

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi digital mengalami peningkatan popularitas setiap saat, yang berarti berpengaruh pada perkembangan dan perubahannya. Persaingan antar perusahaan sangat penting dalam perkembangan teknologi digital karena membantu membuat produk dan layanan menjadi lebih baik dan lebih cepat. Teknologi digital menjadi semakin penting dalam bisnis, dan perusahaan menggunakannya sebagai cara untuk bersaing satu sama lain.

Teknologi yang digunakan oleh berbagai perusahaan dirancang untuk memudahkan mereka memenuhi kebutuhan satu sama lain, terutama dalam hal aplikasi yang membantu operasional rumah sakit. Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang maju dan persaingan yang semakin lama semakin ketat, Rumah sakit berupaya meningkatkan kualitas layanannya agar pasien dapat memahami menggunakan data dan informasi yang mereka terima. Hal ini akan membantu memastikan bahwa pasien menerima perawatan terbaik (Nuha, 2019)

Rumah Sakit adalah tempat di mana seseorang mendapatkan bantuan medis. Rumah Sakit dimiliki oleh pemerintah dan sektor swasta, dan penting dalam membantu meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Sistem kesehatan rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mematuhi kaidah etik profesi dan kedokteran. Penyedia layanan kesehatan menggunakan strategi teknologi informasi (TI) baru untuk meningkatkan kualitas perawatan bagi pasien. Salah satu

strategi tersebut adalah penggunaan rekam medis elektronik (EMR). Hal ini mempunyai tujuan untuk melacak informasi pasien, dari gejala hingga riwayat medis, di satu tempat. EMR memudahkan penyedia layanan kesehatan untuk melakukan dan merawat pasien (Mahfudhoh, 2020).

Sistem EMR (*electronic medical record*) adalah sistem komputer yang digunakan dalam bidang kesehatan untuk menyimpan semua rekam medis seseorang dalam bentuk elektronik. Sistem ini memungkinkan profesional medis untuk mengakses semua informasi ini dengan cara terstruktur yang mudah dicari. Sistem EMR adalah cara untuk melacak informasi kesehatan Anda di komputer atau sistem elektronik lainnya (Amalia, 2021). Tujuan utama adalah memberikan informasi kepada pasien dan meningkatkan pelayanan kesehatan secara cepat dan tepat (Sekarini, 2021).

EMR (*Electronic Medical Record*) harus memiliki beberapa fungsi atau kemampuan, salah satunya adalah kemampuan menyiapkan semua rekam medis pasien untuk digunakan oleh semua penyelenggara yang bekerja di suatu Rumah Sakit. Sistem EMR harus mencakup modul atau menu seperti diagnosis penyakit, alergi bawaan pasien, pemeliharaan rekam medis terkait kondisi pasien, hasil kontrol dukungan pasien, biaya pengobatan pasien dan informasi medis lainnya (Faida 2019).

EMR (*electronic medical record*) adalah alat yang sangat membantu yang memudahkan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan kepada pasien dan mempermudah pasien untuk mendapatkan perawatan yang mereka butuhkan, sehingga mereka lebih nyaman dan puas. Kepuasan pengguna sangat

penting ketika berkaitan dengan sistem informasi. Jika pengguna senang dengan sesuatu yang mereka dapatkan, maka mereka cenderung akan tetap menggunakan sebuah sistem (Sabdana, 2019).

Kepuasan yang meningkat dipengaruhi oleh waktu penggunaan yang mengukur kecenderungan seseorang untuk mengambil keputusan secara terprediksi ketika seseorang memutuskan untuk mengambil tindakan dan berniat untuk menggunakan suatu teknologi tertentu (Wijaya, 2020). Tingkat penggunaan komputer seseorang dapat ditentukan oleh perbedaan sikap terhadap teknologi dan tingkat keinginan untuk menggunakannya, serta motivasi untuk terus menggunakannya, dan minat dalam memotivasi orang lain untuk menggunakannya. Meningkatkan kepuasan pengguna pada penggunaan sistem EMR (*electronic medical record*) pada rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu salah satunya adalah *perceived ease of use* atau kemudahan penggunaan. Menurut penelitian Markam (2017), sikap masyarakat dalam menggunakan BPJS-P *care* dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan yang dirasakan. Kemudahan penggunaan mengacu pada seberapa banyak seseorang menikmati penggunaan teknologi tertentu berdasarkan seberapa mudah bagi mereka untuk mempelajari dan menggunakannya. *Perceived ease of use* mempunyai makna sebagai kemudahan yang dimiliki seseorang yang berkaitan dengan usaha dan kenyamanan pengguna terutama dalam melakukan adaptasi teknologi tertentu yang dapat disederhanakan sebagai sebuah tingkat keyakinan seseorang untuk memanfaatkan, mempelajari, dan menggunakan teknologi yang dipercaya dapat memberikan kemudahan untuk pengguna (Tjokrosaputro, 2020).

Ketika seseorang menggunakan sistem teknologi informasi, mereka puas dengan kemudahan penggunaannya. Hal ini membuat sistem lebih ramah pengguna, yang dapat membuat seseorang lebih senang menggunakannya. Jika pengguna menganggap teknologi terlalu mudah digunakan dan dipelajari, mereka akan menggunakannya. Sebaliknya, jika teknologi tersebut sulit digunakan dan sulit dipelajari oleh pengguna, mereka tidak akan menggunakannya (Oktafiani, 2021).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah seberapa berguna produk tersebut. Menurut penelitian Handini (2017), seseorang merasa paling puas terhadap pengalaman kesehatan elektronik (*e-health*) ketika mereka menganggap informasi dan alat yang tersedia bagi mereka dianggap bermanfaat. *Perceived usefulness* atau kegunaan yang dirasakan adalah tingkat keyakinan bahwa penggunaan teknologi dapat membantu seseorang meningkatkan efisiensi dan seberapa baik pekerjaannya (Tyas, 2017). Penggunaan *perceived usefulness* adalah ukuran seberapa baik suatu sistem memenuhi kebutuhan penggunanya. Jika pengguna merasakan lebih banyak manfaat dari menggunakan sistem, mereka cenderung puas dengannya (Mandasari, 2017).

Ada banyak hal yang mempengaruhi seberapa puas pengguna terhadap suatu produk, termasuk kemudahan dalam penggunaan sebuah sistem (*perceived ease of use*) dan kegunaannya (*perceived usefulness*). Namun, salah satu faktor terpenting adalah seberapa manajemen puncak (*top management support*) mendukung terhadap produk tersebut. Dukungan manajemen puncak atau *top management support* sangat penting dalam membantu perusahaan meningkatkan kinerjanya, sehingga manajemen akan bertekad untuk melihat keberhasilan

kegiatan tersebut (Nahriyanti, 2020). Berdasarkan penelitian Indraswati (2019), dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi. Namun berdasarkan penelitian Aldi (2022), yang menurutnya dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh signifikan. tentang penggunaan rekam medis elektronik.

Dukungan manajemen puncak dapat membantu perusahaan mencapai tujuan mereka, seperti meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Manajemen puncak mendukung penciptaan nilai perusahaan dan model manajemen yang cocok untuk sistem perusahaan sehingga pengguna senang dengan cara mereka bekerja dan manajemen memastikan pengguna terlibat untuk membuat sistem lebih mudah digunakan (Indraswati, 2019). Dukungan manajemen sangat penting, terutama ketika mengimplementasikan suatu sistem, karena komitmen manajemen mengacu pada sumber daya, tujuan, dan inisiatif yang diperlukan yang dapat direncanakan jika manajer mendukung penuh implementasi sistem baru.

Tzu Chi Hospital sebagai salah satu rumah sakit dari beberapa rumah sakit yang terdapat di Indonesia dan telah menerapkan dan menggunakan sistem EMR dalam meningkatkan strategi teknologi informasi. *Tzu Chi Hospital* adalah rumah sakit Yayasan Buddha Tzu Chi Medika Indonesia. Dalam pelayanannya, *Tzu Chi Hospital* mengedepankan profesionalisme dan budaya humanistik, serta pelayanan berkualitas internasional dengan sentuhan kemanusiaan yang hangat dan akrab.

Penggunaan EMR di *Tzu Chi Hospital* menawarkan keuntungan rekam medis elektronik yang mencakup efisiensi dalam penyimpanan dan pemrosesan

data, serta penyediaan data yang lebih akurat dan andal. Penggunaan EMR bertujuan untuk mengurangi kesalahan medis dan meningkatkan keselamatan pasien, serta memudahkan petugas kesehatan mengambil keputusan berdasarkan data pasien yang ada dan berintegrasi dengan unit layanan lainnya.

Namun pada implementasi penggunaan EMR pada *Tzu Chi Hospital* memiliki beberapa permasalahan seperti ketidak sesuaiannya laporan-laporan hasil rekam medis pasien yang disebabkan oleh kesalahan input yang dilakukan petugas sehingga terjadi kesalahan diagnosis bahkan terjadinya ketidaklengkapan data rekam medis. Hal ini mengidentifikasi bahwa penggunaan *electronic medical record* (EMR) oleh tenaga medis pada *Tzu Chi Hospital* masih berjalan 20-30% (HRD *Tzu Chi Hospital*, 2022) sehingga penggunaan *electronic medical record* (EMR) belum berjalan secara optimal, hal ini mengindikasikan bahwa terjadi permasalahan pada *human error*, dimana terdapat beberapa pegawai pada *Tzu Chi Hospital* yang belum sepenuhnya memahami penggunaan EMR sehingga petugas tidak dapat mengoperasikan pada saat pemasukan data pasien sehingga proses pemasukan data tidak dapat diselesaikan dengan baik. Rendahnya tingkat penerapan penggunaan *electronic medical record* (EMR) oleh tenaga medis pada *Tzu Chi Hospital* disebabkan oleh rendahnya pengawasan terhadap pengelolaan serta belum terdapat pelatihan khusus yang diberikan oleh *Tzu Chi Hospital* bagi calon pengguna EMR sehingga penggunaan *electronic medical record* (EMR) pada *Tzu Chi Hospital* belum berjalan maksimal.

Penyedia layanan kesehatan penting karena mereka memutuskan apakah aplikasi dapat diselesaikan atau tidak. Hal ini penting agar pihak instalasi dapat

membuat pedoman untuk memperbaiki aplikasi yang digunakan untuk mencapai kualitas layanan yang baik. Latar belakang penelitian ini adalah *research gap* pada penelitian sebelumnya. Hosizah (2017) melakukan penelitian dan melaporkan bahwa *perceived ease of use* atau kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap dalam menggunakan BPJS P care. Hasil penelitian ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya tentang persepsi kemudahan penggunaan, atau bagaimana niat penggunaan mempengaruhi sikap pengguna.

Sebuah studi oleh Handini (2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna *e-health*. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini tidak didukung oleh penelitian sebelumnya (statistik pengguna) tentang persepsi kegunaan atau pengaruh persepsi kegunaan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian *research gap* studi sebelumnya telah menemukan bahwa terdapat perbedaan dalam seberapa puas pengguna dengan EMR saat dukungan manajemen puncak (*top management support*), mempengaruhi kepuasan pengguna. Namun penelitian ini akan melihat pengaruh dukungan manajemen puncak (*top management support*) terhadap *intention to use* setelah adopsi EMR, dengan menggunakan variabel intervening yaitu *user satisfaction* dalam menggunakan EMR. Variabel antara (variabel *intervening*) penelitian ini dirancang untuk melihat apakah ada kaitan antara variabel independen dan dependen, apakah variabel ini bisa menjadi kaitan tidak langsung yang tidak dapat diamati atau diukur.

Mempertimbangkan latar belakang dan fenomena problematik dari penelitian ini, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi

kemudahan penggunaan (PEOU), kegunaan yang dirasakan, dukungan manajemen puncak terhadap kepuasan pengguna, dan penerimaan EMR sebagai maksud penggunaan rata-rata variabel. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan judul **“Pengaruh *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness*, *Top Management Support Terhadap Intention to Use Electronic Medical Record Melalui User Satisfaction Sebagai Variabel Intervening pada Tzu Chi Hospital*”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka terdapat permasalahan-permasalahan pada penelitian ini yang diidentifikasi sebagai berikut:

- 1) Penerapan penggunaan *electronic medical record (EMR)* oleh tenaga medis pada *Tzu Chi Hospital* masih berjalan 20-30% sehingga belum berjalan secara optimal.
- 2) Terjadi permasalahan human error pada penggunaan *electronic medical record (EMR)* oleh tenaga medis pada *Tzu Chi Hospital*.
- 3) Penggunaan *electronic medical record (EMR)* pada *Tzu Chi Hospital* belum berjalan secara optimal sehingga tingkat kepuasan pengguna belum maksimal.
- 4) Rendahnya tingkat pengawasan dalam penggunaan *electronic medical record (EMR)* sehingga penerapan *electronic medical record (EMR)* belum maksimal.
- 5) Belum terdapat pelatihan khusus bagi calon pengguna *electronic medical record (EMR)* yang diberikan oleh *Tzu Chi Hospital* untuk mendukung lancarnya implementasi EMR tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditemukan dan dilakukan identifikasi pada *Tzu Chi Hospital*, maka penelitian ini dibatasi dengan berfokus *perceived ease of use (PEOU)* (X_1), *perceived usefulness* (X_2) dan *top management support* (X_3), *user satisfaction* (Y_1) dan *intention to use* (Y_2) sebagai variabel yang diteliti terkait penggunaan *electronic medical record* (EMR) dan subjek penelitian ini dibatasi pada pegawai pada *Tzu Chi Hospital* yang meliputi dokter umum dan dokter spesialis yang menggunakan *electronic medical record*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, penelitian ini mempunyai rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah *perceived ease of use (PEOU)* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
- 2) Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
- 3) Apakah *top management support* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*?
- 4) Apakah *perceived ease of use (PEOU)* berpengaruh positif terhadap *intention to use*?
- 5) Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *intention to use*?
- 6) Apakah *top management support* berpengaruh positif terhadap *intention to use*?
- 7) Apakah *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *intention to use*?

- 8) Apakah *perceived ease of use (PEOU)* berpengaruh positif terhadap *intention to use* melalui *user satisfaction* sebagai variabel *intervening*?
- 9) Apakah *perceived usefulness* terhadap berpengaruh positif terhadap *intention to use* melalui *user satisfaction* sebagai variabel *intervening*?
- 10) Apakah *top management support* berpengaruh positif terhadap *intention to use* melalui *user satisfaction* sebagai variabel *intervening*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disajikan pada penelitian ini, maka terdapat tujuan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif *perceived ease of use (PEOU)* terhadap *user satisfaction*.
2. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction*.
3. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif *top management support* terhadap *user satisfaction*.
4. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif *perceived ease of use (PEOU)* terhadap *intention to use*.
5. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif (*perceived usefulness*) terhadap *intention to use*.
6. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif *top management support* terhadap *intention to use*.
7. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif *user satisfaction* terhadap *intention to use*

8. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif *perceived ease of use (PEOU)* terhadap *intention to use* melalui *user satisfaction* sebagai variabel *intervening*.
9. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap *intention to use* melalui *user satisfaction* sebagai variabel *intervening*.
10. Untuk mengetahui dan menemukan analisis pengaruh positif *top management support* terhadap *intention to use* melalui *user satisfaction* sebagai variabel *intervening*.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini memberikan nilai dan wawasan yang berkaitan penggunaan EMR di Rumah Sakit, khususnya pengaruh kemudahan penggunaan/*perceived ease of use (PEOU)*, *perceived usefulness*, dan *intention to use* yang didukung *top management support* mengenai adopsi penggunaan *electronic medical record* melalui kepuasan pengguna.

1.6.2 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi media referensi bagi rumah *Tzu Chi Hospital* khususnya bagi dokter umum dan dokter spesialis yang praktek dan menggunakan sistem EMR sehingga nantinya dapat diketahui langkah-langkah yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan pada penerapan sistem EMR.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini meliputi:

BAB I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan meliputi latar suatu belakang masalah yang secara garis besar menekankan penerapan penggunaan *electronic medical record* (EMR) serta variabel-variabel yang mempengaruhi *intention to use* yaitu *perceived ease of use* (PEOU), *perceived usefulness* dan *top management support* serta penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* (PEOU), *perceived usefulness* dan *top management support* terhadap *intention to use electronic medical record* melalui *user satisfaction*.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka adalah bab dimana terdiri dari teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang meliputi teori *user satisfaction*, *perceived ease of use* (PEOU), *perceived usefulness*, *top management support* dan *intention to use*.

BAB III METODE PENELITIAN

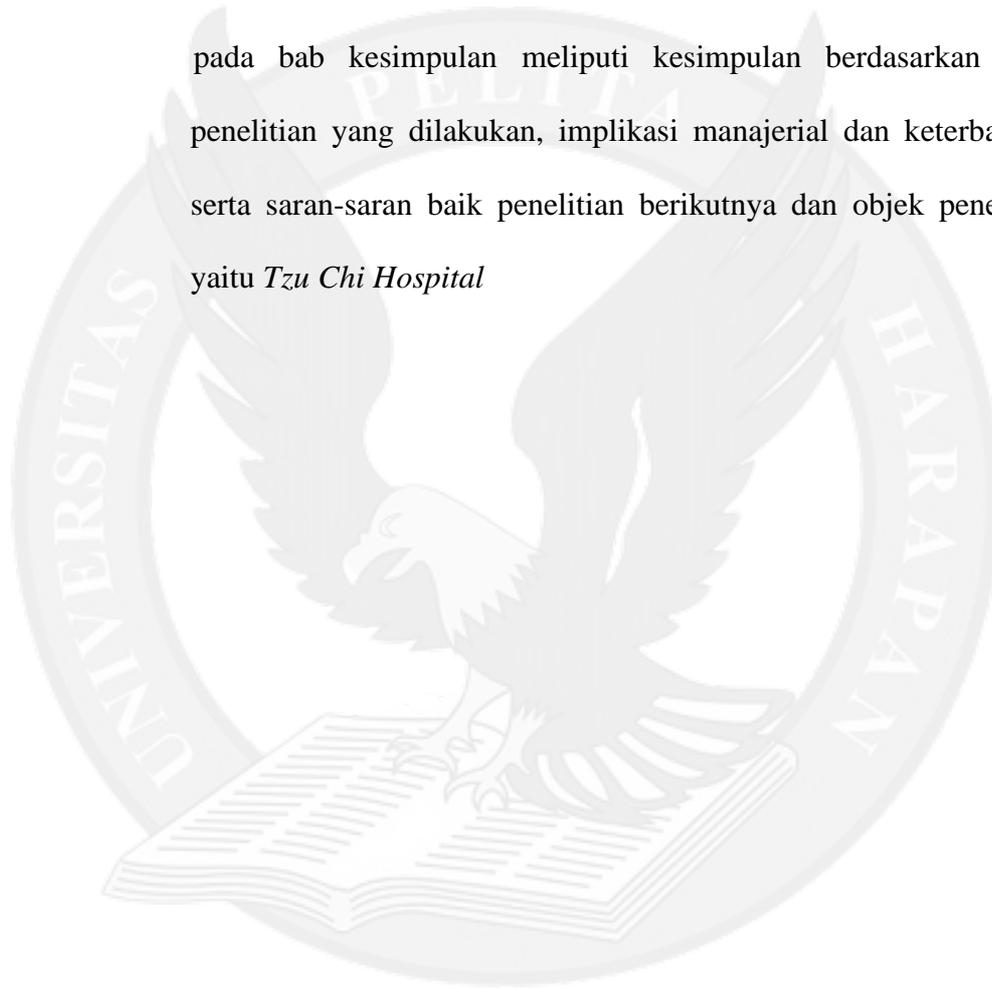
Pada bab metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode inferensial dan subjek pada penelitian ini adalah dokter umum dan dokter spesialis yang menggunakan *electronic medical record* yang selanjutnya akan diolah menggunakan bantuan program PLS-SEM 3.0

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada temuan penelitian, bab ini terdapat temuan suatu penelitian dan pembahasan penelitian. Hasil penelitian meliputi uji hipotesis klasik, uji regresi linier berganda, uji analisis jalur dan uji hipotesis.

BAB V KESIMPULAN

pada bab kesimpulan meliputi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, implikasi manajerial dan keterbatasan serta saran-saran baik penelitian berikutnya dan objek penelitian yaitu *Tzu Chi Hospital*



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

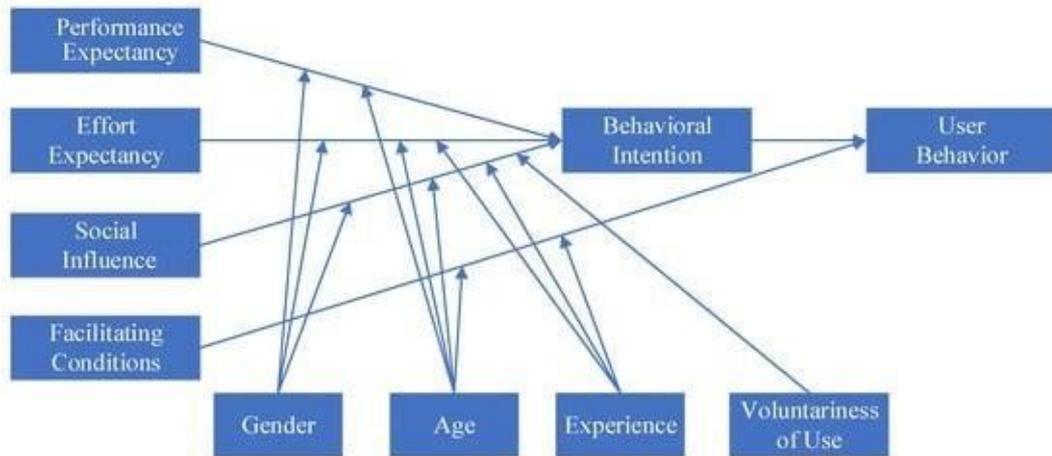
2.1 Deskripsi Teoritis

2.1.1 Pendekatan Teori Penerimaan Suatu Sistem

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Model penerimaan teknologi yang sering digunakan dalam penerimaan sebuah sistem adalah *theory of acceptance and use of technology (UTAUT)*. UTAUT merupakan sebuah model yang telah mengalami beberapa modifikasi dari teori-teori sebelumnya dan memiliki 4 kunci, yaitu: ekspektasi dalam kinerja seseorang (*performance expectancy*), harapan dalam sebuah usaha (*effort expectancy*), pengaruh social (*social influence*), dan fasilitas (*facilitating conditions*) terhadap sebuah niat (*behavioural intention*) untuk penerimaan sebuah teknologi (*use of technology*). Saat ini, terdapat teori baru adaptasi dari UTAUT yaitu UTAUT2 yang terdapat tambahan dari UTAUT sebelumnya yaitu motivasi hedonism (*hedonic motivation*), nilai dari sebuah harga (*price value*), dan sebuah kebiasaan (*habit*). UTAUT2 dikembangkan oleh Venkatesh et al. (2012) sebagai perpanjangan dari model asli *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*.

Selain itu, UTAUT2 termasuk faktor yang relevan untuk pasar konsumen yang mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi baru. UTAUT2 dibuat untuk mengevaluasi penggunaan teknologi baru di pasar konsumen, bukan untuk penggunaan teknologi dalam organisasi. Model UTAUT model terbukti secara empiris dapat digunakan untuk menjelaskan penerimaan teknologi *e-learning* (Venkatesh et al., 2012).

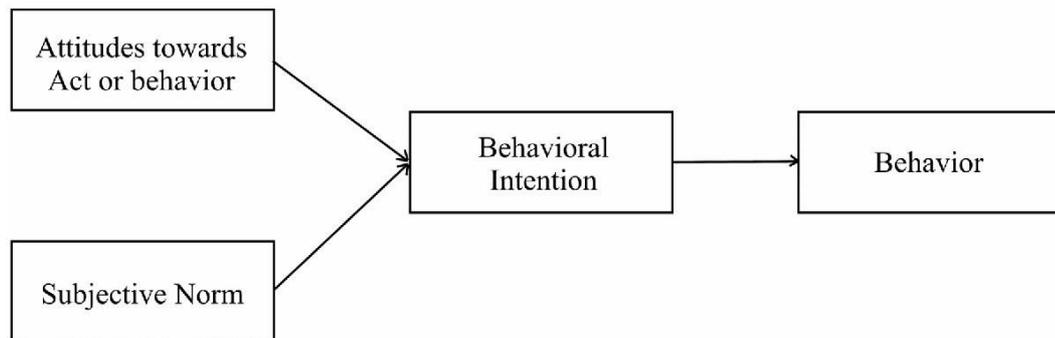


Gambar 2.1 Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)
Sumber : Venkatesh et al. (2012)

Theory of Reasoned Action (TRA)

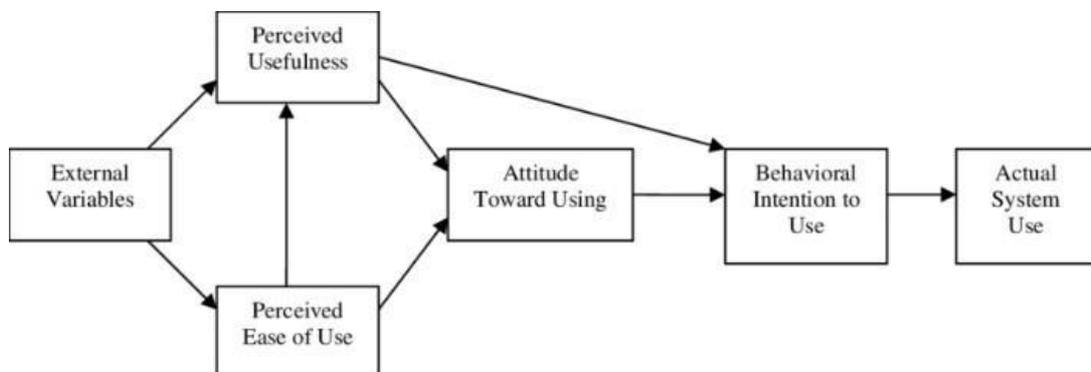
Theory of Reasoned Action (TRA) menunjukkan bahwa perilaku seseorang ditentukan oleh niat mereka untuk melakukan perilaku dan niat ini, pada gilirannya, merupakan fungsi dari sikap mereka terhadap perilaku dan norma subyektif (Fishbein dan Ajzen, 1975). Dua teori yang terkait erat – *Theory of Reasoned Action* dan *Theory of Planned Behavior* – menunjukkan bahwa perilaku kesehatan seseorang ditentukan oleh niat mereka untuk melakukan suatu perilaku. Niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku (*behavioral intention*) diprediksi oleh 1) sikap seseorang terhadap perilaku tersebut, dan 2) norma subyektif mengenai perilaku tersebut. Norma subyektif adalah hasil dari lingkungan sosial dan lingkungan serta kontrol yang dirasakan seseorang atas perilakunya. Umumnya, sikap positif dan norma subyektif positif menghasilkan kontrol yang dirasakan lebih

besar dan meningkatkan kemungkinan niat yang mengatur perubahan perilaku (Montano, 2008).



Gambar 2.2 Model Theory of Reasoned Action (TRA)
Sumber: Montano (2008)Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) telah menjadi salah satu model penerimaan teknologi yang paling mempunyai pengaruh, dengan dua faktor utama yang dapat memengaruhi niat individu untuk menggunakan teknologi baru: kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan. Orang dewasa dengan usia yang lebih tua menganggap teknologi digital terlalu sulit untuk digunakan atau hanya membuang-buang waktu dan kemungkinan besar tidak akan mau mengadopsi teknologi tersebut, sementara orang dengan usia lebih muda yang menganggap teknologi digital yang dapat memberikan stimulasi mental yang dibutuhkan dan mudah dipelajari maka seseorang akan lebih mungkin untuk melakukan. TAM berfungsi sebagai kerangka umum yang berguna dan konsisten dengan sejumlah penyelidikan tentang faktor-faktor yang memengaruhi niat orang dewasa yang lebih tua untuk menggunakan teknologi baru (Braun, 2013).



**Gambar 2.3 Model *Technology Acceptance Model* (TAM)
Sumber: Braun (2013)**

2.1.1 *User Satisfaction*

User satisfaction atau kepuasan pelanggan merupakan perasaan saat konsumen merasa kecewa atau senang dengan kinerja suatu produk, hal ini disebut sebagai harapan konsumen. Harapan konsumen adalah perasaan yang dimiliki setiap individu tentang tingkat kinerja suatu produk. Terkadang, kinerja suatu produk sesuai dengan harapan konsumen, tetapi terkadang tidak (Sangadji, 2013:89). Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan setelah membandingkan harapan dengan berbagai pelayanan dan produk yang diterima (Zukarnaen, 2018: 109).

Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa senang pelanggan dengan produk yang mereka terima. Daryanto (2014:) mempelajari seberapa puas orang setelah menggunakan produk. Mereka melihat seberapa puas orang secara emosional, berdasarkan seberapa baik produk tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan seseorang.

Kepuasan pelanggan sangat penting dalam kesuksesan bisnis jangka panjang. Ketika kami memberikan layanan pelanggan yang baik, orang akan senang dan terus menggunakan sebuah produk dan layanan (Ayunda et al., 2018). Menurut Kotler dan Keller (2012), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai perasaan kesenangan atau kekecewaan yang dapat muncul ketika seseorang membandingkan keefektifan atau hasil yang dirasakan dari suatu produk dengan harapan mereka.

Berdasarkan definisi mengenai *user satisfaction* atau kepuasan pelanggan mempunyai makna bahwa pelanggan memiliki harapan tentang bagaimana suatu produk atau layanan akan berperilaku dan merasakan, dan hasil dari produk atau layanan sesuai atau melebihi harapan tersebut. Kepuasan pelanggan adalah bagian penting untuk menjaga loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan mempunyai beberapa manfaat terutama untuk perusahaan, yaitu karena dapat membantu meningkatkan penjualan dan upaya pemasaran.

Dalam membentuk kepuasan pelanggan terdapat lima elemen yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen adalah sebagai berikut (Priansa, 2017):

1) Harapan (*Expectations*)

Seseorang biasanya akan mengharapkan hal-hal baik ketika mereka dapat mengatur barang sebelum membelinya. Jika apa yang diharapkan konsumen terjadi, orang tersebut akan senang karena sesuai dengan ekspektasi mereka.

2) Kinerja (*Performance*)

Pada saat seseorang menggunakan produk atau layanan tanpa ekspektasi apa pun, mereka benar-benar memahami cara kerja dari suatu sistem tersebut. Ketika kinerja barang atau jasa yang diberikan baik, pelanggan akan senang.

3) Perbandingan (*Comparison*)

Sebelum seseorang membeli sesuatu, mereka mungkin mengharapkan agar kinerja barang tersebut cara yang sama seperti barang lain yang telah mereka beli sebelumnya. Namun, terkadang barang yang mereka beli tidak berfungsi seperti yang diharapkan. Hal ini karena orang biasanya memiliki harapan yang berbeda tentang kinerja barang dan jasa. Jika seseorang senang dengan apa yang mereka dapatkan, mereka pun senang.

4) Pengalaman (*Experience*)

Ekspektasi seseorang terhadap suatu merek didasarkan pada hal-hal yang mereka alami dengan merek tersebut di masa lalu, baik itu dalam bentuk produk maupun jasa.

5) Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Jika seseorang mengharapkan sesuatu dari suatu produk, dan produk itu benar-benar berfungsi seperti yang mereka harapkan, maka mereka telah menerima konfirmasi atau persetujuan. Diskonfirmasi berarti harapan tidak sesuai dengan kinerja produk yang sebenarnya, yang dapat menimbulkan perasaan puas bagi setiap pelanggan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mempertimbangkan lima faktor (Lupiyoadi, 2016):

1) Biaya.

Beberapa pelanggan suka membeli barang yang sedikit lebih murah karena mereka tahu akan mendapatkan harga yang bagus. Hal ini membuat seseorang tersebut merasa senang karena mendapatkan nilai untuk uang yang mereka keluarkan. Beberapa orang puas dengan produk atau layanan yang tidak memerlukan biaya tambahan apa pun atau yang tidak membutuhkan banyak waktu untuk mendapatkannya.

2) Kualitas produk.

Seseorang merasa puas dengan sebuah hasil penilaian jika produk yang digunakan memenuhi persyaratan kualitas tertentu. Pelanggan puas menggunakan produk yang mereka beli dan pakai apabila berdasarkan mereka mengagumkan dan memenuhi kualitas yang tinggi.

3) Kualitas pelayanan.

Jika seseorang menerima pelayanan yang baik, mereka akan merasa puas. Hal ini mempunyai arti apabila seseorang mendapatkan apa yang mereka harapkan, hal tersebut dapat memberikan rasa puas terhadap mereka. Seseorang merasa sulit untuk merasa puas dengan tingkat layanan yang mereka terima jika tidak sesuai dengan ekspektasi. Kualitas layanan penting dalam berbagai cara - salah satu cara yang paling sering digunakan dan diminati adalah SERVQUAL.

4) Emosional.

Ketika seseorang menggunakan produk atau layanan dari merek terkenal, mereka merasa senang dan percaya bahwa orang lain akan terkesan dengan

apa yang mereka gunakan. Ini biasanya membuat mereka senang dengan produk atau layanan.

5) Harga.

Produk atau layanan yang memiliki kualitas serupa tetapi lebih murah dapat menawarkan nilai yang lebih besar kepada pembeli. Beberapa orang berpikir bahwa harga tidak sepenting hal lainnya. Namun, harga termasuk pertimbangan utama bagi pelanggan untuk membeli sesuatu.

Manfaat dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan yang meliputi (Tjiptono & Tjandra, 2012):

1. Berpengaruh terhadap sikap setia dari seseorang pelanggan.
2. Potensi dimana menjadi sumber pendapatan di masa yang akan datang, terutama dapat dinilai melalui pembelian ulang, *up-selling*, dan *cross-selling*.
3. Mengurangi transaksional di masa mendatang cukup penting supaya dapat menghemat pengeluaran untuk hal-hal seperti pemasaran, layanan pelanggan, dan biaya penjualan.
4. Dengan meningkatkan harga yang dapat ditoleransi seseorang, dapat mempermudah seseorang untuk mengeluarkan uang lebih. Hal ini akan membantu mencegah pelanggan beralih ke pemasok lain dan meningkatkan rekomendasi yang menular secara positif.
5. Meningkatkan daya tawar perusahaan dan jaringan, distribusi barang dagangan dan mitra bisnis.

Kepuasan konsumen merupakan landasan dan tujuan bisnis, yaitu menciptakan konsumen yang puas. Dalam menciptakan kepuasan pelanggan terdapat indikator-indikator yaitu sebagai berikut (Kotler & Keller, 2020):

Tabel 2.1 Indikator *User Satisfaction*

No.	Indikator	Definisi
1.	<i>Re-use</i>	Kegiatan saat pelanggan membeli sesuatu dari perusahaan, mereka mungkin ingin kembali untuk mencari produk dan layanan lain. Hal ini disebut pembelian ulang.
2.	Menciptakan <i>word-of-mouth</i>	Jika sebuah perusahaan telah melakukan pekerjaan yang baik untuk memuaskan pelanggannya, pelanggan akan ingin memberi tahu orang lain mengenai hal tersebut.
3.	Menciptakan cipta merek	Tingkat kepuasan adalah ukuran seberapa baik atau buruk orang berpikir tentang kinerja orang lain daripada yang mereka harapkan. Informasi ini dapat membantu bisnis membuat keputusan tentang pemasaran dan periklanan.
4.	Sistem penanganan komplain secara efektif	Dalam hal memuaskan pelanggan, penting untuk memiliki sikap positif saat menangani keluhan. Dengan demikian, penanganan keluhan akan sejalan dengan kualitas produk.
5.	<i>Unconditional guarantees</i>	Garansi adalah janji bahwa produk akan bekerja dengan baik dan memenuhi harapan. Jika terdapat beberapa hal yang tidak berfungsi dengan baik atau tidak memenuhi harapan, perusahaan akan berusaha untuk memperbaiki atau mengganti produk tersebut.

Sumber: Susanto (2020)

2.1.2 *Perceived Ease of Use*

Persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang dirasakan mempunyai makna sebagai sebagai ukuran keyakinan bahwa suatu teknologi mudah dipahami dan akan mudah digunakan di masa mendatang. Kemudahan penggunaan yang dirasakan menunjukkan betapa mudahnya seseorang menemukan penggunaan sistem dan didasarkan pada bagaimana pelanggan merasakan upaya yang diperlukan untuk mempelajari dan menggunakan teknologi (Tanimukti et al, 2016).

Menurut Ashghar dan Nurlatifah (2014) persepsi kemudahan adalah ketika suatu individu percaya bahwa menggunakan sistem teknologi informasi akan mudah dan mereka tidak perlu menghabiskan banyak usaha untuk

menggunakannya. Jika sistem teknologi mudah digunakan, orang cenderung lebih mungkin untuk mengadopsinya. Kemudahan masyarakat dalam menggunakan teknologi akan mempengaruhi tindakan dan perilaku mereka. Semakin mudah orang dapat menggunakan suatu sistem, semakin sering mereka akan menggunakannya. Dapat ditarik garis besar bahwa *perceived ease of use* atau kemudahan yang dirasakan sebagai makna suatu kepercayaan seseorang dalam menggunakan sistem tertentu yang dapat membebaskan mereka dari usaha. Pembebasan dari usaha ini adalah pembebasan dari kesulitan atau usaha besar.

Kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use* (PEOU) mempunyai istilah yaitu sesuatu yang dapat dijadikan keyakinan bahwa apabila seseorang dalam mengaplikasikan sebuah teknologi akan menghasilkan biaya tenaga kerja yang serendah mungkin. Dalam menciptakan atau *Perceived Ease of Use* (PEOU) terdapat indikator-indikator yaitu sebagai berikut Ashghar dan Nurlatifah (2014):

- 1) Kemudahan dalam melakukan suatu *installment*
- 2) Kemudahan dalam mempelajari suatu *interface* dari sistem
- 3) Kemudahan membandingkan sistem pembayaran tunai atau tunai dengan sistem pembayaran elektronik pihak ketiga

Menurut Davis dalam Putri (2021) bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur variabel *perceived ease of use* adalah:

Tabel 2.2 Indikator *Perceived Ease of Use*

No.	Indikator	Definisi
1.	Mudah Dipahami	Kurva pembelajaran yang mengarah dimana sebuah perusahaan percaya bahwa memakai sistem baru akan memudahkan mereka.
2.	Mudah Digunakan	Situasi dimana seorang <i>trader</i> percaya bahwa sistem baru mudah digunakan.
3.	Fleksibel	Seseorang yang menggunakan teknologi baru seringkali merasa bahwa mereka memahaminya dengan baik, yang membuat mereka merasa dapat menggunakannya dengan mudah.

Sumber: Putri (2021)

2.1.3 *Perceived Usefulness*

Persepsi kegunaan atau *perceived usefulness* dirasakan adalah ukuran seberapa baik suatu teknologi dianggap membawa manfaat bagi semua yang menggunakannya. Jika seseorang menganggap sistem itu berguna, dia akan menggunakannya. Di sisi lain, jika seseorang tidak menganggap sistem tersebut tidak berguna, dia tidak akan menggunakannya (Purba, 2020).

Perceived use of use atau manfaat yang dirasakan menurut Preffer dalam Nirwanto (2019) adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi dapat meningkatkan kinerjanya. Kegunaan sistem informasi penting dalam memprediksi bagaimana orang akan menggunakannya. Beberapa orang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerjamereka. Sementara itu, menurut Tyas dan Darma (2017) menyatakan bahwa kegunaan yang dirasakan adalah ketika beberapa orang berpikir bahwa apabila seseorang memakai sistem tertentu mempunyai beberapa manfaat termasuk peningkatan efisiensi dan kinerja mereka.

Kegunaan yang dirasakan atau *perceived usefulness* adalah ukuran seberapa berguna teknologi untuk meningkatkan kinerja aktivitas dan membuatnya lebih

efektif. Jika seseorang merasa bahwa teknologi itu berguna bagi mereka, mereka akan lebih suka menggunakannya dan merasa mudah untuk memahaminya. Hal ini dapat memengaruhi minat mereka untuk menggunakan teknologi tersebut di masa mendatang, apakah mereka memutuskan untuk tetap menggunakannya atau tidak. Terdapat berbagai hal yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa bermanfaat sesuatu tersebut. Beberapa hal tersebut adalah hal-hal seperti seberapa sering digunakan, seberapa banyak digunakan, atau seberapa banyak orang yang menyukainya (Jogiyanto, 2017).

Tabel 2.3 Indikator *Perceived Usefulness*

No.	Indikator	Definisi
1.	<i>Work more quickly</i> (mempercepat pekerjaan)	Beberapa orang percaya bahwa menggunakan teknologi informasi tertentu dapat membantu mereka melakukan pekerjaan lebih cepat atau menghemat waktu.
2.	<i>Job performance</i> (kinerja dalam suatu pekerjaan)	Pemakaian suatu teknologi akan dengan mudah membantu seseorang dalam melakukan pekerjaannya agar menjadi lebih baik.
3.	<i>Increase productivity</i> (menambah produktifitas)	Beberapa orang percaya bahwa jika mereka bekerja lebih keras, produktivitas mereka akan meningkat. Hal ni adalah sikap yang didasarkan pada gagasan bahwa jika seseorang berbuat lebih banyak, maka mereka akan mampu memberikan hasil yang lebih baik.
4.	<i>Effectiveness</i> (efektivitas)	Sebuah teknologi dapat membantu seseorang untuk melakukan lebih banyak hal dengan menghilangkan beberapa pekerjaan darinya.
5.	<i>Makes job easier</i> (menjadikan pekerjaan lebih mudah)	Beberapa orang dapat dengan mudah mempelajari cara menggunakan suatu teknologi dalam pekerjaan mereka yang dapat mempermudah pekerjaan mereka.
6.	<i>Useful</i> (bermanfaat)	Sejauh mana seseorang memahami bahwa menggunakan teknologi tertentu dapat meningkatkan performa kerjanya, mereka mungkin tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang penggunaan teknologi tersebut.

Sumber: Jogiyanto (2017)

Sedangkan menurut Wang dan Li (2016) apabila seseorang percaya jika sesuatu dianggap berguna, hal tersebut lebih mudah digunakan dan lebih umum, seseorang mendapatkan penghematan waktu, kenyamanan, dan *ubiquity*.

Ketika seseorang membeli sesuatu, mereka dapat merasakan dan memperoleh beberapa manfaat dari produk tersebut dimana saja dan kapanpun.

2.1.4 Top Management Support

Dukungan manajemen puncak adalah sistem manajemen yang mengarah pada keberhasilan sistem informasi dan sistem informasi proyek yang diterapkan dalam organisasi (Nirwanto, 2019). Manajemen puncak disebut direktur, yaitu sebagai penanggung jawab perencanaan dan kegiatan strategis perusahaan. Tugas manajemen puncak adalah membuat keputusan tentang apa yang dilakukan perusahaan dan membimbing orang-orang yang bekerja di sini. Peran utama pengembangan sistem adalah untuk membuat manajemen mengetahui rencana strategis perusahaan dan apa yang dapat mempengaruhi keberhasilannya (Nahriyanti, 2019).

Dukungan manajemen adalah kegiatan yang membantu memandu dan memelihara sistem untuk membantu memastikan keberhasilan perencanaan sistem. Peran dukungan manajemen puncak membantu manajemen puncak untuk tetap mendapat informasi dan mendukung keputusan mereka. Hal ini termasuk membantu memberikan informasi dan dukungan selama pengambilan keputusan, dan menjaga agar manajemen puncak tetap mengetahui perkembangan penting. Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung keberhasilan suatu sistem, yaitu:

1) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan kunci keberhasilan dalam semua tugas manajemen, karena tanpa perencanaan tugas-tugas lain tidak dapat diselesaikan sesuai rencana. Perusahaan ingin mengetahui apa tujuan mereka dan cara terbaik

untuk mencapainya. Sebelum mengambil tindakan, manajer mengevaluasi berbagai opsi dan memutuskan mana yang paling berhasil dalam mencapai tujuan organisasi.

2) Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian mempunyai makna melakukan dengan cara mencari tahu apa yang perlu dilakukan, siapa yang perlu melakukannya, bagaimana membaginya, siapa yang bertanggung jawab melakukannya, dan siapa yang membuat keputusan tentang hal itu. Perusahaan diorganisasikan agar para manajer dapat lebih mudah mengawasi dan mendelegasikan siapa yang dapat bermanfaat untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka.

3) Pengarahan (*directing*)

Directing adalah cara membantu setiap orang dalam kelompok bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu cara untuk menjaga nilai-nilai dan operasi perusahaan bersama adalah dengan mendapatkan dukungan manajemen puncak. Hal tersebut mempunyai makna bahwa manajemen puncak memiliki wewenang untuk menyediakan sumber daya yang akan membantu menghasilkan informasi, yang dapat digunakan untuk membuat keputusan. Terdapat indikator dalam membentuk dukungan manajemen puncak dalam perusahaan yaitu sebagai berikut (Cahyadi, 2020):

Tabel 2.4 Indikator *Top Management Support*

No.	Indikator	Definisi
1.	Proses perencanaan (<i>planning</i>)	Dalam proses perencanaan, seseorang menemukan tujuan apa yang ingin dicapai oleh organisasi dan sistem dan karakteristik apa yang harus dimiliki seseorang untuk mencapai tujuan tersebut.

2.	Pengorganisasian (<i>organizing</i>)	Pengorganisasian atau <i>organizing</i> melibatkan dalam pemilihan teknologi dan sumber daya manusia yang terbaik untuk digunakan. Ini melibatkan mendapatkan bantuan memilih sistem yang tepat dan orang-orang untuk bekerja dengannya.
3.	Pengarahan (<i>leading</i>)	Manajemen harus membantu mendukung keterlibatannya dalam proses perbaikan dan <i>troubleshooting</i> sistem informasi.
4.	Pengawasan (<i>controlling</i>)	Manajemen mendukung pengendalian evaluasi.

Sumber: Cahyadi (2020)

2.1.5 *Intention to Use*

Menurut definisi adalah teknologi dapat diprediksi dari seberapa tertarik seseorang untuk menggunakannya, misalnya dengan keinginan untuk mempelajari lebih lanjut, motivasi untuk terus menggunakannya, dan keinginan untuk mendorong orang lain untuk menggunakannya juga. Penggunaan teknologi informasi dapat diprediksi berdasarkan sikap dan kepedulian masyarakat terhadap teknologi. Misalnya, orang mungkin ingin menambah pengetahuannya tentang teknologi, atau merasa termotivasi untuk terus menggunakannya, atau ingin memberikan dorongan kepada orang lain yang juga menggunakan teknologi tersebut. Ketika seseorang memiliki niat untuk melakukan sesuatu, mereka berasumsi bahwa mereka dapat mempengaruhi perilaku mereka untuk mewujudkannya. Mereka mungkin juga berpikir tentang langkah apa yang dapat mereka ambil untuk membantu mewujudkannya (Pradita, 2021).

Intention to use juga mempunyai makna sebagai suatu sikap atau niat untuk menggunakan suatu layanan dapat dilihat dari bagaimana pengguna menggunakan layanan untuk kebutuhan mereka, apakah sistem tersebut memenuhi kebutuhan mereka, dan apakah mereka puas dengan hasilnya. Niat untuk menggunakan suatu layanan dapat dilihat dari bagaimana pengguna menggunakan layanan untuk kebutuhan mereka, apakah system tersebut memenuhi kebutuhan mereka, dan

apakah mereka puas dengan hasilnya.

Penerapan *intention to use* adalah cara seseorang menggunakan sesuatu bergantung pada keinginan pribadi, kebiasaan sosial, dan psikologi kita sendiri. Terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi penggunaan seseorang terhadap suatu hal, seperti pendidikan, motivasi, keyakinan, dan sikap. Terdapat berbagai macam faktor yang diduga dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan suatu produk seperti pendapat dan keyakinan mereka. Niat adalah faktor yang dapat membantu seseorang untuk siap bertindak dan melakukan sebuah perilaku. Terdapat hal-hal yang dapat membantu meningkatkan kemungkinan seseorang dalam menggunakan sesuatu, yaitu (Mardiana et al., 2022):

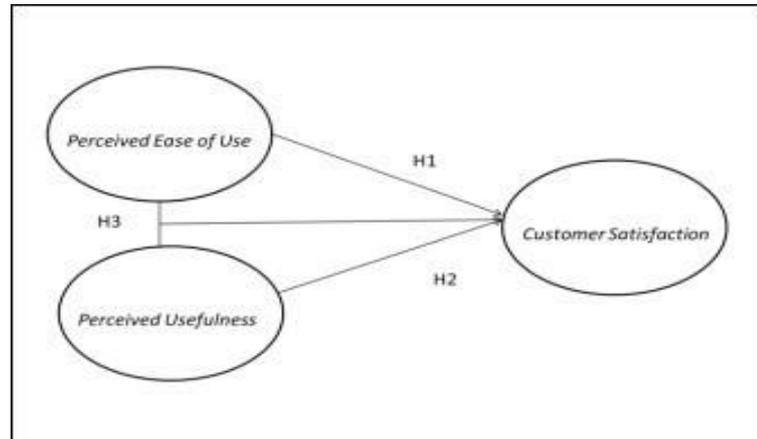
- 1) Kemungkinan seseorang akan menggunakan sistem tersebut
- 2) Seseorang tersebut tertarik untuk menggunakan teknologi baru dalam waktu dekat
- 3) Seseorang bersedia menggunakan teknologi baru jika diberi kesempatan

2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan

Oktafiani et.al (2021) melakukan studi yang dilakukan pada penduduk Jakarta yang menggunakan dana *e-wallet* khusus dalam enam bulan terakhir. Studi tersebut menemukan bahwa orang lebih puas dengan suatu produk jika mudah digunakan. Studi tersebut menemukan bahwa ketika pelanggan senang dengan betapa mudahnya menggunakan suatu produk, mengarah terhadap kepuasan. Semakin suatu produk tersebut digolongkan *user-friendly*, pelanggan akan

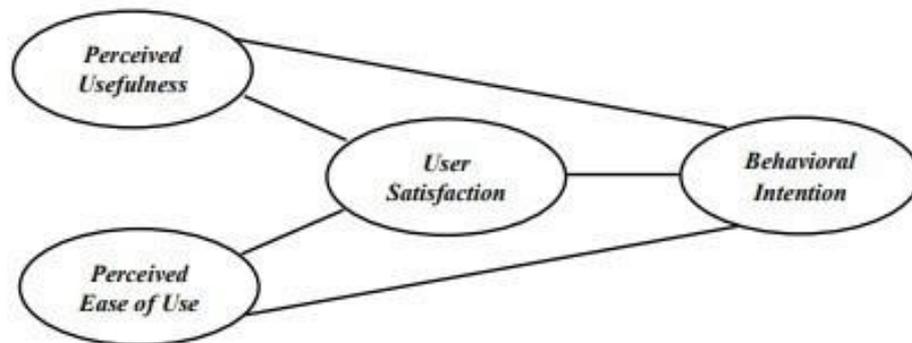
semakin puas. Semakin sulit menggunakan suatu produk, semakin sedikit orang yang puas dengan produk tersebut.

Perceived usefulness memiliki kaitan sangat penting untuk kepuasan seseorang. Kegunaan yang dirasakan mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan cara yang baik, dan merupakan factor yang penting. Semakin banyak manfaat yang dinikmati pelanggan, semakin mereka akan merasa puas. Ketika mereka merasakan manfaat yang besar, pelanggan merasa puas; akan tetapi ketika manfaatnya kecil, kepuasan pelanggan akan berkurang. Jika seseorang menganggap produk yang mudah digunakan bermanfaat, mereka cenderung akan senang dengan produk tersebut. Kepuasan pelanggan dapat dinilai lebih tinggi dengan hasil yang menunjukkan bahwa pelanggan yang menganggap perangkat lunak mudah digunakan juga cenderung puas dengannya. Jika aplikasi mudah digunakan dan memiliki manfaat yang dianggap berharga oleh pelanggan, mereka akan lebih senang menggunakannya. Ketika orang menggunakan sesuatu, mereka biasanya berpikir itu mudah dilakukan dan mereka pikir itu akan berguna. Kepuasan terhadap suatu produk atau jasa biasanya lebih tinggi ketika orang berpikir itu mudah digunakan dan berguna (Oktafiani, 2021). Gambar 2.1 menunjukkan adanya pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *customer satisfaction*.



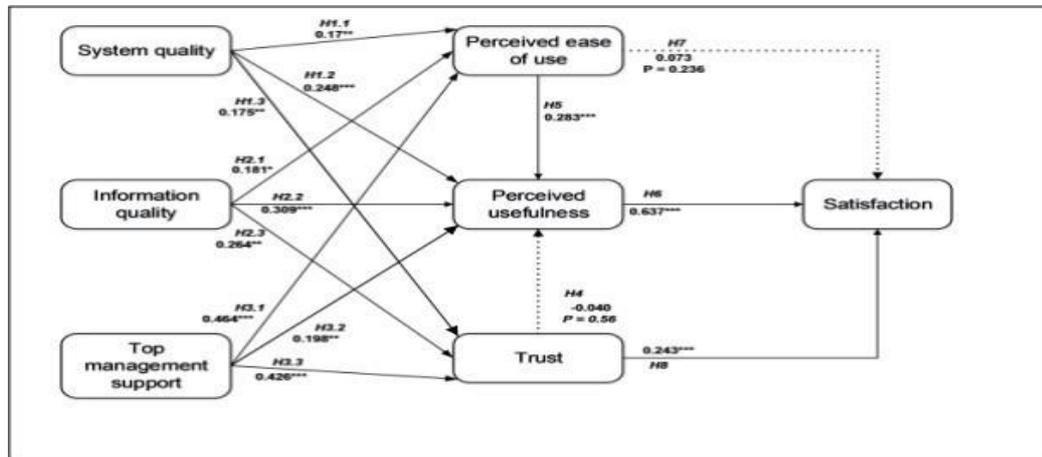
Gambar 2.4 Pengaruh *Perceived Ease Of Use* Dan *Perceived Usefulness* Terhadap *Customer Satisfaction*
Sumber: Oktafiani, 2021

Astria dan Basyir (2019) mempelajari bagaimana nasabah menggunakan aplikasi mobile BCA Syariah di Kota Banda Aceh. Studi tersebut menemukan bahwa orang cenderung berperilaku dengan cara tertentu jika menurut mereka alat tersebut mudah digunakan dan bermanfaat. Studi tersebut menemukan bahwa kepuasan pengguna tampaknya tidak memengaruhi seberapa mudah pengguna menemukan aplikasi untuk digunakan. Menurut nasabah kemudahan penggunaan atau kemudahan penggunaan aplikasi BCA Syariah *Mobile* tidak mempengaruhi kepuasan mereka terhadap penggunaannya. Pada Gambar 2.3 dapat dilihat beberapa hal yang dapat menunjukkan pengaruh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan dibandingkan dengan niat perilaku yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.



Gambar 2.1 *Perceived Usefulness* Dan *Perceived Ease Of Use* Terhadap *Behavioral Intention* Yang Dimediasi Oleh *User Satisfaction*
Sumber : Astria & Basyir (2019)

Trang dan Tuan mempelajari bagaimana orang menggunakan sistem informasi manajemen (MIS) di sembilan rumah sakit di Kota Ho Chi Minh, Vietnam. Studi tersebut menemukan bahwa seseorang lebih cenderung menilai suatu produk bermanfaat jika mudah digunakan. Selain itu, kaitan antara pengaruh kegunaan yang dirasakan dan kepercayaan pada kepuasan pengguna jugadiamati. Studi ini menemukan bahwa kualitas sistem informasi suatu organisasi dandukungan dari manajemen puncak merupakan faktor penting dalam mengevaluasi apakah karyawan puas dengan penerapan sistem mereka, dan hasil studi ini memiliki implikasi penting bagi manajemen teori dan praktis (Trang & Tuan, 2019). Adapun pengaruh dalam penelitian ini akan dirincikan dengan jelas pada gambar 2.3 dibawah ini:



Gambar 2.2 Pengaruh *Top Management Support*, *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* Terhadap *User Satisfaction*
 Sumber: Trang & Tuan (2019)

2.3 Kerangka Berfikir

2.3.1 Kaitan *Perceived Ease of Use* (PEOU) Terhadap *User Satisfaction*

Hartono (Wiwoho, 2018) berpendapat bahwa kemudahan penggunaan suatu teknologi adalah seberapa mudah seseorang percaya untuk menggunakan teknologi tersebut tanpa harus mengeluarkan banyak tenaga. Kepuasan orang dengan produk atau layanan didasarkan pada seberapa baik menurut mereka produk atau layanan memenuhi harapan orang. (Wiwoho, 2018). Penelitian ini didasarkan pada studi oleh Oktafiani, et.al (2021) yang menunjukkan bahwa pelanggan lebih puas bila produknya mudah digunakan.

2.3.2 Kaitan *Perceived Usefulness* Terhadap *User Satisfaction*

Persepsi pengguna/kegunaan yang dirasakan adalah pandangan tentang utilitas atau kegunaan suatu layanan, terlepas dari apakah mereka merasa mungkin untuk menggunakannya (Astria & Basyir, 2019). Kepuasan pengguna adalah hal terpenting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa penggunanya senang. Inilah mengapa kepuasan sangat penting - mempertahankan pelanggan dalam pelayanan (Purba, 2020). Bisnis ingin memenuhi kebutuhan pelanggan mereka, tetapi bisnis perlu tahu apa yang membuat pelanggan mereka senang agar mereka bahagia. Sebuah studi oleh Oktafiani et.al (2021) menyatakan bahwa seseorang lebih bahagia dengan suatu produk atau layanan ketika mereka yakin itu bermanfaat.

2.3.3 Kaitan *Top Management Support* Terhadap *User Satisfaction*

Trang dan Tuan menemukan bahwa dukungan manajemen puncak, yang mencakup dorongan dan alokasi sumber daya, memiliki pengaruh positif pada persepsi pengguna tentang betapa mudahnya sistem operasi yang relevan digunakan dan seberapa menguntungkannya (Trang & Tuan, 2019). Kepercayaan pada sistem ini kemudian menyebabkan peningkatan adopsi pengguna (Indraswati, 2019). Kepuasan pengguna (statistik pengguna) dapat dijadikan salah satu cara untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Jika seseorang menggunakan sistem informasi dan mereka senang dengan itu, maka sistem tersebut dianggap berhasil. Indraswati menemukan bahwa bahwa memiliki dukungan manajemen puncak untuk sebuah proyek dapat membuat orang lebih puas dengannya (2019). Penelitian ini didukung oleh penelitian Amalia (2022) yang

menunjukkan dukungan dari manajemen puncak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.3.4 Kaitan *Perceived Ease Of Use (PEOU)* Terhadap *Intention to Use*

Seseorang tetap menggunakan teknologi jika mereka merasa nyaman dengannya, seperti itu membantu mereka melakukan apa yang mereka inginkan atau perlu lakukan. Seseorang tidak peduli menggunakan teknologi jika tidak memberi mereka informasi atau layanan yang berguna (Tanujaya, 2020). Kenyamanan yang dirasakan adalah cara berpikir tentang betapa mudahnya sesuatu digunakan. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa teknologi dapat dengan mudah diaplikasikan dan mudah dipahami. Penelitian ini didasarkan pada gagasan bahwa jika sesuatu mudah digunakan, orang lebih cenderung menggunakannya. Hal inilah yang ditemukan Tanujaya (2020) dalam penelitiannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Astria dan Basyir (2019) yang menunjukkan bahwa orang yang menganggap suatu produk mudah digunakan cenderung ingin menggunakannya.

2.3.5 Kaitan *Perceived Usefulness* Terhadap *Intention to Use*

Sebuah manfaat yang dirasakan dari penggunaan suatu sistem atau layanan adalah keyakinan pengguna untuk meningkatkan efisiensi atau menurunkan penyelesaian pekerjaan mereka. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa orang lebih cenderung menggunakan sesuatu jika menurut mereka itu akan berguna bagi mereka, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa tidak ada korelasi antara kegunaan sesuatu dan niat orang. (Sandy, 2021). Penelitian oleh Sinurat dan Sugiyanto (2022) menunjukkan bahwa orang yang berpikir bahwa suatu produk

bermanfaat lebih cenderung ingin menggunakannya, meskipun itu bukan pilihan yang paling populer.

2.3.6 Kaitan *Top Management Support Terhadap Intention to Use*

Dukungan manajemen adalah salah satu faktor yang dapat digunakan sebagai indikator untuk membantu memilih seberapa baik suatu organisasi bisa memakai sistem informasi (Hendra, 2018). Pengelolaan sistem informasi akuntansi membutuhkan dukungan dari lembaga tingkat tinggi agar efektif. Dukungan tersebut akan membantu program SIA menjadi lebih inovatif di lingkungan SKPD. Memiliki tujuan yang jelas akan membantu penggunaan sistem informasi akuntansi menjadi lebih efektif. Tujuan yang ditetapkan di sini akan membantu departemen kepolisian untuk mencapai tujuan program sistem informasi mereka. Petugas SKPD memiliki keahlian khusus yang penting saat menggunakan sistem informasi akuntansi.

2.3.7 Kaitan *User Satisfaction Terhadap Intention to Use/ Acception*

Menurut Albi (2021), niat penggunaan adalah ketika seseorang tertarik untuk membeli suatu produk yang telah digunakan dan telah merasakan manfaatnya. Studi ini menemukan bahwa pelanggan lebih cenderung membeli kembali suatu produk jika mereka puas dengan produk tersebut. Orang tersebut ingin membeli barang itu lagi karena menurutnya itu ide yang bagus. Niat penggunaan adalah ketika seseorang tertarik untuk membeli suatu produk yang telah digunakan dan telah merasakan manfaatnya (Yusuf, 2021). Studi oleh Albi (2021), meneliti bahwa pelanggan lebih cenderung membeli kembali

suatu produk jika mereka puas dengan produk tersebut. Seseorang ingin membeli barang itu lagi karena menurutnya itu ide yang bagus.

2.3.8 Kaitan *Perceived Ease Of Use (PEOU)*, *Perceived Usefulness* Dan *Top Management Terhadap Intention to Use Melalui User Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*

Penelitian Astria & Basyir (2022) menemukan, di Kota Banda Aceh, nasabah yang menggunakan aplikasi BCA Syariah Mobile merasa lebih puas dengan aplikasi tersebut karena mudah digunakan. Namun, hal ini tidak memengaruhi niat perilaku mereka untuk menggunakan aplikasi lagi di masa mendatang. Pelanggan sepertinya kurang puas dengan aplikasi BCA Syariah Mobile, betapa mudahnya penggunaannya.

2.3.9 Kaitan *Perceived Usefulness Terhadap Intention to Use Melalui User Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*

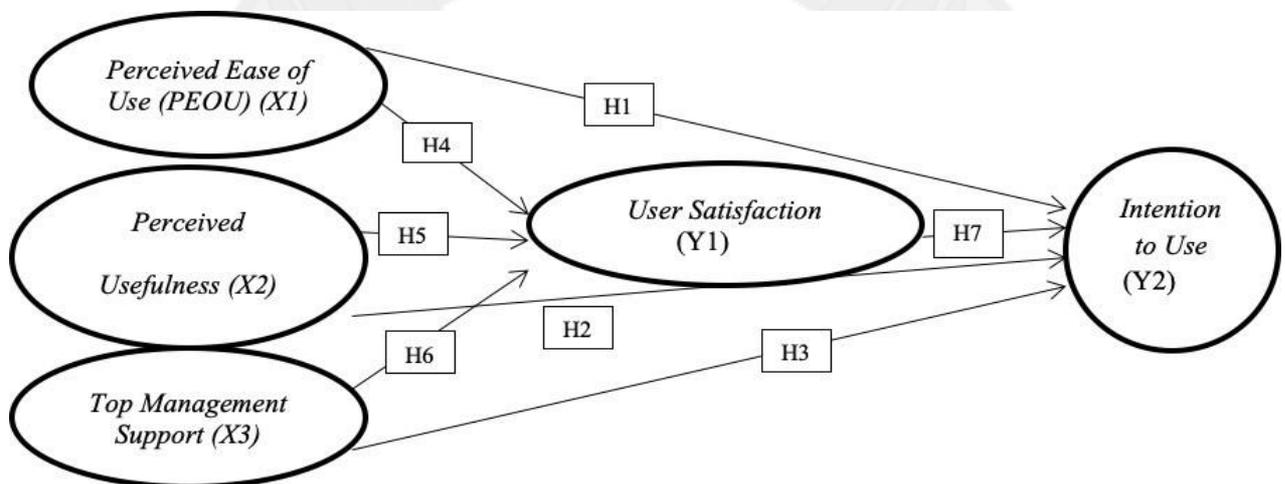
Penelitian Ashghar (2020) menunjukkan bahwa seseorang lebih puas dengan kegunaan suatu produk *online* jika mereka merasa bahwa produk tersebut bermanfaat bagi mereka. Hal ini juga menunjukkan bahwa lebih banyak niat untuk membeli produk secara *online* lagi di masa mendatang. Jika orang senang dengan suatu sistem, mereka cenderung akan terus menggunakannya.

2.3.10 Kaitan *Top Management Terhadap Intention to Use Melalui User Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening*

Menurut penelitian Indraswati, memiliki dukungan manajemen puncak terkait dengan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Artinya, semakin banyak dukungan dari manajemen senior, semakin puas penggunanya (Indraswati, 2019).

Cahyadi (2020) menemukan bahwa kualitas sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas manajemen puncak. Manajemen puncak perlu mendukung pemilihan dan penempatan sumber daya manusia yang dapat menggunakan sistem informasi dan memberikan pelatihan agar karyawan selalu menggunakan sistem secara efektif.

Berdasarkan landasan teori dan hipotesis yang diuraikan dalam penelitian ini, model penelitian yang akan diajukan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.4 Model Penelitian
Sumber: Modifikasi Oktafiani (2021), Astria & Basyir (2019),
Trang & Tuan (2021)

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah gagasan yang dibuat seseorang tentang sesuatu, untuk memahaminya dengan lebih baik. Terkadang, seseorang perlu untuk menguji ide untuk melihat apakah ide tersebut benar. Jika hipotesis merupakan masalah statistik, maka hipotesis itu disebut hipotesis statistik (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini terdapat desain baru yang merupakan dugaan sementara, yaitu:

1. H_0 : *Perceived ease of use (PEOU)* (X1) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y1)
 H_1 : *Perceived ease of use (PEOU)* (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y1)
2. H_0 : *Perceived usefulness* (X2) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y1)
 H_1 : *Perceived usefulness* (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y1)
3. H_0 : *Top Management Support* (X3) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y1)
 H_1 : *Top Management Support* (X3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* (Y1)
4. H_0 : *Perceived ease of use (PEOU)* (X1) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Intention to use/ acceptance* (Y2)
 H_1 : *Perceived ease of use (PEOU)* (X1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Y2)

5. H_0 : *Perceived usefulness* (X2) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use*. (Y2)
- H_1 : *Perceived usefulness* (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use*. (Y2)
6. H_0 : *Top Management Support* (X3) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Y2)
- H_1 : *Top Management Support* (X3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Intention to use* (Y2)
7. H_0 : *User satisfaction* (Y1) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Y2).
- H_1 : *User satisfaction* (Y1) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Intention to use* (Y2).
8. H_0 : *Perceived ease of use (PEOU)* (X1), *Perceived usefulness* (X2), dan *Top Management Support* (X3) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Y1) melalui *user satisfaction* (Y2) sebagai variabel *intervening*.
- H_1 : *Perceived ease of use (PEOU)* (X1), *Perceived usefulness* (X2), dan *Top Management Support* (X3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Y1) melalui *user satisfaction* (Y2) sebagai variabel *intervening*.
9. H_0 : *Perceived usefulness* (X2) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Y1) melalui *user satisfaction* (Y2) sebagai variabel *intervening*.

H₁: *Perceived usefulness* (X2) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Y1) melalui *user satisfaction* (Y2) sebagai variabel *intervening*.

10. H₀: *Top Management Support* (X3) tidak mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Y1) melalui *user satisfaction* (Y2) sebagai variabel *intervening*.

H₁: *Top Management Support* (X3) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *intention to use* (Y1) melalui *user satisfaction* (Y2) sebagai variabel *intervening*.

