

ANALISIS *TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL* (TAM) TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI DI NUSA DUA BEACH HOTEL & SPA

Ni Luh Nyoman Sherina Devi¹
I Wayan Suartana²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: sherinadevi92@gmail.com / telp: +62 82 341 077 659

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail : suark15@yahoo.com / telp : +62 82 144 212 121

ABSTRAK

Kemampuan perusahaan dalam menggunakan teknologi untuk mengolah data menjadi informasi merupakan pertahanan di dunia bisnis. Sistem informasi akan memudahkan para akuntan manajemen mendapatkan informasi berkualitas dalam pengambilan keputusan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *personalization*, *computer self efficacy*, dan *trust* terhadap penggunaan sistem informasi dengan konsep *Technology Acceptance Model* (TAM), yaitu dengan melihat pengaruh ketiga variabel tersebut kepada dua faktor kunci (*perceived usefulness* dan *perceived ease of use*). Penelitian ini berlokasi di Nusa Dua Beach Hotel & Spa, salah satu hotel berbintang lima di Kabupaten Badung, Bali. Digunakan sampel sebanyak 41 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* dan perhitungan sampel dengan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *computer self efficacy* dan *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*, sedangkan *personalization* tidak berpengaruh terhadap keduanya.

Kata kunci: sistem informasi, *technology acceptance model*

ABSTRACT

The company's ability to use technology to processing data into information is a defense in the business world. Information system facilitated the management accountants to get qualified information in decision making. This research aimed to determine the effect of *personalization*, *computer self efficacy*, and *trust* to the use of information systems with *Technology Acceptance Model* (TAM), by see the impact of these three variables to two main factors (*perceived usefulness* and *perceived ease of use*). This study is located in Nusa Dua Beach Hotel & Spa, one of the five star hotels in Badung regency, Bali. Used a sample of 41 respondents with *purposive sampling* technique, calculated sample with Slovin formula. Data were collected through questionnaires and using multiple linear regression analysis. Results showed that both *computer self efficacy* and *trust* have positive and significant effect on *perceived usefulness* and *perceived ease of use*, while the *personalization* doesn't affect them.

Keywords: information system, *technology acceptance model*

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah menuntut segala informasi dapat diakses secara cepat dan praktis. Kemampuan perusahaan untuk bersaing di pasar adalah penting bagi kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri, sehingga harus dibuat strategi yang dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang yang tersedia, serta menutup kelemahan dan mengatasi hambatan dalam dunia bisnis (Yananto, 2008). Hal tersebut dapat terwujud jika manajemen memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan yang didasari informasi yang berkualitas melalui pengolahan data perusahaan terutama dengan memanfaatkan teknologi.

Informasi berkualitas dapat terwujud dari perancangan sistem informasi yang baik. Perusahaan yang besar bahkan menginvestasikan sumber daya untuk meningkatkan produktivitas melalui penyediaan aplikasi canggih dalam sistem informasi perusahaan (Davis, 2009). Sistem informasi akan memudahkan para akuntan manajemen untuk memperoleh informasi keuangan yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, dapat dipahami dan teruji, yang dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan (Handayani, 2007). Sistem informasi sendiri terbentuk dari *input* yang diolah atau diproses yang akan menghasilkan *output* berupa informasi (Mayasari, 2011).

Kombinasi dari kumpulan individu, *hardware*, *software*, jaringan komunikasi, serta sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan mendistribusikan informasi dalam sebuah organisasi merupakan sistem informasi (O'Brien, 2006: 7). Informasi yang diperoleh dari pemrosesan informasi akan dapat digunakan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan oleh para pemegang kewenangan dalam rangka memajukan perusahaan (Rosani, 2011).

Konsep dalam penelitian ini adalah model berketerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model* – TAM). Model ini menyebutkan bahwa pengguna sistem cenderung menggunakan sistem apabila sistem mudah digunakan dan bermanfaat baginya. Konsep

TAM dilandasi oleh teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action* – TRA) yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1975). Dalam TAM, penerimaan pemakai SI ditentukan oleh dua faktor kunci yaitu *perceived usefulness* dan *perceived easy of use*.

Disebutkan oleh Fishbein dan Ajzen, 1975 (dalam Nor *et al*, 2008), TRA mengasumsikan bahwa perilaku didasarkan oleh niat individu untuk terlibat dalam tindakan tertentu. Niat ditentukan oleh dua faktor, yaitu sikap individu terhadap hasil tindakan dan pendapat lingkungan sosial individu tersebut (Hamzah, 2009). Teori ini menunjukkan bahwa seseorang sering bertindak berdasarkan persepsi mereka mengenai apa yang orang lain pikir mereka harus lakukan.

Konsep TAM dikembangkan oleh Davis (1989), menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi (Handayani, 2007). Model ini memiliki tujuan untuk menjelaskan faktor-faktor kunci dari perilaku pengguna teknologi informasi terhadap penerimaan pengadopsian teknologi informasi tersebut (Ferda, 2011; Seeman, 2009). Perluasan konsep TAM diharapkan akan membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi mendasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu tersebut (Rose, 2006; Lee, 2010).

TAM berteori bahwa niat seseorang untuk menggunakan sistem atau teknologi ditentukan oleh dua faktor, yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan (Venkatesh dan Davis, 2000).

TAM percaya bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan kinerja seseorang atau organisasi, serta mempermudah pemakainya dalam menyelesaikan pekerjaan (Dasgupta, 2002). Menurut Kumar dan Anderson (1990) dalam McCoy (2002), perkembangan dunia bisnis menimbulkan adanya kebutuhan untuk melanjutkan studi mengenai penggunaan teknologi informasi. Penelitian mengenai faktor-faktor yang memprediksi diterimanya teknologi informasi menerima banyak perhatian karena banyak perusahaan mengadopsi dan menggunakan teknologi informasi, dan TAM merupakan salah satu model yang dapat digunakan untuk menyelidiki hal tersebut (Mohd, 2011).

Nasution (2004) mengungkapkan bahwa aspek perilaku dalam pengadopsian teknologi informasi adalah sebuah hal penting untuk diperhatikan, karena interaksi antara pengguna dengan perangkat komputer, merupakan hasil pengaruh dari persepsi, sikap, afeksi sebagai aspek berperilaku yang ada pada diri individu sebagai pengguna. Penelitian oleh Wijayanti, dkk. (2009) menunjukkan semakin tinggi tingkat *personalization*, *computer self efficacy*, dan *trust* maka pengguna akan merasa penggunaan sistem informasi semakin bermanfaat dan memberikan kemudahan baginya. Cheng-Tsung *et al.* (2010) mengkombinasikan model *Theory of Planned Behaviour* (TPB) dan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk meneliti model tingkat penerimaan pengisian pajak secara *online* di negara Taiwan. Penelitian Kurniawan, dkk. (2013) menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memberikan pengaruh positif terhadap *perceived usefulness* nasabah dalam pengadopsian layanan *mobile banking*.

Perusahaan jasa perhotelan menawarkan berbagai jasa seperti penyewaan kamar, ruang rapat, konferensi, jasa menyangkut urusan keuangan, rekreasi, olahraga, dan sebagainya. Kompleksitas aktivitas ini menunjukkan adanya berbagai informasi yang berbeda dalam perusahaan. Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi selama beroperasi, diperlukan sistem informasi yang dapat membantu akuntan manajemen untuk memperoleh dan

mengolah informasi dalam rangka pengambilan keputusan, agar diperoleh informasi tepat dan akurat.

Nusa Dua Beach Hotel & Spa merupakan salah satu perusahaan jasa perhotelan dengan peringkat bintang lima yang menawarkan berbagai jasa demi kepuasan pelanggannya, antara lain penyewaan berbagai tipe kamar, jasa di bidang rekreasi seperti spa dan pusat kebugaran, restoran dan bar, klinik medis, bank, *ballroom*, *beauty salon*, *airport transportation*, dan sebagainya. Nusa Dua Beach Hotel & Spa berdiri sejak tahun 1983 dan merupakan pelopor akomodasi mewah di kawasan Nusa Dua. Hal ini membuat sistem informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional hotel.

Penelitian oleh Wijayanti, dkk. (2009) akan diteliti kembali oleh peneliti, namun dalam penelitian ini sampel diambil dari karyawan Nusa Dua Beach Hotel & Spa yang berhubungan dan menggunakan sistem informasi akuntansi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Melihat tingkat kompleksitas aktivitas Nusa Dua Beach Hotel & Spa, dipandang perlu penelitian lebih lanjut tentang pengadopsian sistem informasi pada perusahaan jasa perhotelan tersebut dengan menggunakan pendekatan TAM.

Berdasarkan penjelasan yang dipaparkan, disusun hipotesis berikut:

H₁ : *Personalization* (P) berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* (PU) dalam penggunaan sistem informasi.

H₂ : *Computer self efficacy* (CSE) berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* (PU) dalam penggunaan sistem informasi.

H₃ : *Trust* (T) berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* (PU) dalam penggunaan sistem informasi.

H₄ : *Personalization* (P) berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use* (PEU) dalam penggunaan sistem informasi.

H₅ : *Computer self efficacy* (CSE) berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use* (PEU) dalam penggunaan sistem informasi.

H₆ : *Trust* (T) berpengaruh positif terhadap *perceived ease of use* (PEU) dalam penggunaan sistem informasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian mengambil lokasi di Nusa Dua Beach Hotel & Spa, salah satu hotel berbintang 5 di Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Hotel berada di kawasan *Bali Tourism Development Corporation* (BTDC) Nusa Dua, yang merupakan pusat destinasi pariwisata dan *event* berskala internasional. Maka Nusa Dua Beach Hotel & Spa dipandang memerlukan penggunaan sistem informasi berbasis teknologi untuk menunjang aktivitas operasionalnya agar efektif dan efisien.

Sumber data penelitian merupakan sumber data primer, berupa jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner, dan sumber data sekunder meliputi daftar karyawan hotel, sejarah singkat hotel, dan struktur organisasi dari Nusa Dua Beach Hotel & Spa.

Penelitian mengambil populasi yaitu seluruh karyawan yang bekerja di Nusa Dua Beach Hotel & Spa yang menggunakan maupun berhubungan dengan sistem informasi. Metode penentuan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling*, melalui teknik *purposive sampling*. Diambil sampel para karyawan yang menggunakan maupun berhubungan dengan sistem informasi akuntansi dalam pekerjaannya dan telah bekerja selama minimal satu tahun.

Tabel 1.
Jumlah Sampel dari Karyawan Nusa Dua Beach Hotel & Spa dengan Kriteria
Purposive Sampling

No.	Departemen	Jumlah
1	<i>Front Office</i>	1
2	<i>Housekeeping</i>	1
3	<i>Palace Club</i>	1
4	<i>Food & Beverage</i>	1
5	<i>Kitchen</i>	1
6	<i>Spa</i>	1
7	<i>Lobbyshop</i>	1
8	<i>Laundry</i>	1
9	<i>Human Resources</i>	19
10	<i>Executive Office</i>	4
11	<i>Accounting</i>	36
12	<i>Sales Marketing</i>	26
13	<i>Engineering</i>	1
Total		94

Sumber: Nusa Dua Beach Hotel & Spa, 2013

Pada penelitian ini, sampel diperoleh dengan perhitungan penentuan sampel memakai rumus *Slovin*, sehingga didapatkan sampel sebanyak 76 orang dengan klasifikasi jumlah sampel disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2.
Klasifikasi Jumlah Sampel Karyawan Nusa Dua Beach Hotel & Spa

No.	Departemen	Jumlah Karyawan (orang)	Perhitungan Sampel	Sampel
1	<i>Front Office</i>	1	$1/94 \times 76$	1
2	<i>Housekeeping</i>	1	$1/94 \times 76$	1
3	<i>Palace Club</i>	1	$1/94 \times 76$	1
4	<i>Food & Beverage</i>	1	$1/94 \times 76$	1
5	<i>Kitchen</i>	1	$1/94 \times 76$	1
6	<i>Spa</i>	1	$1/94 \times 76$	1
7	<i>Lobbyshop</i>	1	$1/94 \times 76$	1
8	<i>Laundry</i>	1	$1/94 \times 76$	1
9	<i>Human Resources</i>	19	$19/94 \times 76$	15
10	<i>Executive Office</i>	4	$4/94 \times 76$	3
11	<i>Accounting</i>	36	$36/94 \times 76$	29
12	<i>Sales Marketing</i>	26	$26/94 \times 76$	21
13	<i>Engineering</i>	1	$1/94 \times 76$	1
Total		94		76

Sumber: Data Primer Diolah 2013

Penelitian ini menggunakan metode *survey* dengan teknik kuesioner dan wawancara. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala Likert. Teknik analisis data penelitian adalah Analisis Regresi Linier Berganda, di mana pengolahan data menggunakan bantuan program

SPSS for Windows. Sebelumnya dilakukan intervalisasi data untuk mentransformasi data ordinal (skor kuesioner) menjadi data interval untuk dapat diolah menjadi analisis regresi. Teknik transformasi menggunakan *method of succesive interval* (MSI).

Definisi operasional variabel yang digunakan yaitu:

- 1) *Perceived Usefulness* (Y_1) merupakan tingkat dimana seseorang yakin bahwa penggunaan sistem akan membantunya dalam meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi (Doll, 1998).
- 2) *Perceived Ease of Use* (Y_2) didefinisikan sebagai tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi usaha seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya.
- 3) *Personalization* (X_1) didefinisikan sebagai tingkat di mana seorang individu menggunakan sistem informasi sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya akan suatu informasi tertentu.
- 4) *Computer self efficacy* (X_2) merupakan tingkat kapabilitas seseorang dalam mengoperasikan komputer atau sistem informasi atau teknologi informasi.
- 5) *Trust* (X_3) didefinisikan sebagai kesediaan pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan berdasarkan suatu keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan melakukan tindakan sesuai dengan yang diharapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengambil total sampel sebanyak 41 orang karyawan Nusa Dua Beach Hotel & Spa. Penelitian dilakukan dengan teknik kuesioner dengan skala Likert, di mana hasil kuesioner yang berupa data ordinal telah ditransformasi menjadi data interval dengan menggunakan *method of succesive interval* (MSI) dan untuk memudahkan perhitungan dapat digunakan bantuan *SPSS for windows*.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen dalam penelitian ini dikatakan valid, karena semua instrumen dari masing-masing variabel memiliki nilai *Pearson Correlation* lebih dari besarnya r kritis (0,30). Instrumen penelitian juga reliabel karena semua variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas angka 0,70.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 3.
Hasil Uji Normalitas (1)

	Unstandardized residual
N	41
Kolmogorov – Smirnov Z	0,973
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,300

Sumber: Data Primer Diolah, 2013.

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa koefisien *Asymp. Sig (2-tailed)* untuk model regresi yang pertama adalah 0,300 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti model regresi berdistribusi normal.

Tabel 4.
Hasil Uji Normalitas (2)

	Unstandardized residual
N	41
Kolmogorov – Smirnov Z	1,113
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,168

Sumber: Data Primer Diolah, 2013.

Uji normalitas pada model regresi yang kedua, yang ditunjukkan pada Tabel 4 menunjukkan bahwa koefisien *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah 0,168 yang lebih besar dari 0,05. Hasil ini berarti bahwa model regresi kedua berdistribusi normal.

Tabel 5.
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
<i>Personalization</i>	0,981	1,019
<i>Computer Self Efficacy</i>	0,628	1,593
<i>Trust</i>	0,628	1,574

Sumber: Data Primer Diolah, 2013.

Dari Tabel 5 dilihat bahwa nilai *tolerance* setiap variabel lebih besar dari 0,1 serta nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga diketahui bahwa dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 6.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
<i>Personalization</i>	0,896	Bebas heteroskedastisitas
<i>Computer Self Efficacy</i>	0,747	Bebas heteroskedastisitas
<i>Trust</i>	0,527	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai sig. masing-masing variabel independen terhadap absolut residual lebih besar dari 0,05 yang berarti variabel tersebut bebas heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda diolah dengan program SPSS *for Windows* dengan hasil yang dapat dilihat pada Tabel 7 (untuk variabel dependen Y_1).

Tabel 7.
Hasil Signifikansi Nilai t_{hitung} (Variabel Dependen Y_1)

Variabel	B	t	Sig.
1 (Constant)	2,104	0,888	0,380
<i>Personalization</i>	-0,076	-0,500	0,620
<i>Computer Self Efficacy</i>	0,221	2,653	0,012
<i>Trust</i>	0,583	3,071	0,004

Sumber: Data Primer Diolah, 2013.

Dari Tabel 7 tersebut dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y_1 = 2,104 - 0,076X_1 + 0,221X_2 + 0,583X_3 + e \dots \dots \dots (1)$$

Berdasarkan persamaan di atas, dapat dijelaskan hal-hal sebagai berikut.

- 1) Nilai konstanta sebesar 2,014 menunjukkan bahwa bila *personalization*, *computer self efficacy*, dan *trust* sama dengan nol, maka nilai *perceived usefulness* meningkat sebesar 2,014 satuan.

- 2) *Personalization* memiliki koefisien regresi dengan arah negatif sebesar -0,076 yang jika nilai *personalization* bertambah 1 satuan, maka nilai dari *perceived usefulness* akan mengalami penurunan sebesar 0,076 satuan.
- 3) *Computer self efficacy* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,221, berarti bila nilai *computer self efficacy* bertambah 1 satuan, maka nilai dari *perceived usefulness* akan mengalami peningkatan sebesar 0,221 satuan.
- 4) *Trust* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,583 yang berarti bila nilai *trust* bertambah 1 satuan, maka nilai dari *perceived usefulness* akan mengalami peningkatan sebesar 0,583 satuan.

Analisis regresi linier berganda untuk model regresi kedua dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8.
Hasil Signifikansi Nilai t_{hitung} (Variabel Dependen Y_2)

Variabel	B	t	Sig.
1 (Constant)	3,229	1,151	0,257
<i>Personalization</i>	-0,137	-0,753	0,456
<i>Computer Self Efficacy</i>	0,304	3,084	0,004
<i>Trust</i>	0,669	2,973	0,005

Sumber: Data Primer Diolah, 2013.

Dari Tabel 8 tersebut dapat dibuat persamaan sebagai berikut.

$$Y_2 = 3,229 - 0,137X_1 + 0,304X_2 + 0,669X_3 + e \dots \dots \dots (2)$$

Berdasarkan persamaan tersebut, dapat dipaparkan penjelasan berikut.

- 1) Nilai konstanta sebesar 3,229 menunjukkan bahwa bila *personalization*, *computer self efficacy*, dan *trust* sama dengan nol, maka nilai *perceived usefulness* meningkat sebesar 3,229 satuan.
- 2) *Personalization* memiliki koefisien regresi dengan arah negatif sebesar -0,137 yang jika nilai *personalization* bertambah 1 satuan, maka nilai dari *perceived usefulness* akan mengalami penurunan sebesar 0,137 satuan.

- 3) *Computer self efficacy* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,304, berarti bila nilai *computer self efficacy* bertambah 1 satuan, maka nilai dari *perceived usefulness* akan mengalami peningkatan sebesar 0,304 satuan.
- 4) *Trust* memiliki koefisien regresi dengan arah positif sebesar 0,669 yang berarti bila nilai *trust* bertambah 1 satuan, maka nilai dari *perceived usefulness* akan mengalami peningkatan sebesar 0,669 satuan.

Hasil Analisis Kelayakan Model (Uji F) dan Koefisien Determinasi

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung untuk variabel terikat pertama (*perceived usefulness*) sebesar 13,704 dengan signifikan F atau P value $0,000 < \alpha = 0,05$ dan nilai F hitung untuk variabel terikat kedua (*perceived ease of use*) sebesar 15,300 dengan signifikan F atau P value $0,000 < \alpha = 0,05$, ini berarti model yang digunakan adalah layak dan mampu memprediksi atau menjelaskan fenomena yang diteliti.

Besarnya *Adjusted R²* untuk variabel terikat pertama (*perceived usefulness*) adalah sebesar 0,488. Ini berarti variasi *perceived usefulness* dapat dijelaskan oleh variasi *personalization*, *computer self efficacy*, dan *trust* sebesar 48,8 persen, sedangkan sisanya sebesar 51,2 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Pada variabel terikat kedua (*perceived ease of use*), besarnya *Adjusted R²* adalah sebesar 0,517. Ini berarti variasi *perceived ease of use* dapat dijelaskan oleh variasi *personalization*, *computer self efficacy*, dan *trust* sebesar 51,7 persen, sedangkan sisanya sebesar 48,3 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain..

Hasil Uji Hipotesis (Uji t) dan Interpretasi

Tabel 9.
Hasil Signifikansi Nilai t_{hitung} (Variabel Dependen Y_1)

Variabel	B	t	Sig.
1 (Constant)	2,104	0,888	0,380
<i>Personalization</i>	-0,076	-0,500	0,620
<i>Computer Self Efficacy</i>	0,221	2,653	0,012
<i>Trust</i>	0,583	3,071	0,004

Sumber: Data Primer Diolah, 2013.

Tabel 10.
Hasil Signifikansi Nilai t_{hitung} (Variabel Dependen Y_2)

Variabel	B	t	Sig.
1 (Constant)	3,229	1,151	0,257
<i>Personalization</i>	-0,137	-0,753	0,456
<i>Computer Self Efficacy</i>	0,304	3,084	0,004
<i>Trust</i>	0,669	2,973	0,005

Sumber: Data Primer Diolah, 2013.

Berdasarkan Tabel 9 dan Tabel 10, dapat dijelaskan hasil uji hipotesis pertama, kedua, dan ketiga sebagai berikut:

1) Pembahasan Hipotesis 1

Pada Tabel 9 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi t uji dua sisi untuk variabel *personalization* sebesar 0,620. Maka tingkat signifikansi t pada uji satu sisi adalah 0,310 lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H_1 ditolak, yang berarti bahwa *personalization* tidak berpengaruh pada *perceived usefulness*. Menurut Rubin (1998) dalam Chau dan Lai (2003), *personalization* merupakan konstruksi yang rumit, di mana ada kemungkinan *personalization* memiliki efek atau pengaruh yang berbeda dalam konteks yang berbeda. Tampilan dan fitur yang ada pada sistem informasi tidak berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan yang dirasakan pengguna di hotel, sebab bagaimanapun personalisasinya, akan digunakan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya agar tidak lewat dari batas waktunya..

2) Pembahasan Hipotesis 2

Pada Tabel 9 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi t uji dua sisi untuk variabel *computer self efficacy* sebesar 0,012. Maka tingkat signifikansi t pada uji satu sisi adalah 0,006 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan H_2 diterima, yang berarti bahwa *computer self efficacy* berpengaruh positif pada *perceived usefulness*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan seseorang dalam menggunakan komputer, maka semakin tinggi pula tingkat kemanfaatan yang dirasakan oleh pengguna (*user*) ketika

menggunakan sistem informasi. Apabila seseorang mampu menggunakan komputer, termasuk sistem dan aplikasi di dalamnya, maka ia akan semakin yakin bahwa menggunakan sistem informasi akan bermanfaat baginya dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan.

3) Pembahasan Hipotesis 3

Pada Tabel 9 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi t uji dua sisi untuk variabel *trust* sebesar 0,004. Maka tingkat signifikansi t pada uji satu sisi adalah 0,002 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan H_3 diterima, yang berarti bahwa *trust* berpengaruh positif pada *perceived usefulness*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang kepada sistem informasi maka semakin tinggi tingkat kemanfaatan yang dirasakan orang tersebut ketika menggunakan sistem informasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh Chang Boon Patrick Lee dan Gouhua Wan (2010), McCloskey (2006), serta Reid dan Levy (2008), di mana variabel *trust* memiliki dampak positif terhadap *perceived usefulness* yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi.

4) Pembahasan Hipotesis 4

Pada Tabel 10 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi t uji dua sisi untuk variabel *personalization* sebesar 0,456. Maka tingkat signifikansi t pada uji satu sisi adalah 0,228 lebih besar dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa H_4 ditolak, yang berarti bahwa *personalization* tidak berpengaruh pada *perceived ease of use*. Rubin (1998) dalam Chau dan Lai (2003) menyebutkan *personalization* lebih terkait kepada ketersediaan fitur-fitur dalam rangka memuaskan kebutuhan melaksanakan tugas, bukan untuk memudahkan penggunaan sistem, karena itulah pada penelitian Chau dan Lai tidak disusun hipotesis yang menghubungkan *personalization* dengan *perceived ease of use*.

5) Pembahasan Hipotesis 5

Pada Tabel 10 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi t uji dua sisi untuk variabel *computer self efficacy* sebesar 0,004. Maka tingkat signifikansi t pada uji satu sisi adalah 0,002 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan H_5 diterima, yang berarti bahwa *computer self efficacy* berpengaruh positif pada *perceived ease of use*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan seseorang dalam menggunakan komputer, maka semakin tinggi pula tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Hasil ini didukung oleh hasil penelitian dari Wijayanti, dkk (2009), dan Maharsi (2007) yang meneliti tentang kemampuan penggunaan komputer dalam pengadopsian sistem informasi.

6) Pembahasan Hipotesis 6

Pada Tabel 10 dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi t uji dua sisi untuk variabel *trust* sebesar 0,005. Maka tingkat signifikansi t pada uji satu sisi adalah 0,0025 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan H_6 diterima, yang berarti bahwa *trust* berpengaruh positif pada *perceived ease of use*. Semakin tinggi tingkat kepercayaan seseorang kepada sistem informasi maka semakin tinggi pula tingkat kemudahan yang dirasakan orang tersebut ketika menggunakan sistem informasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh McCloskey (2006) dan Reid dan Levy (2008).

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini, variabel *computer self efficacy* dan *trust* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kedua variabel dependen (*perceived usefulness* dan *perceived ease of use*). Berbeda halnya dengan variabel *personalization* yang tidak berpengaruh terhadap kedua variabel tersebut, dikarenakan responden berada dalam ruang lingkup yang pekerjaannya kompleks dan dituntut selesai pada waktu yang terbatas.

Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah agar menambah jumlah sampel dengan cara memperluas wilayah penelitian sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan menambah variabel lainnya. Selain itu diharapkan peneliti berikutnya juga mengumpulkan data ketika *low season* agar responden memiliki kesempatan untuk mengisi kuesioner. Bagi perusahaan yang diteliti, diberikan saran pengembang sistem informasi di hotel, terutama pada *Information Technology (IT) Department*, untuk mengembangkan sistem informasi yang akan lebih mampu meningkatkan produktivitas karyawan, menyediakan fasilitas bantuan bawaan yang terpasang pada *software* yang sesuai dengan kebutuhan karyawan, serta memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan dapat menyajikan informasi yang diinginkan oleh penggunanya.

REFERENSI

- Chang Boon Patrick Lee dan Gouhua Wan. 2010. Including Subjective Norm and Technology Trust in the Technology Acceptance Model: A Case of E-Ticketing in China. *The Data Base for Advances In Information Systems*, 41(2), pp: 40-51.
- Cheng-Tsung Lu, Shaio-Yan Huang, & Pang-Yen Lo. 2010. An Empirical Study of On-line Tax Filling Acceptance Model: Integrating TAM and TPB. *African Journal of Business Management*, 4(5), pp: 800-810.
- Dasgupta, Subhasih, Mary Granger, & Nina McGarry. 2002. User Acceptance of E-Collaboration Technology: An Extension of the Technology Acceptance Model. Dalam *Group Decision and Negotiation*, 11(2), h: 87-100.
- Davis, F.D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Acceptance of Information System Technology. *Management Information Systems Quarterly*, 13(3), pp: 319-339.
- Davis, Joshua M., Lorraine S. Lee, & Mun Y. Yi. 2009. Time-User Preference and Technology Acceptance: Measure Development of Computer Polychronicity. *American Journal of Business*, 24(2), pp: 23-31.
- Doll, William J., Anthony Hendrickson, & Xiaodong Deng. 1998. Using Davis's Perceived Usefulness and Ease-of-use Instruments for Decision Making: A Confirmatory and Multigroup Invariance Analysis. *Decision Sciences*, 29(4), pp: 839-869.

- McCloskey, Donna Weaver. 2006. The Importance of Ease of Use, Usefulness, and Trust to Online Consumers: An Examination of the Technology Acceptance Model with Older Consumers. *Journal of Organizational and End User Computing*, 18(3), pp: 47-65.
- Ferda, Ahmet, Serkan Benk, & Tamer Budak. 2011. The Acceptance of Tax Office Automation System (VEDOP) By Employees: Factorial Validation of Turkish Adapted Technology Acceptance Model (TAM). *International Journal of Economics and Finance*, 3(6), pp: 107-116.
- Hamzah, Ardi. 2009. Evaluasi Kesesuaian Model Keperilakuan dalam Penggunaan Teknologi Sistem Informasi di Indonesia. Disampaikan dalam *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2009 (SNATI 2009)*. Yogyakarta, 20 Juni 2009.
- Handayani, Rini. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Empiris Pada Perusahaan manufaktur di Bursa Efek Jakarta). Dalam *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 9(2), h: 76-87.
- Kurniawan, David, Hatane Samuel, dan Edwin Japarianto. 2013. Analisis Penerimaan Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model dan Theory of Reasoned Action. Dalam *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), h: 1-13.
- Kusuma, Hadri, Dwi Susilowati. 2007. Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking: Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 11(2), h: 125-139.
- Maharsi, Sri, Fenny. 2006. Analisa Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking di Surabaya. Dalam *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), h: 35-51.
- Mayasari, Feronica, Elisabeth Penti Kurniawati, dan Paskah Ika Nugroho. 2011. Anteseden dan Konsekuensi Sikap Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Disampaikan pada *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2011 (Semantik 2011)*.
- McCoy, Scott, Andrea Everard, & Brian M. Jones. 2005. An Examination of the Technology Acceptance Model in Uruguay and the US: A Focus on Culture. *Journal of Global Information Technology Management*, 8(2), pp: 27-45.
- Mohd, Farahwahida, Fauzi Ahmad, Norsila Samsudin, & Suhizaz Sudin. 2011. Extending the Technology Acceptance Model to Account for Social Influence, Trust and Integration for Pervasive Computing Environment: A Case Study in University Industry. *American Journal of Economics and Business Administration*, 3(3), pp: 552-559.
- Nasution, Fahmi Natigor. 2004. Penggunaan Teknologi Informasi Berdasarkan Aspek Perilaku (Behavioral Aspect). Dalam *USU digital library*.

- Nor, Khalil Md, Emad A. Abu Shanab, & J. Michael Pearson. 2008. Internet Banking Acceptance In Malaysia Based On The Theory Of Reasoned Action. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 5(1), pp: 03-14.
- O'Brien, James A. 2006. *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Reid, Michael and Yair Levy. 2008. Integrating Trust and Computer Self-Efficacy with TAM: An Empirical Assessment of Customers' Acceptance of Banking Information Systems (BIS) in Jamaica. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(3), pp: 1-18.
- Rosani, Agita Dwi. 2011. Evaluasi dan Perancangan Sistem Akuntansi Penggajian Pada PT. Ganesha Abaditama. Dalam *Jurnal Ekonomi Akuntansi*.
- Rose, Janelle and Gerard Fogarty. 2006. Determinants of perceived usefulness and perceived ease of use in The Technology Acceptance Model: Senior Consumers Adoption of Self-Serving Banking Technologies. *Academy of World Business, Marketing & Management Development Conference Proceedings*, 2(10), pp: 122-129.
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Seeman, Elaine dan Shanan Gibson. 2009. Predicting Acceptance of Electronic Medical Records: Is the Technology Acceptance Model Enough? *S.A.M. Advanced Management Journal*, 74(4), pp: 21-26.
- Venkatesh, Viswanath, Fred D. Davis. 2000. A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), pp: 186-204.
- Wijayanti, Ratih, Fitriansyah Hambali, dan Armaini Akhirson. 2011. Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Faktor-Faktor yang Memengaruhi Penerimaan Nasabah Terhadap Layanan Internet Banking (Studi Empiris Terhadap Nasabah Bank di Depok). Dalam *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Sipil) Universitas Gunadarma*, 4, h: 121-127.
- Yananto dan Dharma Tintri Ediraras. 2008. Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Implikasi Pemanfaatan TIK pada KUKM di Indonesia (Studi Empiris pada KUKM Peserta UG-ICTA 2008). Dalam *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 13(2): h:128-136.