

ANALISIS FAKTOR PENGGUNAAN APLIKASI INVENTORY CONTROL SYSTEM (ICS) DENGAN MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI YANG DIMODIFIKASI PADA RIA BUSANA CHAIN STORE

Angelina Corahta br. Sinulingga

Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Mada,
Yogyakarta 55281, Indonesia

E-mail:angelsinulingga5@gmail.com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi pengguna dalam menggunakan aplikasi *Inventory Control System (ICS)*, sebuah aplikasi yang wajib digunakan oleh pegawai *Ria Busana Chain Store*, berdasarkan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* yang dipengaruhi oleh *management support*. Penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan penyebaran kuesioner dilakukan pada seluruh pengguna aplikasi ICS. Hasil kuisisioner dianalisis menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini ialah *management support*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *attitude toward reusing*, sedangkan variabel dependennya adalah *information system continuance intention*. Hasil analisis terhadap 84 kuesioner yang diterima, menunjukkan bahwa *management support* dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh terhadap *information system continuance intention*. Sedangkan *perceived ease of use* melalui *attitude toward reusing* tidak memiliki pengaruh terhadap *intention*. Di antara variabel-variabel tersebut, *perceived usefulness* merupakan faktor paling kuat yang mempengaruhi niat penggunaan ICS secara berkelanjutan pada pegawai *Ria Busana Chain Store*.

Kata kunci: *Technology Acceptance Model*, *attitude toward reusing*, *information system continuance intention*, *mandatory system*

1. PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Ria Busana Chain Store merupakan perusahaan retail busana yang telah berdiri sejak tahun 1995 dan saat ini memiliki 68 toko yang tersebar di Propinsi Jawa Barat, Banten, DKI Jakarta, Sumatera Utara, D.I. Yogyakarta dan Bali dengan *selling space* mencapai 30.328 m². Untuk melakukan manajemen persediaan, perusahaan menggunakan aplikasi *Inventory Control System* (ICS) yang wajib digunakan oleh pegawai sesuai dengan tugas masing-masing pengguna.

Hingga saat ini aplikasi ICS sudah berjalan lebih dari satu tahun dan masih terus dikembangkan. Walaupun telah digunakan selama lebih dari setahun, evaluasi terhadap penggunaan sistem ini belum pernah dilakukan, oleh karena itu penelitian ini juga merupakan bentuk evaluasi terhadap aplikasi tersebut.

Untuk melakukan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi ICS, peneliti bermaksud menggunakan TAM sebagai alat uji penelitian kali ini. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah suatu model yang diperkenalkan Davis pada tahun 1989 untuk menjelaskan penerimaan teknologi baru pada suatu komunitas pengguna. TAM merupakan suatu model yang digunakan untuk penggunaan sistem bersifat sukarela. Namun pada kesempatan ini, peneliti ingin mencoba membuktikan bahwa TAM juga dapat digunakan pada aplikasi yang bersifat wajib digunakan (*mandatory*).

Sistem yang bersifat wajib dianggap tidak terlalu penting untuk diuji mengingat pengguna, baik suka maupun tidak, tetap harus menggunakan sistem yang ada (Brown, 2002). Namun, Ram dan Jung

(1991) menyatakan kebanyakan dari sikap dalam penerimaan teknologi sendiri tidaklah bersifat sukarela sepenuhnya karena kebanyakan wajib dilakukan dalam perusahaan. Zuboff (1988) mendukung hal ini dengan menyatakan sekalipun bersifat wajib, pengguna dapat memberi efek negatif melalui kepuasan kinerja, perasaan terhadap atasan, dan kesetiaan terhadap perusahaan. Efek negatif ini dapat merugikan perusahaan, misalnya pengguna bisa saja melakukan sabotase sistem, lalu pekerjaan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan, yang pada akhirnya menambah biaya yang harus ditanggung perusahaan. Beberapa penelitian menunjukkan dalam penggunaan bersifat wajib, pegawai akan menggunakan sistem informasi yang tersedia, namun di sisi lain sifat untuk ‘melawan’ sistem yang ada akan muncul baik secara sengaja maupun tidak sengaja (Markus, 1983; Leonard-Barton, 1988; Zuboff, 1988).

Penelitian ini menambahkan variabel *management support* untuk melihat pengaruh terhadap niat menggunakan ICS yang berkelanjutan oleh pegawai, mengingat aplikasi ini pertama kali diinisiasi oleh pemilik perusahaan. Penambahan variabel ini tentunya tidak terlepas dari fakta bahwa dukungan manajemen bisa menjadi halangan terbesar yang dimiliki perusahaan untuk mencapai kesuksesan penggunaan sistem informasi, yang diungkapkan oleh Sohal (2001), sehingga variabel tersebut mejadi salah satu aspek yang layak untuk diperhatikan.

Ada beberapa pertimbangan penggunaan TAM pada penelitian ini agar lebih relevan digunakan pada kenyataan yang sebenarnya. Pada penelitian ini, peneliti ingin menguji kemampuan variabel yang dimiliki TAM dalam konteks penggunaan

sistem yang bersifat wajib (*mandatory use*). Selain itu, penelitian kali ini akan menggunakan TAM sebagai alat uji pada penggunaan sistem yang berkelanjutan, bukan hanya menangkap pembentukan awal niat pada tahap adopsi. Untuk mengadaptasi TAM pada penggunaan sistem berkelanjutan (*continuance use*), variabel *attitude toward to use* akan disesuaikan dan dirubah menjadi *attitude toward to reuse*, dan variabel *behavioural intention to use* menjadi *information system continuance intention*.

Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* mampu membentuk niat untuk menggunakan sistem yang berkelanjutan?
2. Apakah *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* mempengaruhi keberlangsungan penggunaan ICS oleh pegawai Ria Busana *Chain Store*?
3. Apakah *management support* mempengaruhi keberterimaan aplikasi *Inventory Control System (ICS)* oleh pegawai Ria Busana *Chain Store* pada awal penggunaan?

2. LANDASAN TEORI

Inventory Control System (ICS)

Inventory Control System (ICS) adalah sebuah *transaction processing system* yang dikembangkan secara internal oleh Ria Busana *Chain Store* untuk menjalankan aktivitas operasional sehari-harinya secara daring. Seluruh data perusahaan terkait persediaan terintegrasi dalam satu *database* yang terhubung dengan toko-toko Ria Busana. ICS menghubungkan kantor pusat dengan toko tempat penjualan dari produk mereka. ICS merupakan solusi perubahan sistem manual menjadi sistem yang terkomputerisasi yang bertujuan

mempercepat proses pemesanan, pengiriman, hingga konfirmasi kedatangan barang, sehingga total waktu yang dibutuhkan menjadi lebih cepat.

TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL

Technology Acceptance Model (TAM) pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1986. TAM merupakan suatu model analisis untuk mengetahui perilaku pengguna akan penerimaan teknologi. Teori ini menjelaskan bagaimana penerimaan individual akan berpengaruh pada penggunaan suatu teknologi. TAM mengajukan dua indikator keyakinan (*belief*) yang membentuk niat perilaku seseorang untuk menggunakan teknologi. Dua indikator tersebut yaitu:

- *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan persepsian), merupakan persepsi individu sejauh mana suatu teknologi tersebut mudah untuk digunakan atau terbebas dari usaha yang besar untuk memahami cara menggunakannya (Davis, 1986),
- *perceived usefulness* (kegunaan persepsian), merupakan persepsi individu sejauh mana teknologi tersebut berguna untuk pekerjaan sehari-harinya.

PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada Ria Busana, dukungan manajemen yang telah diberikan oleh pemilik adalah alokasi sumber daya yang memadai dalam bentuk pelatihan dan *maintenance* apabila terdapat *error* pada aplikasi ICS. Dengan pertimbangan tersebut, maka peneliti berasumsi bahwa *management support* mampu menjadi konstruk yang menjelaskan pembentukan kegunaan persepsian dan kemudahan penggunaan persepsian pegawai. Oleh karena itu,

hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H1: *Management support* berpengaruh positif terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) yang dirasakan.

H2: *Management support* berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) yang dirasakan.

Perceived usefulness (PU) adalah variabel kedua yang akan membentuk model penelitian ini. Kegunaan persepsian merupakan suatu kepercayaan sejauh mana seseorang yakin bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya (Davis, 1989). Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan, variabel kegunaan persepsian secara positif mempengaruhi penggunaan sistem informasi (Davis, 1989; Chau, 1996; Igarria et al., 1997; Sun, 2003). Selain itu kegunaan persepsian merupakan variabel yang paling signifikan untuk mempengaruhi sikap, niat, dan perilaku dalam penggunaan teknologi dibandingkan dengan variabel lainnya. Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H3: *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap sikap untuk menggunakan kembali (*attitude toward reusing*) ICS.

Penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) juga menemukan bahwa *perceived usefulness* terbukti mempengaruhi variabel *intention* secara langsung. Saat pengguna merasa ada manfaat dari penggunaan suatu sistem maka niat untuk menggunakan kembali sistem tersebut akan terbentuk. Berdasarkan penelitian terdahulu maka

hipotesis berikutnya yang diajukan adalah sebagai berikut.

H4: *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan ICS yang berkelanjutan (*IS Continuance Intention*).

Kemudahan penggunaan persepsian (PEOU) dideskripsikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan terbebas dari usaha (Davis, 1989). Hipotesis yang akan diajukan adalah sebagai berikut.

H5: *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap sikap untuk menggunakan kembali (*attitude toward reusing*) ICS.

Beberapa penelitian sebelumnya (Davis, 1989; Yoon Y. Cho, 2012) juga menunjukkan variabel kemudahan penggunaan persepsian juga mempengaruhi sikap secara tidak langsung melalui kegunaan persepsian. Sistem yang mudah digunakan akan membuat pengguna lebih banyak berinteraksi dengan sistem tersebut, sehingga pengguna akan semakin merasakan kegunaan sistem tersebut dalam pekerjaannya (Kim et al, 2007). Maka hipotesis berikutnya yang diajukan adalah sebagai berikut.

H6: *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) ICS.

Attitude toward reusing ICS adalah perasaan positif atau negatif dari individu jika harus menggunakan ICS secara berkelanjutan (Davis et al., 1989). Ajzen (2006) mengemukakan bahwa sikap (*attitude*) ini ditentukan oleh keyakinan mengenai konsekuensi dari suatu perilaku (*behavioral beliefs*). Keyakinan seseorang

ini dipengaruhi oleh penilaian subjektif individu terhadap lingkungan sekitarnya, pemahaman individu mengenai diri sendiri dengan cara menghubungkan antara perilaku tertentu dengan berbagai manfaat atau kerugian yang mungkin diperoleh apabila individu melakukan atau tidak melakukannya.

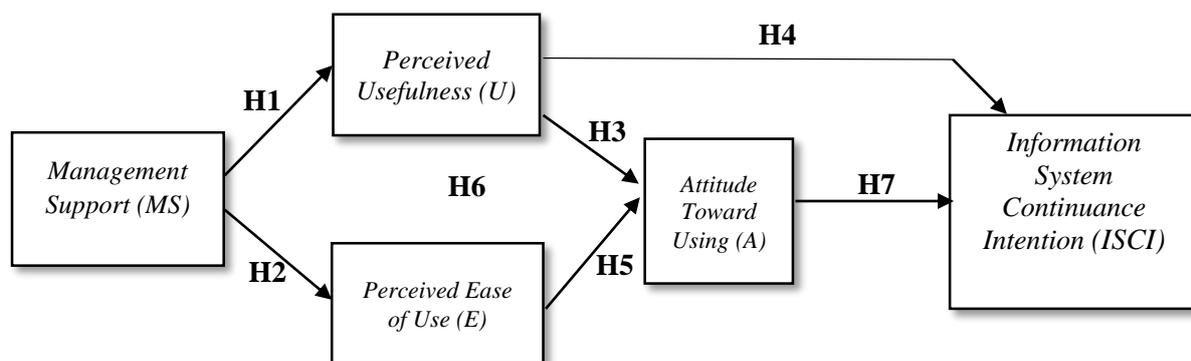
Berdasarkan pemahaman yang dikemukakan oleh Ajzen, pada penelitian ini peneliti ingin membuktikan bahwa *attitude toward reusing* dapat membentuk keyakinan individu untuk menggunakan ICS secara berkelanjutan, maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut.

H7: *Attitude toward reusing* berpengaruh positif terhadap niat menggunakan ICS yang berkelanjutan (*IS Continuance Intention*).

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan dilakukan merupakan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner. Kuisioner akan disebar dengan cara *online* dan *paper based* kepada seluruh pengguna ICS (populasi). Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi *SmartPLS 3.0 student version*.

IDENTIFIKASI DAN PENGUKURAN VARIABEL



Management Support

Management support didefinisikan sebagai tingkat keterlibatan manajemen puncak dalam mengembangkan sistem dan mengerti sistem tertentu. Instrumen penelitian dikutip dari penelitian terdahulu oleh Igbaria (1997).

1. Manajemen perusahaan tempat saya bekerja mengetahui pentingnya aplikasi *Inventory Control System* (ICS) untuk digunakan.
2. Manajemen menyediakan sebagian besar bantuan dan sumber daya lain yang diperlukan.
3. Manajemen menyediakan sebagian besar bantuan dan sumber daya lain yang diperlukan.
4. Manajemen menyadari keuntungan yang dapat diperoleh dengan menggunakan aplikasi ICS.

Perceived usefulness

Perceived usefulness didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan sistem tertentu dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya. Instrumen penelitian dikutip dari penelitian terdahulu oleh Davis (1986).

1. Menggunakan ICS membantu penyelesaian pekerjaan saya menjadi lebih cepat.
2. Menggunakan ICS dapat meningkatkan kinerja saya.
3. Menggunakan ICS dapat meningkatkan produktivitas pekerjaan

saya.

4. Menggunakan ICS dapat meningkatkan efektivitas dalam melakukan pekerjaan saya.
5. Penggunaan ICS memungkinkan saya menyelesaikan pekerjaan lebih mudah dibandingkan sistem sebelumnya.
6. Secara keseluruhan saya menemukan ICS berguna dalam pekerjaan saya.

Perceived Ease of Use

Perceived ease of use didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu terbebas dari usaha apapun. Instrumen penelitian dikutip dari penelitian terdahulu oleh Davis (1986).

1. Pengoperasian ICS mudah dipelajari.
2. Saya menemukan, aplikasi ICS dapat dikontrol dengan baik oleh saya.
3. Saya merasakan, ICS jelas dan dapat dipahami dengan baik oleh saya.
4. Sistem ICS mudah untuk digunakan.
5. Saya menemukan, mudah untuk menjadi terampil/mahir menggunakan aplikasi ICS.
6. Secara keseluruhan saya menemukan aplikasi ICS mudah untuk digunakan.

Attitude Toward Reusing

Attitude toward reusing didefinisikan sebagai tingkat penilaian terhadap dampak yang dialami oleh seseorang bila menggunakan suatu sistem tertentu dalam pekerjaannya. Instrumen penelitian dikutip dari penelitian terdahulu oleh Davis (1986).

1. Menggunakan ICS dalam penyelesaian pekerjaan saya adalah ide yang baik.
2. Menggunakan ICS merupakan ide yang buruk.
3. Saya menyukai ide mengenai penggunaan ICS.
4. Saya tidak menyukai ide penggunaan ICS.

5. Menggunakan ICS merupakan hal yang menyenangkan.
6. Menggunakan ICS merupakan hal yang tidak menyenangkan.

Information System Continuance Intention
Information system continuance intention didefinisikan sebagai niat pengguna untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu IT tertentu secara berkelanjutan. Instrumen penelitian dikutip dari penelitian terdahulu oleh Bhattacharjee (2001).

1. Saya berniat untuk terus menggunakan ICS daripada menghentikan penggunaannya.
2. Niat saya untuk terus menggunakan ICS daripada menggunakan cara alternatif.
3. Jika saya bisa, saya ingin menghentikan penggunaan ICS saya.

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN DESKRIPSI RESPONDEN

Penyebaran kuisioner dilakukan dari tanggal 16 April hingga 30 April 2018. Pada tanggal 2 Mei 2018, terhitung jumlah kuisioner yang masuk sebanyak 84. Responden kemudian dikelompokkan berdasarkan beberapa kelompok. Berikut adalah hasil pengumpulan data berdasarkan kelompok jenis kelamin, usia, serta jenjang pendidikan.

RESPONDEN	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin		
Pria	25	29.76%
Wanita	59	70.24%
Pendidikan Terakhir		
SMP	0	0.00%
SMA	65	77.38%
D3	11	13.10%
S1	8	9.52%
S2	0	0.00%
Usia		
15 - <25thn	41	48.81%
25 - <35 thn	33	39.29%
35 - <45 thn	10	11.90%
45 - <55 tahun	0	0.00%
>55 tahun	0	0.00%

Tabel 1. Deskripsi Responden
UJI MODEL PENELITIAN
Outer Model – Uji Validitas

	Loading Factor	Average Variance Extracted (AVE)
ATR1	0.766	0.514
ATR2	0.663	
ATR3	0.757	
ATR4	0.586	
ATR5	0.779	
ATR6	0.730	
ISCI1	0.886	0.550
ISCI2	0.757	
ISCI3	0.504	
MS1	0.758	0.554
MS2	0.783	
MS3	0.643	
MS4	0.783	
PEOU1	0.825	0.643
PEOU2	0.841	
PEOU3	0.839	
PEOU4	0.748	
PEOU5	0.859	
PEOU6	0.683	
PU1	0.836	0.663
PU2	0.848	
PU3	0.898	
PU4	0.847	
PU5	0.658	
PU6	0.777	

Tabel 2. Loading Factor & AVE

	ATR	ISCI	MS	PEOU	PU
ATR	0.717				
ISCI	0.253	0.742			
MS	0.480	0.285	0.744		
PEOU	0.406	0.264	0.521	0.802	
PU	0.626	0.492	0.555	0.633	0.814

	ATR	ISCI	MS	PEOU	PU
ATR1	0.766	0.283	0.395	0.352	0.465
ATR2	0.663	0.094	0.353	0.163	0.460
ATR3	0.757	0.324	0.403	0.389	0.551
ATR4	0.586	-0.013	0.288	0.220	0.370
ATR5	0.779	0.209	0.329	0.351	0.426
ATR6	0.730	0.042	0.248	0.192	0.359
ISCI1	0.282	0.886	0.289	0.347	0.521
ISCI2	0.160	0.757	0.210	0.075	0.282
ISCI3	-0.050	0.540	0.003	-0.067	0.097
MS1	0.374	0.336	0.758	0.353	0.447
MS2	0.380	0.126	0.783	0.443	0.392
MS3	0.291	0.114	0.643	0.328	0.268
MS4	0.376	0.251	0.783	0.418	0.508
PEOU1	0.243	0.201	0.505	0.825	0.447
PEOU2	0.322	0.143	0.441	0.842	0.463
PEOU3	0.219	0.180	0.410	0.839	0.439
PEOU4	0.374	0.327	0.369	0.748	0.601
PEOU5	0.228	0.278	0.481	0.859	0.584
PEOU6	0.435	0.106	0.285	0.683	0.473
PU1	0.464	0.475	0.570	0.528	0.836
PU2	0.496	0.439	0.425	0.515	0.848
PU3	0.528	0.519	0.461	0.536	0.898
PU4	0.488	0.390	0.410	0.501	0.847
PU5	0.496	0.239	0.401	0.483	0.658
PU6	0.586	0.306	0.434	0.527	0.777

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
PU	0.896	0.921
PEOU	0.887	0.915
ATR	0.815	0.863
MS	0.731	0.831
ISCI	0.675	0.779

Tabel 3. *Cross Loading*
 Berdasarkan hasil uji menggunakan *SmartPLS* 3.0 seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas, diketahui bahwa validitas dari tiap indikator telah terpenuhi. Validitas konvergen terpenuhi apabila nilai *loading factor* dan nilai

	R-Square
ATR	0.391
ISCI	0.246
PEOU	0.272
PU	0.471

AVE minimum 0.50 (Hair *et al.*, 1998).

Sedangkan validitas diskriminan dinilai berdasarkan nilai *cross loading* instrumen dengan konstraknya dan dengan membandingkan akar AVE dari variabel dengan korelasi antara variabel yang satu dengan variabel yang lain dalam model. Apabila akar AVE untuk setiap variabel lebih besar daripada korelasi antara satu variabel dengan variabel lainnya maka model dianggap memiliki validitas diskriminan yang cukup (Chin, Gopal, & Salinsburry, 1997 dalam Hartono, 2015).

Outer Model – Uji Reliabilitas

Digunakan dua metode untuk membuktikan reliabilitas, yaitu *cronbach's alpha* untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu variabel dan *composite reliability* untuk mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu variabel. *Rule of thumb* untuk nilai *alpha* dan *composite reliability* harus lebih besar dari 0.6 untuk memenuhi syarat reliabilitas.

Tabel di atas ini menunjukkan hasil uji reliabilitas yang mana konstruk dari kelima variabel sudah memenuhi reliabilitas yang diharuskan, sehingga

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	T-Statistics (O/STDEV)
ATR->ISCI	-0.090	-0.082	0.199	0.450
MS->PEOU	0.521	0.534	0.078	6.671
MS->PU	0.309	0.325	0.105	2.937
PEOU->ATR	0.016	0.016	0.108	0.151
PEOU->PU	0.472	0.463	0.111	4.265
PU->ATR	0.615	0.615	0.099	6.214
PU->ISCI	0.547	0.557	0.174	3.147

Tabel 7. *Path Coefficient*

dapat disimpulkan reliabilitas untuk kelima variabel sudah terpenuhi.

InnerModel

Tabel 4. Akar AVE

Untuk mengevaluasi model struktural, PLS menggunakan nilai *R-square* untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai *R-square* semakin tinggi, maka semakin baik model prediksi yang diajukan.

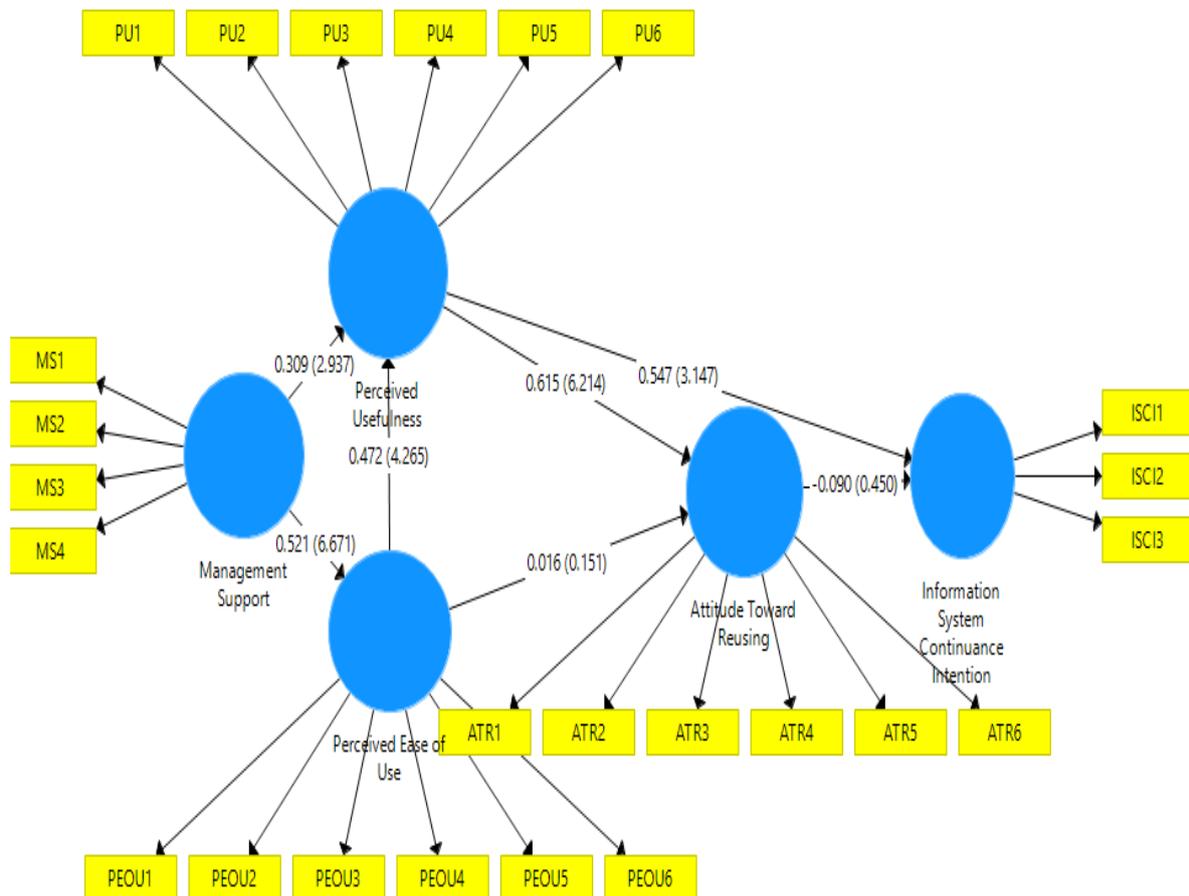
Untuk menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis, digunakan nilai koefisien *path* atau *inner model*. Skor koefisien *path* ditunjukkan oleh nilai *T-statistic*. Nilai *T-statistic* untuk hipotesis *one-tailed* di atas 1.64 berlaku untuk pengujian hipotesis pada *alpha* lima persen (Hair *et. al*, 1998).

perceived usefulness.

Management support terbukti berpengaruh signifikan dan memiliki arah pengaruh yang positif terhadap *perceived usefulness*. Artinya, kepercayaan bahwa aplikasi ICS berguna untuk menyelesaikan pekerjaan yang disampaikan oleh pemilik dapat tersampaikan pada pengguna, sehingga terbentuklah kegunaan persepsian pada individu. Semakin tinggi dukungan manajemen berupa sosialisasi pada pegawai yang menggunakan, maka semakin tinggi juga pembentukan persepsi bahwa aplikasi ICS bermanfaat untuk digunakan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil pengujian yang dilakukan oleh Igbaria (1997) yang telah menguji dan membuktikan bahwa *management support* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemudahan

DISKUSI

- *Management support* terhadap



Gambar 2. Inner Model

penggunaan persepsian yang dirasakan pengguna.

- *Management support* terhadap *perceived ease of use*.

Hasil pengujian menemukan bahwa *management support* berpengaruh signifikan dan memiliki arah yang positif terhadap *perceived ease of use*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *management support* yang diberikan maka akan semakin tinggi juga kemudahan penggunaan persepsian yang dirasakan oleh pengguna. Dukungan manajemen berupa pelatihan yang diberikan, *maintenance*, dan ketersediaan departemen yang menangani gangguan pada aplikasi, mampu mem-bentuk kemudahan penggunaan persepsian untuk mengoperasikan aplikasi tersebut. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil pengujian yang dilakukan oleh Igarria (1997) yang telah menguji dan membuktikan bahwa *management support* memiliki pengaruh signifikan dengan arah yang positif terhadap kemudahan penggunaan persepsian yang dirasakan pengguna.

- *Perceived usefulness* terhadap *attitude toward reusing*.

Perceived usefulness berpengaruh signifikan dan memiliki arah yang positif terhadap *attitude toward reusing*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan memiliki *attitude toward reusing* yang semakin baik jika didukung dengan manfaat dan kegunaan aplikasi ICS untuk efisiensi dan efektivitas pekerjaan yang harus mereka selesaikan setiap harinya. Hasil penelitian ini sesuai dengan Davis (1989), Chau (1996), Igarria et al. (1997), dan Sun (2003) yang telah menguji secara

empiris pengaruh antara kegunaan persepsian yang dirasakan pengguna terhadap sikap yang terbentuk pada individu pengguna.

- *Perceived usefulness* terhadap *information system continuance intention*.

Perceived usefulness berpengaruh signifikan dan memiliki pengaruh yang positif terhadap *information system continuance intention*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar kegunaan persepsian yang dirasakan oleh pegawai pengguna ICS, maka akan semakin tinggi niat untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut.

Kegunaan dan manfaat yang dirasakan melalui efisiensi dan efektivitas mereka dalam menyelesaikan pekerjaan penting untuk membentuk niat penggunaan kembali. Beberapa kegunaan yang dirasakan oleh pengguna ICS yaitu waktu untuk menyiapkan dokumen yang lebih singkat dibandingkan menggunakan sistem sebelumnya (manual), memudahkan pencatatan dan penyimpanan dokumen, dan mengurangi resiko *human error*, mampu membentuk niat untuk menggunakan ICS secara berkelanjutan oleh pegawai Ria Busana. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Davis (1989) yang juga menemukan bahwa *perceived usefulness* terbukti mempengaruhi variabel *intention* secara langsung.

- *Perceived ease of use* terhadap *attitude toward reusing*

Perceived ease of use terbukti tidak signifikan terhadap *attitude toward reusing*. Artinya, *perceived ease of use* tidak berpengaruh dalam pembentukan sikap penggunaan kembali oleh pegawai Ria Busana. Pengguna cenderung lebih

memilih menggunakan aplikasi yang berguna untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dibandingkan yang mudah untuk digunakan. Juga, karena aplikasi ini bersifat wajib digunakan, kemungkinan pengguna akan lebih mempercayai manfaat yang bisa diperoleh menjadi alasan aplikasi ini diharuskan oleh pemilik perusahaan.

- *Perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*

Perceived ease of use terbukti berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* dan memiliki arah yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemudahan menggunakan aplikasi ICS maka akan semakin tinggi kegunaan yang bisa diperoleh oleh pengguna. Setelah melewati tahap *training* dan waktu penyesuaian, pengguna akan mulai terbiasa dengan fitur pada aplikasi tersebut. Semakin ahli pengguna menggunakan ICS, maka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan suatu proses akan semakin sedikit, sehingga manfaat berupa reduksi waktu akan dirasakan oleh pengguna.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Davis (1989) yang telah menguji pengaruh kemudahan penggunaan persepsian terhadap kegunaan persepsian yang dirasakan pengguna.

- *Attitude toward reusing* terhadap *information system continuance intention*

Attitude toward reusing terbukti tidak berpengaruh terhadap *information system continuance intention*. Hal ini sesuai dengan temuan Davis yang memutuskan untuk menghapus variabel *attitude* karena

dianggap pengaruhnya menurun dari waktu ke waktu. Sikap untuk menggunakan kembali pada sistem ICS ternyata tidak memiliki pengaruh pada niat menggunakan kembali aplikasi tersebut. Setelah menggunakan ICS selama setahun, tentunya pengguna akan terbiasa dalam mengoperasikannya, sehingga tidak dibutuhkan lagi sikap untuk menentukan apakah seseorang masih ingin menggunakannya atau tidak. Selain itu, dalam *mandatory application*, seandainya pengguna memiliki sikap negatif terhadap suatu sistem, pengguna tersebut tetap tidak bisa menolak penggunaannya. Hasil ini bertentangan dengan pendapat Melone (1990) yang menyatakan sikap menjadi salah satu variabel yang harus diperhatikan dalam sistem yang bersifat mandatori.

5. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

SIMPULAN

1. *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *information system continuance intention*, sedangkan *attitude toward reusing* tidak berpengaruh terhadap *information system continuance intention*. Hasil ini menjawab pertanyaan penelitian nomor satu mengenai pembentukan niat menggunakan sistem secara berkelanjutan. Kegunaan persepsi menjadi pertimbangan pegawai untuk menggunakan aplikasi ICS secara langsung, sedangkan sikap tidak berpengaruh pada pembentukan niat pengguna. Hal ini juga terkait dengan penggunaan sistem yang bersifat mandatori, tanpa diperlukan suatu sikap evaluasi, pengguna tetap harus menggunakan sistem tersebut.
2. *Perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *attitude*

toward reusing, sedangkan *perceived ease of use* berpengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap *attitude toward reusing*. Hasil ini menjawab pertanyaan penelitian nomor dua mengenai pengaruh persepsi terhadap keberlangsungan penggunaan aplikasi ICS oleh pegawai, bahwa faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan adalah kegunaan persepsian dibandingkan kemudahan penggunaan. *Perceived usefulness* mampu mempengaruhi sikap secara langsung, sedangkan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh pada *attitude* dan juga tidak berpengaruh pada niat yang bisa dibentuk.

3. *Management support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *perceive ease of use* yang dirasakan oleh pengguna aplikasi ICS melalui sosialisasi, *training*, pemberian fasilitas dan sumber daya lain yang disediakan manajemen. Hasil ini menjawab pertanyaan penelitian nomor tiga mengenai dampak *management support* terhadap keberterimaan aplikasi pada awal penggunaan.

KETERBATASAN PENELITIAN

1. Terdapat enam pengguna baru pada saat pengambilan data, sehingga jumlah kuisioner yang dapat diperoleh sebanyak 90, mengikuti jumlah populasi pengguna ICS. Namun, enam pengguna baru tidak dimasukkan dalam narasumber karena dianggap belum sesuai dengan konteks penggunaan berkelanjutan yang akan diteliti, sehingga keinginan untuk mencapai seluruh populasi pengguna ICS tidak tercapai.

2. Pada dasarnya TAM merupakan model yang digunakan pada penggunaan sukarela (*voluntary*), namun pada penelitian kali ini kondisi tersebut tidak terpenuhi, sehingga ada kesan “memaksa” untuk menyamakan kondisi *mandatory* dengan *voluntary*. Namun demikian, implementasi ICS masih relatif baru sehingga pemakai juga belum sepenuhnya memahami fitur-fitur ICS. Oleh karena itu penilaian terhadap persepsi pemakai masih memungkinkan.

SARAN

1. Untuk pengembangan ICS selanjutnya, perusahaan harus mempertimbangkan *user interface* aplikasi yang digunakan. Hal ini tidak hanya berlaku untuk ICS saja, tetapi juga untuk aplikasi serupa yang ingin dikembangkan juga untuk kepentingan siklus lainnya.
2. *User interface* yang ada saat ini dianggap sudah baik, dan mudah digunakan. Apabila manajemen hendak melakukan pengembangan lanjutan dan hendak merubah *user interface*, lebih baik melakukan *training* kembali kepada para pengguna agar mereka tetap dapat merasakan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut.
3. Selain kemudahan, kegunaan juga menjadi faktor yang membentuk keinginan untuk menggunakan secara berkelanjutan. Apabila perusahaan memutuskan menggunakan aplikasi sejenis pada siklus selain persediaan, perlu dipertimbangkan kegunaan yang diperoleh oleh pengguna melalui reduksi waktu dan efektivitas yang tercapai dengan menggunakan aplikasi. Apabila ternyata aplikasi yang digunakan lebih banyak mengalami

error dan membuang waktu, pengguna tentunya akan lebih memilih menggunakan cara lama, dibandingkan dengan aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul-Gader, A. H. 1992. "End User Computing Success Factors: Further Evidence from A Developing Nation". *Journal of End User Computing*, p. 4-13.
- Ajzen, I. dan Fishbein, M. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice Hall: Englewood-Cliffs, NJ.
- Bhattacharjee, Anol. 2001. "Understanding Information Systems Continuance: An Expectation Confirmation Model". *MIS Quarterly* Vol. 25, pp. 351-370.
- Brown, SA., AP. Massey, MM. Montoya-Weiss, dan JR. Burkman. 2002. "Do I Really Have to? User Acceptance of Mandated Technology". *European Journal Information Systems*, 11, p. 283-295.
- Chau, P.Y.K. 1996. "An Empirical Assessment of A Modified Technology Acceptance Model". *Journal of Management Information Systems* (13:2), p. 185-204.
- Cooper, D.R., dan Schindler, P. 2016. *Business Research Methods 12th Edition*. New York: McGraw Hill.
- Davis, F.D. 1986. "Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems Theory and Results". *Unpublished Doctoral Dissertation: MIT*.
- Davis, F. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". *MIS Quarterly* 13(3) p. 319-340.
- Delone, W. H. 1988. "Determinants of Success for Computer Usage in Small Firms". *MIS Quarterly* (12:1), Maret. P. 51-61.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair *et al.* 1998. *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Hartono, Jogiyanto. 2008. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Hartono, Jogiyanto dan Willy Abdillah. 2015. *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Igbaria, M., dan Iivari, J. 1995. "The Effects of Self-Efficacy on Computer Usage". *Omega* (23:6), p. 587-605.
- Igbaria, M., Zinatelli, N., Cragg, P., dan Cavaye, A.L.M. 1997. "Personal Computing Acceptance Factors in Small Firms: A Structural Equation Model". *MIS Quarterly* (21:3), p. 279-305.
- Leonard-Barton D. 1988. "Implementation Characteristics of Organizational Innovations". *Communications Research* 15 (5), p. 603-631.
- Markus, ML. 1983. "Power, Politics, and MISS Implementation". *Communication of the ACM* 26 (6), p. 430-444.
- 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.
- Melone N.P. 1990. “A Theoretical Assessment of the User-satisfaction Construct in Information Systems Research”. *Management Science* (36:1), p. 76-91.
- Ragu-Nathan, Bhanu S., Charles H. Apigian, T.S. Ragu-Nathan, Qiang Tu. 2004. “A path Analytic Study of the Effect of Top Management Support for Information Systems Performance”. *Omega* (32), p. 459-471.
- Ram, S., dan Jung H.S. 1991. “‘Forced’ Adoption of Innovations in Organizations: Consequences and Implications”. *Journal of Product and Innovation Management* 8, p. 117-126.
- Sekaran, Uma and Roger, Bougie. 2010. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach, 5th ed.* New York: John Wiley & Sons
- Sohal, A.S., S. Moss, L. Ng. 2001. “Comparing IT Success in Manufacturing and Service Industries”. *International Journal of Operations and Production Management* 21(1,2) p. 30-45.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.
- Sun, H., dan Zhang, P. 2003. “A New Perspective to Analyze User Technology Acceptance”. *Working Paper*, Syracuse University.
- Teo, Thompson S.H., dan James S.K. ANg. 1997. “Critical Success Factors in the Alignment of IS Plans witg Business Plans”. *International Journal Information Management* 19, p. 173-189.
- Venkatesh, V., dan Goyal, S. 2010. “Expectation Disconformation and Technology Adoption: Polynomial Modeling and Response Surface Analysis”. *MIS Quarterly*, Vol. 34, pp. 281-303.
- Yap, C. S., Soh, P. P., dan Raman K.S. 1992. “Information Systems Success Factors in Small Business”. *Omega* (20: 5/6), p. 597-609.
- Zuboff, S. 1998. *In the Age of Smart Machine.* Basic Books: New York.