indah Fajarini✉

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang  
Gedung C6, Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia 50229

Diterima: 9 Mei 2010. Disetujui: 26 Juni 2010. Dipublikasikan: September 2010

---

### Abstrak

Penelitian ini menggambarkan model penerimaan teknologi sebagai dasar teoritis dan temuan empiris untuk penjelasan pragmatis faktor kunci yang mempengaruhi penerimaan komputasi personal di Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Penelitian ini menggunakan hasil survei terhadap 187 pengguna di BPR yang terletak di wilayah Eks-Semarang Residential untuk menguji model struktural, dimana model tersebut menguji hubungan antara hipotesis yang tertera. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *External Computer Training* merupakan faktor yang dominan dan memiliki hubungan langsung dalam menjelaskan *Perceived Ease of Usefulness* dan dirasakan memiliki hubungan yang kuat terhadap *Personal Computer Acceptance*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel eksogen mempengaruhi baik *perceived ease of use* maupun *perceived usefulness*, terutama dukungan manajemen dan dukungan komputer eksternal.

### Abstract

*This study draws upon the technology acceptance model as the theoretical basis and empirical findings for a pragmatic explanation of key factors affecting personal computing acceptance in people's credit bank/rural bank (Bank Perkreditan Rakyat/BPR). The study uses results from a survey of 187 users in BPR located in Ex-Semarang Residential area to test a structural model examining the hypothesized. The findings indicate that External Computer Training is a dominant factor and has direct relation in explaining Perceived Ease of Use and that Perceived Usefulness has a strong relation to Personal Computer Acceptance. The results also indicate that exogenous variables influence both perceived ease of use and perceived usefulness, particularly management support and external computer support.*

© 2010 Universitas Negeri Semarang

**Keywords:** *IC Support, IC Training, Management Support, Perceived Ease, Perceived Usefulness*

---

### Pendahuluan

Penerimaan dan penggunaan Teknologi Informasi (TI) merupakan isu yang mendapat perhatian para peneliti dan praktisi lebih dari satu dekade. Keberhasilan investasi dalam teknologi dapat berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dimana sistem yang gagal akan menuju konsekuensi yang tidak diinginkan seperti kerugian dalam hal finansial dan ketidakpuasan para *end-user computing*.

Perkembangan dan penerapan TI sangat erat hubungannya dengan perilaku (*behavior*) individu. Dijelaskan dalam Bodnar & Hopwood (1996) bahwa terdapat tiga hal yang berkaitan

dengan penerapan TI berbasis komputer yaitu: (a) Perangkat keras (*hardware*); (b) Perangkat lunak (*software*), dan; (c) Pengguna (*brainware*). Supaya mendapat hasil yang maksimal ketiga elemen tersebut saling berinteraksi dan dihubungkan dengan suatu perangkat masukan keluaran (*input, output media*), yang sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Thompson, *et al.* (1991) juga menjelaskan pentingnya aspek perilaku dalam penerapan penggunaan PC berdasarkan hasil penelitian empiris yang menguji pengaruh perilaku individual pengguna terhadap penggunaan *Personal Computer* (PC) dengan landasan teori yang diusulkan oleh Triandis (1971; 1980). Thompson *et al.* (1991) juga menjelaskan tentang faktor sikap (*attitude*) sebagai salah satu aspek yang mempengaruhi perilaku individual. Sikap seseorang terdiri atas komponen Kognisi (*cognitive*), Afeksi (*affective*), dan komponen-komponen yang berkaitan dengan perilaku (*behavioral components*).

Bank dituntut harus bisa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan akurat. Hal itu tidak bisa dilepaskan dengan penggunaan teknologi informasi khususnya komputer sangat penting, karena komputer disamping menyediakan informasi juga dapat digunakan untuk mengolah data yang dibutuhkan secara tepat dan cepat. Namun pengadaan atau investasi komputer dalam bank harus didukung oleh kesiapan sikap dan perilaku individu dalam menggunakan komputer.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) diharuskan untuk turut mengembangkan Sistem Informasi yang berbasis komputer dalam lingkup kerjanya. Kemampuan dari masing-masing *end-user* disini yang meliputi kepala bagian ataupun manajer, supervisor, staf ahli dan profesional lain dalam departemen-departemen pemakai informasi harus bisa mengoperasikan *Personal Computer* (PC) dalam melakukan tugas mereka sehari-hari. Oleh sebab itu seluruh *end-user computing* dalam Bank Perkreditan Rakyat diharapkan harus mampu melakukan *updating* dalam pengembangan *skill* individu mereka masing-masing.

Tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini banyak penelitian yang mempelajari *user acceptance* dan *usage behavior* dengan menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM menempatkan faktor sikap dari tiap-tiap perilaku pengguna dengan dua variabel yaitu kegunaan (*usefulness*) dan kemudahan (*ease of use*). Secara empiris model ini telah terbukti memberikan gambaran pada aspek perilaku pengguna PC, dimana banyak pengguna PC dapat dengan mudah menerima TI karena sesuai dengan apa yang diinginkannya dalam konteks kedua variabel TAM yaitu variabel kemudahan dan kegunaan pemakaian (Davis *et al.*, 1989, Iqbaria *et al.*, 1997). Persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan TI.

Model TAM yang dikembangkan oleh Davis (1989) juga mendapat perluasan dari para peneliti seperti Iqbaria (1994; 1997); Ferguson (1991) dan Chin & Todd (1995). Chin & Todd (1995) membagi dua faktor pada variabel kemanfaatan yaitu; (1) kemanfaatan dan (2) efektivitas dengan masing-masing dimensinya sendiri. Ferguson (1991) menunjukkan hasil penelitian bahwa terdapat indikasi variabel hasil kerja dipengaruhi oleh penggunaan komputer mikro dan sikap pengguna komputer tersebut dipengaruhi oleh kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan (*ease of use*) penggunaan.

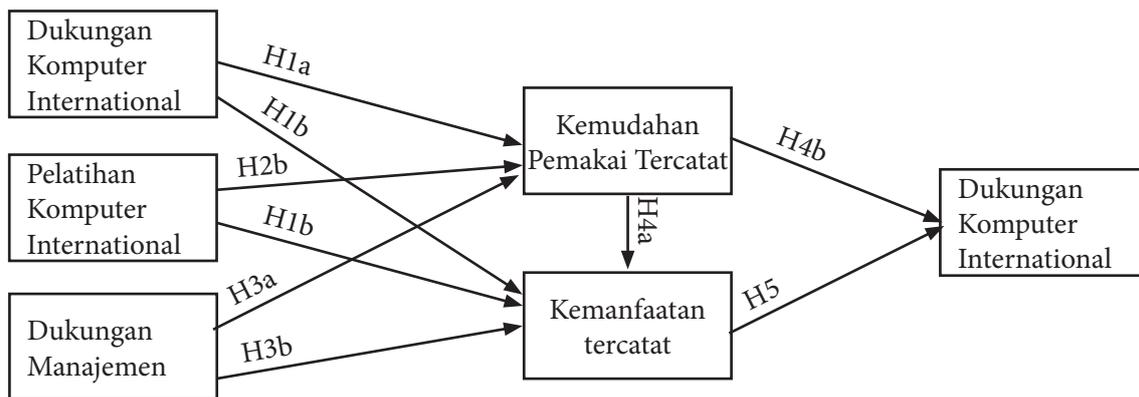
Penelitian ini akan memprediksi faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan *personal computer* hanya dilihat dari faktor internal organisasi, pada bank perkreditan rakyat di eks-karesidenan Semarang pada variabel kemudahan dan kegunaan pemakaian PC yang dipersepsikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor internal yang mempengaruhi penerimaan *Personal Computer* (PC) pada *end-user computing* bank perkreditan rakyat di eks-karesidenan Semarang pada kemudahan pemakaian PC yang dengan menggunakan model TAM, menguji secara simultan ukuran dan model struktural dari beberapa variabel lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung determinan-determinan penerimaan.

## Metode

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 77 Bank Perkreditan Rakyat yang menjadi anggota dari PERBARINDO DPD I JATENG. Lokasi penelitian menggunakan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang berada di eks-karesidenan Kota Semarang. Pemilihan sampel dilakukan dengan secara tidak acak yaitu berdasarkan tujuan tertentu (*Purposive Sampling*). Tujuan pemilihan sampel didasarkan pada beberapa kriteria yaitu: Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang digunakan dalam penelitian adalah milik swasta bukan milik pemerintah, BPR tersebut hanya yang terdaftar dalam keanggotaan PERBARINDO DPD I JATENG. Berdasarkan atas pertimbangan tersebut sampel yang diperoleh adalah sebanyak 187 responden.

Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh para responden. Sumber data berupa pendapat atau persepsi pemakai komputer dalam hal ini *end-user computing* di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dalam melakukan aktivitasnya mengenai penerimaan penggunaan *Personal Computer* (PC), kegunaan pemakaian PC dan kemudahan pemakaian PC.

Kerangka pemikiran yang akan digambarkan adalah hubungan antara variabel, yaitu kemudahan pemakaian dan kegunaan pemakaian penggunaan dengan penerimaan penggunaan PC, dan kemudahan pemakaian yang dipengaruhi oleh faktor intern maupun ekstern organisasi dalam penerimaan PC.



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran Teoritis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

$H_{1a}$ : Dukungan pengetahuan teknis individu secara internal organisasi (*Internal Computing Support*) berpengaruh positif terhadap kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*)

$H_{1b}$ : Dukungan pengetahuan teknis individu secara internal organisasi (*Internal Computing Support*) berpengaruh positif terhadap kegunaan pemakaian PC (*Perceived Usefulness*)

$H_{2a}$ : Dukungan pelatihan teknis individu secara internal organisasi (*Internal Computer Training*) berpengaruh positif terhadap kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*)

$H_{2b}$ : Dukungan pelatihan teknis individu secara internal organisasi (*Internal Computer Training*) berpengaruh positif terhadap kegunaan pemakaian PC (*Perceived Usefulness*)

$H_{3a}$ : Dukungan manajemen (*Management Support*) berpengaruh positif terhadap kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*)

$H_{3b}$ : Dukungan manajemen (*Management Support*) berpengaruh positif terhadap kegunaan pemakaian PC (*Perceived Usefulness*)

$H_{4a}$ : Kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif terhadap kegunaan pemakaian (*Perceived Usefulness*)

$H_{4b}$ : Kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif terhadap penerimaan

penggunaan PC (*Personal Computer Acceptance*)

H<sub>5</sub>: Kegunaan pemakaian PC (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan PC (*Personal Computer Acceptance*)

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Igbaria (1997) dengan menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*) sebagai dasar teori dan secara empirik membuktikan faktor-faktor internal organisasi yang mempengaruhi penerimaan penggunaan PC (*PC Acceptance*) di Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program AMOS.

Gambaran mengenai variabel-variabel penelitian yaitu: *Internal Computer Support* (ICS), *Internal Computer Training* (ICT), *Management Support* (MS), *Perceived ease of Use* (PeoU), *Perceived Usefulness* (PU) dan *PC Acceptance* (PCA) disajikan dalam tabel statistik deskriptif yang menunjukkan angka kisaran teoritis dan sesungguhnya, rata-rata serta standar deviasi dapat dilihat pada Tabel 1 yang menunjukkan kisaran atas bobot jawaban yang secara teoritis didesain dalam kuesioner dan kisaran sesungguhnya yaitu nilai terendah sampai dengan tertinggi atas bobot jawaban responden yang sesungguhnya. Apabila nilai rata-rata jawaban tiap konstruk pada kisaran sesungguhnya di bawah rata-rata kisaran teoritis, jawaban responden cenderung merasakan *Internal Computer Support* (ICS), *Internal Computer Training* (ICT), *Management Support* (MS), *Perceived Ease of Use* (PEoU), *Perceived Usefulness* (PU) dan *PC Acceptance* (PCA) yang rendah begitu juga sebaliknya.

Hasil dari uji reliabilitas untuk variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian menunjukkan nilai *cronbach alpha* diatas nilai *cutoff* (0,60). Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diberikan untuk masing-masing variabel adalah konsisten.

Suatu kuesioner akan dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kusioner tersebut (Ghozali, 2005). Salah satu cara untuk menguji validitas adalah dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA).

Berdasarkan dari tabel hasil uji validitas, pertanyaan-pertanyaan yang mengukur konstruk *Internal Computer Support* (ICS), *Internal Computer Training* (ICT), *Management Support* (MS), *Perceived Ease of Use* (PEoU), *Perceived of Usefulness* (PU) dan *PC Acceptance* (PCA) adalah valid. Hal ini menunjukkan bila pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner dapat digunakan.

**Tabel 1.** Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Teoritis		Sesungguhnya		
	Kisaran	Rata-rata	Kisaran	Rata-rata	SD
<i>Internal Computer Support</i> (ICS)	4-20	12	4-20	12,63	3,926
<i>Internal Computer Training</i> (ICT)	4-20	12	4-19	11,27	3,751
<i>Management Support</i> (MS)	6-30	18	6-30	19,56	6,288
<i>Perceive Ease of Use</i> (PEoU)	4-20	12	4-20	12,87	4,010
<i>Perceived of Usefulness</i> (PU)	4-20	12	4-20	13,61	4,299
<i>PC Acceptance</i> (PCA)	4-20	12	4-20	13,40	4,378

Sumber: Output SPSS 2006

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Internal Computer Support (ICS)</i>	0,780	Reliabel
<i>Internal Computer Training (ICT)</i>	0,738	Reliabel
<i>Management Support (MS)</i>	0,888	Reliabel
<i>Perceive of Ease of Use (PeoU)</i>	0,808	Reliabel
<i>Perceived of Usefulness (PU)</i>	0,865	Reliabel
<i>PC Acceptance (PCA)</i>	0,844	Reliabel

Sumber: Output SPSS

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas

Variabel	Kisaran Korelasi	Signifikansi	Keterangan
<i>Internal Computer Support (ICS)</i>	0,513** -0,872**	0,01	Valid
<i>Internal Computer Training (ICT)</i>	0,455** -0,876**	0,01	Valid
<i>Management Support (MS)</i>	0,653** -0,866**	0,01	Valid
<i>Perceive Ease of Use (PeoU)</i>	0,502** -0,909**	0,01	Valid
<i>Perceived of Usefulness (PU)</i>	0,605** -0,932**	0,01	Valid
<i>PC Acceptance (PCA)</i>	0,554** -0,940**	0,01	Valid

Sumber: Output SPSS

Jika nilai *critical ratio* yang dihasilkan oleh masing-masing variabel penelitian lebih kecil atau sama dengan  $\pm 1,96$  atau  $\pm 2,58$  maka distribusi datanya bersifat normal. Nilai *multivariate* pada uji normalitas data sebesar 7,585 berada di atas  $\pm 2,58$  (*critical ratio* pada tingkat signifikansi 0,01). Hal ini berarti data yang digunakan secara *multivariate* mempunyai sebaran yang tidak normal. Walaupun data dalam penelitian ini kurang memenuhi asumsi normalitas tetapi dapat dilanjutkan pada analisis tahap berikutnya.

Pengujian asumsi outlier bertujuan untuk menilai kewajaran (ekstrim) data, baik evaluasi outlier terhadap data tunggal (univariate) maupun multivariate. Pengujian multivariate outlier perlu dilakukan dengan cara menggunakan nilai *mahalanobis distance* pada signifikansi ( $p < 0,001$ ) terhadap nilai *chi-square* ( $\chi^2$ ) pada *degree of freedom* (derajat kebebasan) sebanyak jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan 26 indikator sehingga didapat nilai chi-kuadrat dengan derajat bebas pada tingkat signifikansi 1% adalah 56.061. Berdasarkan nilai tersebut maka *mahalanobis distance* yang lebih besar dari 56.061 merupakan outlier *multivariate*.

Pengujian hipotesis dengan melihat besarnya C.R (*Critical Ratio* dan probabilitas pada output *regression weight*).

$H_{1a}$ : Dukungan pengetahuan teknis individu secara internal organisasi (*Internal Computing Support*) berpengaruh positif terhadap kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*)

Menurut Davis, *et al.* (1989); De Lone (1988); Raymond (1988); Thong (1994); Yap, *et al.* (1992) dan Igarria, *et al.* (1997) faktor-faktor intern organisasi yang mempengaruhi penerimaan penggunaan TI meliputi beberapa faktor, yaitu pengetahuan komputer intern organisasi (*internal support*) merupakan dukungan pengetahuan teknis yang dimiliki secara individual maupun kelompok mengenai pengetahuan komputer untuk perusahaan kecil, pelatihan komputer intern organisasi (*internal training*) merupakan sejumlah pelatihan yang sudah pernah diperoleh pemakai dari pemakai lainnya atau dari spesialisasi komputer yang ada di dalam perusahaan, dukungan manajemen (*management support*) merupakan tingkat dukungan secara umum yang diberikan oleh top manajemen dalam perusahaan.

**Tabel 4. Full Model Regression Weight**

Hipotesis				Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
H <sub>1a</sub>	PEoU	<---	ICS	0,215	0,164	1,313	0,189	Tidak signifikan
H <sub>1b</sub>	PU	<---	ICS	-0,075	0,169	-0,443	0,658	Tidak signifikan
H <sub>2a</sub>	PEoU	<---	ICT	-0,151	0,147	-1,028	0,304	Tidak signifikan
H <sub>2b</sub>	PU	<---	ICT	0,219	0,151	1,451	0,147	Tidak signifikan
H <sub>3a</sub>	PEoU	<---	MS	0,18	0,091	1,974	0,048	Positif dan signifikan
H <sub>3b</sub>	PU	<---	MS	0,118	0,095	1,242	0,214	Tidak signifikan
H <sub>4a</sub>	PU	<---	PeoU	0,353	0,117	3,027	0,002	Positif dan signifikan
H <sub>4b</sub>	PCA	<---	PeoU	-0,007	0,071	-0,098	0,922	Tidak signifikan
H <sub>5</sub>	PCA	<---	PU	0,837	0,071	11,741	***	Positif dan signifikan

Sumber: Output AMOS

Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) antara dukungan internal organisasi (*Internal Computer Support-ICS*) terhadap persepsian kemudahan pemakaian PC (*perceived ease of use*) adalah sebesar 0,215 dan menunjukkan nilai C.R. positif sebesar 1,313. Walaupun secara uji tanda mengarah sesuai dengan arah pengembangan hipotesis yaitu positif, tetapi nilai C.R. sebesar 1,313 mengisyaratkan penolakan hipotesis. (C.R lebih kecil dari  $\pm 1,96$ ) dengan p sebesar 0,189 jauh di atas 0,05.

Penolakan hipotesis 1a tersebut mengindikasikan pihak internal dalam hal ini BPR tempat para karyawan tersebut bekerja tidak selalu berpengaruh terhadap kemudahan pemakaian PC persepsian. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya dukungan pihak internal perusahaan terhadap individu para karyawan pengguna PC. Hasil ini didukung oleh jawaban dari para responden yang tidak merasakan adanya dukungan langsung pihak internal perusahaan pada para karyawan BPR tersebut. Walaupun jika dilihat dari statistik deskriptif indikator ICS pada tabel 4.38, nilai mean kisaran sesungguhnya berada di atas kisaran teoritis.

Temuan ini tidak sesuai dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang dilakukan di perusahaan-perusahaan besar (Abdul-Gader 1992; Amoroso 1988; Buyukkurt & Vaas 1993; Igbaria *et al.*, 1995; Rivard & Huff 1988 dalam Igbaria 1997). Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Igbaria (1997) di perusahaan kecil, bahwa tidak ada hubungan yang ditemukan antara dukungan internal (*internal computer support*), persepsi kemudahan PC (*perceived ease of use*) dan kegunaan PC (*perceived usefulness*). DeLone (1988) mengatakan bahwa ketersediaan dukungan teknik terutama untuk tujuan pelatihan dalam konteks perusahaan kecil tidak dapat berhasil dengan baik karena terbatasnya sumber daya yang ada dan kurangnya fungsi pendukung PC itu sendiri. Lin & Wu(2004) dengan menggunakan model yang sama di perusahaan kecil dan menengah di Taiwan juga mendukung hasil temuan ini karena tidak ditemukannya hubungan langsung antara dukungan internal dengan persepsian kemudahan penggunaan PC.

Menurut Igbaria, *et al.* (1997) terdapat beberapa variabel internal organisasi yang dapat mempengaruhi kemudahan pemakaian dan kegunaan pemakaian penggunaan PC. Sejalan dengan Igbaria, beberapa studi (Amoroso, 1988; Amoroso & Cheney, 1991; Buyukkurt & Vass 1993; Igbaria, 1994) dalam Igbaria, *et al.* (1997) juga menyatakan pentingnya dukungan internal organisasi khususnya pada faktor dukungan pengetahuan individu secara internal organisasi si pengguna PC.

Raymond & Berguson (1992) juga melaporkan hasil studinya bahwa pelatihan menambah pemahaman pemakai, mempertinggi frekuensi penggunaan PC. Kesimpulannya adalah pelatihan secara internal organisasi memiliki hubungan terhadap kegunaan pemakaian PC dan juga memiliki hubungan terhadap penerimaan penggunaan PC (Amoroso & Cheney, 1991; Igbaria *et al.*; Nelson & Cheney, 1987) dalam Igbaria (1997). Selain itu dengan menggunakan model TAM dukungan pelatihan internal pemakai akan berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan PC dengan faktor penentu kegunaan pemakaian PC dan kemudahan pemakaian PC (Igbaria, 1997).  $H_{1b}$ : "Dukungan pengetahuan teknis individu secara internal organisasi (*Internal Computing Support*) berpengaruh positif terhadap kegunaan pemakaian PC persepsian (*Perceived Usefulness*)"

Hasil analisis data untuk uji hipotesis ini adalah tidak signifikan dengan nilai *critical ratio* (C.R). sebesar 1,443 dengan p 0,658 jauh di atas nilai probabilitas di atas 0,05. Hipotesis adanya dukungan internal perusahaan terhadap kegunaan pemakaian PC ditolak atau tidak dapat diterima.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian-penelitian terdahulu diantaranya Igbaria (1997) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan langsung antara dukungan internal terhadap persepsi kegunaan PC. Jantan, *et al.* (2001) juga menyimpulkan bahwa variabel dukungan komputer internal tidak selalu berpengaruh terhadap persepsian kegunaan PC. Lone (1988) juga menemukan ketersediaan dukungan teknis, umumnya untuk tujuan pelatihan tidak menimbulkan keberhasilan TI yang lebih besar dalam konteks perusahaan kecil.

Konsisten juga dengan penelitian Lin (2004) di Taiwan juga tidak ditemukannya adanya hubungan langsung antara dukungan internal terhadap persepsi kegunaan PC, walaupun jika dipandang secara teoritis dukungan internal akan berhubungan langsung baik terhadap kemudahan maupun kegunaan PC. Jadi dapat disimpulkan bahwa dukungan internal di Bank Perkreditan Rakyat tidak dipengaruhi kegunaan pemakaian PC.

$H_{2a}$ : "Dukungan pelatihan teknis individu secara internal organisasi (*Internal Computer Training*) berpengaruh positif terhadap kemudahan pemakaian PC persepsian (*Perceived Ease of Use*)"

Hasil pengujian hipotesis tersebut ditunjukkan dengan nilai C.R sebesar -1,028 dan nilai probabilitas sebesar 0,304 di atas 0,05 sehingga hipotesis 2a tersebut y ditolak. Pelatihan pihak internal perusahaan jarang dilakukan oleh pihak perusahaan pada karyawannya karena mereka sudah harus terbiasa dengan penggunaan beberapa *software* dalam menyelesaikan tugasnya. Karyawan tidak menganggap adanya dukungan dari perusahaan dalam hal ini dukungan berupa pelatihan komputer pada masing-masing karyawan.

Temuan ini konsisten dengan temuan dari peneliti-peneliti sebelumnya yaitu Igbaria (1997) dan Lin (2004) yang menunjukkan bahwa pelatihan internal ini sangat jarang dilakukan di perusahaan-perusahaan kecil. Di Taiwan sendiri, rata-rata para karyawan dan anak-anak sudah mempunyai *skills* dalam hal menggunakan *MS Word*, *Spreadsheets*, paket-paket aplikasi dan *email* di sekolah. Sehingga dalam penggunaan sehari-hari dalam hal pembuatan laporan dan surat-menyurat mereka tidak menemui kesulitan karena sudah terbiasa. Hal ini membuat hasil yang tidak signifikan antara pelatihan internal dengan persepsi kemudahan pemakaian PC (Lin, 2004).

$H_{2b}$ : "Dukungan pelatihan teknis individu secara internal organisasi (*Internal Computer Training*) berpengaruh positif terhadap kegunaan pemakaian PC persepsian (*Perceived Ease of Use*)"

Hasil pengolahan data yang diperoleh dalam uji hipotesis ini adalah nilai C.R. sebesar 1,451 dan probabilitas adalah 0,147 yang berada jauh di atas 0,050. Pernyataan dari hipotesis 2b tersebut tidak dapat diterima (ditolak). Dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya, penelitian ini tidak sesuai dengan hasil temuan penelitian sebelumnya (Igbaria, 1997). Penelitian ini juga tidak konsisten dengan penelitian Jantan *et al.* (2001) yang menyimpulkan bahwa variabel pelatihan internal perusahaan selalu berpengaruh terhadap kegunaan pemakaian PC.

Sejalan dengan penelitian ini penelitian yang dilakukan oleh Lin di Taiwan (2004) yang menjelaskan bahwa walaupun secara teoritis pelatihan internal berhubungan langsung dengan persepsi kegunaan PC tetapi di lingkungan budaya (Taiwan) hal ini kurang mendukung. Hasil penelitian tersebut tidak sesuai yang dilakukan oleh Igbaria.

H<sub>3a</sub>: “Dukungan manajemen (*Management Support*) berpengaruh positif terhadap kemudahan pemakaian PC persepsian (*Perceived Ease of Use*)”

Nilai C.R yang diperoleh dalam uji hipotesis ini adalah sebesar 1,974 di atas 1,96 dan probabilitas sebesar 0,048 di bawah 0,05 maka hipotesis 3a ini tidak dapat ditolak (diterima). Hasil positif sebesar 1,974 menandakan adanya hubungan langsung dan positif mempengaruhi dukungan manajemen terhadap persepsi manfaat PC.

Temuan ini sesuai dengan temuan dari peneliti sebelumnya yaitu Igbaria (1997) yang menjelaskan bahwa dukungan manajemen bisa dalam berbagai bentuk diantaranya mendorong para karyawan untuk menggunakan system, memberikan berbagai pilihan dalam software yang sesuai (*user-friendly software*) untuk menyelesaikan tugas yang berbeda, menawarkan program yang mendidik, menyediakan informasi teknologi untuk mendukung berbagai tugas bisnis dan mendorong penggunaan dengan *microcomputers* (Igbaria, 1997). Igbaria (1997) juga menjelaskan penelitian yang dilakukan oleh Cervey & Sanders (1986) menemukan bahwa dukungan manajemen merupakan salah satu kunci dalam kesuksesan penggunaan TI.

Miller & Toulouse dalam Igbaria (1997) juga menemukan bahwa top manajemen dalam perusahaan kecil memiliki pengaruh yang cukup besar dalam menentukan kinerja organisasi, jika dibandingkan dengan top manajemen di perusahaan besar. Top manajemen di perusahaan kecil mendukung suatu keputusan tertentu dapat berpengaruh terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Temuan berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Fen-Hui Lin (2004) di Taiwan yang menyebutkan bahwa dukungan pihak manajemen dalam hal ini perusahaan tidak berpengaruh terhadap kemudahan pemakaian PC.

H<sub>3b</sub>: “Dukungan manajemen (*Management Support*) berpengaruh positif terhadap kegunaan pemakaian PC persepsian (*Perceived Usefulness*)”

Nilai C.R yang diperoleh sebesar 1,242 di bawah 1,96 dan nilai probabilitas adalah sebesar 0,214 jauh di atas 0,05 sehingga hipotesis ini ditolak. Berbeda dengan hipotesis sebelumnya (3a) dimana dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap persepsi kemanfaatan PC, hipotesis 3b menunjukkan hubungan yang positif tetapi tidak signifikan. Temuan ini berbeda dengan temuan sebelumnya (Igbaria, 1997 & Jantan, 2001) yang menyimpulkan bahwa pentingnya dukungan manajemen dalam meningkatkan penerimaan PC secara positif akan mempengaruhi persepsian kegunaan PC.

Penelitian ini juga tidak konsisten dengan penelitian Lin, 2004 yang menunjukkan adanya hubungan langsung dan positif antara dukungan manajemen terhadap persepsi kegunaan PC. Dukungan manajemen terhadap kegunaan PC merupakan satu-satunya faktor yang mempengaruhi penerimaan PC di perusahaan kecil di Taiwan.

Faktor yang menyebabkan ditolaknya hipotesa ini adalah karena tidak adanya dukungan manajemen secara nyata terhadap kegunaan pemakaian PC di BPR tempat para individu itu bekerja. Misalnya dorongan dalam bentuk dorongan untuk menggunakan sistem, memberikan pilihan yang lebih luas dari software yang mudah digunakan dari penggunaan khusus untuk pekerjaan yang berbeda, menawarkan program pendidikan, penerapan teknologi informasi untuk mendukung berbagai tugas.

H<sub>4a</sub>: “Kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*) berpengaruh positif terhadap kegunaan pemakaian PC (*Perceived Usefulness*)”

Davis (1989) mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha seseorang dalam mengerjakan sesuatu. Kemudahan penggunaan akan mengurangi usaha (baik waktu dan tenaga) seseorang didalam mempelajari komputer. Perbandingan kemudahan tersebut memberikan indikasi bahwa orang yang menggunakan TI dapat bekerja lebih mudah dan cepat dibandingkan dengan orang yang bekerja tanpa menggunakan TI (secara manual). Pengguna TI mempercayai bahwa TI yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya (*compatible*) sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) menunjukkan ada

pengaruh positif 0,353, dengan nilai *critical ratio* (C.R) sebesar 3,027 dan nilai *p* sebesar 0,002. Nilai C.R. tersebut berada jauh di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  dan probabilitas di bawah 0,05 sehingga hipotesis 4a ini dapat diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa terbukti adanya hubungan langsung yang positif antara persepsi kemudahan pemakaian komputer para karyawan BPR terhadap kegunaan komputer tersebut. Para karyawan di BPR tersebut menyakini bahwa tingkat kemudahan pemakaian komputer tersebut akan berpengaruh positif terhadap kegunaan komputer atau PC.

Davis, *et al.* (1989) dalam Igarria, *et al.* (1997) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian merupakan salah satu faktor penting dari kegunaan pemakaian dan mempunyai pengaruh terhadap kegunaan pemakaian serta berpengaruh terhadap penerimaan penggunaan PC. Peneliti lain Gray (1991) menyatakan bahwa efektifitas fungsi dari sebuah sistem meliputi kegunaan pemakaian dan kemudahan pemakaian sistem meliputi kegunaan pemakaian dan kemudahan pemakaian system itu, sehingga sistem tersebut dapat dengan mudah untuk diterima.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya baik Igarria (1997) maupun Lin (2004). Diharapkan dari penggunaan model TAM (*Technology Acceptance Model*), kemudahan yang dirasakan pengguna PC (*user*) akan berpengaruh langsung terhadap kegunaan PC itu sendiri. Menurut Igarria (1997) individu akan nyaman menggunakan sistem jika mereka merasa mudah untuk menggunakannya, karena dengan menggunakan sistem tersebut diharapkan akan menambah kinerja (*performance*) serta produktivitas mereka.

H<sub>4b</sub>: "Kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*) terhadap penerimaan penggunaan PC (*Personal Computer Acceptance*)"

Nilai C.R. sebesar -0,098 yang berada jauh di bawah  $\pm 1,96$  dan nilai probabilitas yang diperoleh adalah sebesar 0,0922 (jauh di atas 0,05). Oleh sebab itu hipotesis ini tidak dapat diterima atau ditolak.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Fen-Hui Lin (2004) yang menyatakan tidak adanya hubungan langsung antara persepsi kemudahan pemakaian PC yang (*Perceived Ease of Use*) terhadap penerimaan penggunaan PC (*Personal Computer Acceptance*). Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan Igarria (1997). Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya hubungan langsung antara persepsi kemudahan pemakaian PC dengan kegunaan PC.

H<sub>5</sub>: Kegunaan pemakaian PC persepsian (*Perceived Usefulness*) berpengaruh positif terhadap penerimaan penggunaan PC (*Personal Computer Acceptance*)

Davis (1989); mendefinisikan kegunaan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Chin & Todd (1995) juga memberikan beberapa dimensi tentang kegunaan pemakaian, yaitu kegunaan pemakaian dengan estimasi satu faktor kegunaan pemakaian meliputi dimensi menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*useful*), menambah produktivitas (*Increase productivity*), mempertinggi efektivitas (*enhance my effectiveness*), mengembangkan kinerja pekerjaan (*Improve my job performance*); kegunaan pemakaian dengan estimasi dua faktor, antara lain kegunaan pemakaian meliputi dimensi: menjadikan pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*), bermanfaat (*useful*), dan menambah produktivitas (*increase productivity*) dan efektifitas (*effectiveness*) meliputi dimensi: mempertinggi efektivitas (*enhance my effectiveness*), mengembangkan kinerja pekerjaan (*improve my job performance*).

Hasil uji terhadap parameter estimasi (*standardized regression weight*) menunjukkan ada pengaruh positif 0,837, dengan nilai *critical ratio* (C.R) sebesar 11,741 dan nilai *p-value* \*\*\*. Nilai C.R. tersebut berada jauh di atas nilai kritis  $\pm 1,96$  dengan tingkat signifikansi \*\*\* (artinya signifikan) yaitu *p* berada di bawah nilai signifikan 0,05.

Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan langsung antara persepsi kegunaan pemakaian PC terhadap penerimaan penggunaan PC pada para karyawan BPR se-eks karesidenan Semarang. Pengguna merasakan adanya hubungan langsung antara kegunaan komputer dalam membantu para pemakainya (*end user computing*) untuk menyelesaikan pekerjaannya sehari-hari.

Model TAM yang dikembangkan oleh Davis *et al.* (1989) direplikasi oleh Adams *et al.* (1992) yang melakukan penelitian terhadap 118 responden dari sepuluh jenis organisasi yang berbeda di negara Amerika Serikat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sikap mereka dalam penerimaan penggunaan TI dan secara khusus melakukan studi terhadap penerimaan sistem pengiriman pesan melalui surat elektronik dan media siaran (*voice* dan *e-mail*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting penerimaan penggunaan teknologi infomasi.

Penelitian lain yang dilakukan Adam, *et al.* (1992); Davis, *et al.* (1989); Szajna (1996); Thompson, *et al.* (1991) dalam Igbaria (1997) menjadikan penggunaan sistem sebagai indikator utama penerimaan penggunaan PC. Secara menyeluruh fokus-fokus beberapa penelitian diatas melihat kerelaan penggunaan komputer oleh pemakai (*user*) bukan melihat kewajiban penggunaan komputer.

Davis (1989), Igbaria (1997), Jantan (2001) menemukan bahwa kegunaan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penerimaan penggunaan PC bagi perusahaan kecil. Igbaria (1997) melakukan penelitian di negara Selandia Baru dengan 203 pengguna komputer pada perusahaan kecil. Hasil penelitian Igbaria menunjukkan bahwa kegunaan pemakaian memiliki hubungan terhadap penerimaan penggunaan PC.

Studi-studi sebelumnya juga melaporkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kegunaan pemakaian dengan penggunaan system (penerimaan penggunaan PC) Igbaria (1994) dan Thompson, *et al.* (1991). Berdasarkan uraian teoritis yang telah dijabarkan sebelumnya dan penelitian-penelitian terdahulu tentang hubungan kegunaan pemakaian dengan penerimaan penggunaan PC.

Penelitian ini konsisten dengan penelitian Igbaria (1997) dan penelitian Lin (2004) yang menjelaskan bahwa adanya hubungan langsung yang positif antara persepsi kegunaan PC (*Perceived Usefulness*) terhadap penerimaan penggunaan PC (*PC Acceptance*).

## Penutup

Penelitian ini menggunakan tiga variabel eksogen yaitu *Internal Computer Support (ICS)*, *Internal Computer Training (ICT)*, *Management Support (MS)*. Tiga variabel endogen yaitu *Perceived Ease of Use (PEoU)*, *Perceived Usefulness (PU)* dan *Personal Computer Acceptance (PCA)*. Keenam variabel ini diuji terlebih dahulu menggunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* baru kemudian setelah *fit* dilakukan uji analisis *full model*. Hasil dari penelitian ini adalah adanya hubungan langsung antara dukungan manajemen (*Management Support*) terhadap kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*), adanya hubungan langsung antara persepsi kegunaan pemakaian PC (*Perceived Usefulness*) terhadap penerimaan penggunaan PC (*Personal Computer Acceptance*), adanya hubungan langsung antara persepsi kemudahan pemakaian PC (*Perceived Ease of Use*) terhadap kegunaan pemakaian PC persepsian (*Perceived Usefulness*).

Saran yang diberikan pada penelitian ini adalah indikator dalam penelitian ini sebaiknya disesuaikan dengan iklim budaya dan lingkungan organisasi responden dengan melakukan modifikasi dari pertanyaan dalam kuesioner yang diajukan disesuaikan dengan implikasi penggunaan PC tersebut, responden yang akan digunakan dalam penelitian ini bisa lebih dipersempit dengan mengkhususkan responden. Level atau tingkatan para karyawan tersebut sebagai responden sehingga tidak akan terjadi *gap* yang terlalu tinggi antar responden. Meskipun di lain sisi hal itu tidak bisa menjelaskan secara general tingkat penerimaan penggunaan PC di perusahaan kecil.

## Daftar Pustaka

Bagozzi, R.P. dan P.R. Warshaw. 1989. User Acceptance of Computer Technology, A Comparison of Two

- Theoretical Model. *Management Science*, Vol. 35, 982-1003
- Bryan, R.A. and M.M. George. 2005. Exploring the Psychological Determinants Of Perceived Ease of Use and Usefulness. *Proceedings of the 38<sup>th</sup> Hawaii International Conference on System Sciences*
- Dennis, A., N. Ryan and T. Peter. 1992. Perceived Usefulness, ease of use and Usage of Information Technology: A Replication. *Management Information System Quarterly*, Vol. 21 No. 3
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived ease of use of Information Technology. *Management Information System Quarterly*, Vol. 21 No. 3
- DeLone. 1981. Small size and Characteristic Computer Use. *Management Information System Quarterly*, Vol. 5, 65-67
- Fajarini, I. 2006. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Personal Computer Acceptance (Studi Empiris di BPR se-eks Karesidenan Semarang)*. Tesis tidak dipublikasikan. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, I. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi Revisi, Program Studi Magister Akuntansi, Badan Penerbit, Universitas Diponegoro (UNDIP), Semarang
- Igbaria, M. 1994. An Examination of the Factors Contributing to Micro Computer Technology Acceptance. *Journal Information System, Elsevier Science, USA*
- Jantan, M., T. Ramayah and C.W. Wah. 2001. PC Acceptance by Small and Medium sized Companies Evidences from Malaysia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 1, Program MM Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh
- Lin, F.H. and J.H. Wu. 2004. An Empirical Study of End-User Computing Acceptance Factors in Small and Medium Enterprises in Taiwan: Analyzed by Structural Equation Modelling. *Journal of Computer Information Systems*
- Legris, P. and J. Inha, P. Collette. 2001. Why do People Use Information Technology? A Critical Review of the Technology Acceptance Model. *Journal of Information and Management*, Vol 40, 191-204
- Liker, J.K., A.A. Sindi. 1997. User Acceptance of Expert Systems: a test of the Theory of Reasoned Action. *Journal of Engineering and Technology Management*, Vol. 14, 147-173
- Nazir, M. 1988. *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia
- Subramanian, G.H. dan Winter. 1995/1996. User Control of Information Display in Menus. *Journal of Computer Information System*, Vol 36 No. 2, 83-88
- Sekaran, S. 1994. Research Method for Businesses. *Journal of Management Information System*, Vol. 11, 209-221
- Thompson, R.L., C.A. Higgins and J.M. Howell. 1991. Personal Computing: Toward A Conceptual Model of Utilization. *Management Information System Quarterly*
- Venkatesh, V. 2000. Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. *Information System Research*, Vol. 11 No. 4
- Venkatesh, V. 1996. A Critical Assesment of Potential Measurement Biases in the Technology Acceptance Model: Three Experiments. *International Journal Human-Computer Studies*, Vol. 45, 19-45
- Zinatelli, N.M., P. Cragg and A.L.M. Cavaye. 1997. Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structural Equation Modelling. *Management Information System Quarterly*, Vol. 21 No. 3