

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian *Technology Acceptance Model (TAM)*

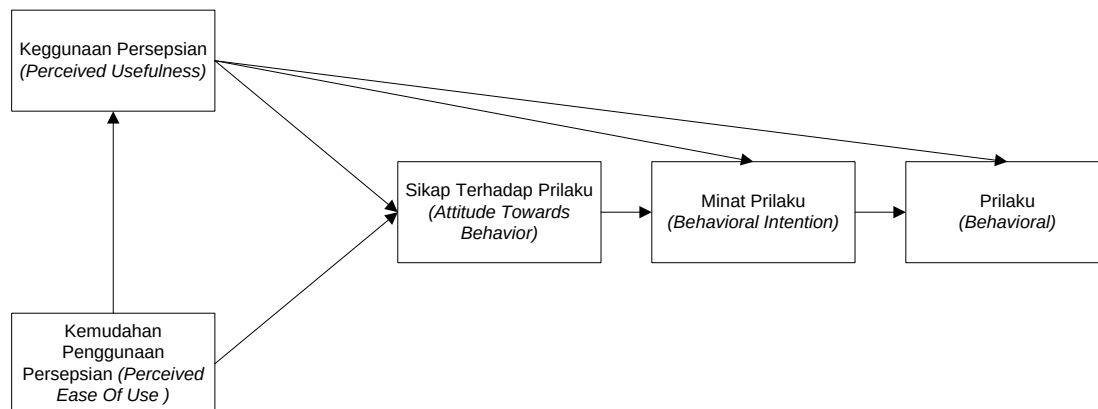
a. Technology acceptance model (TAM) merupakan suatu model penerimaan sistem teknologi informasi yang digunakan oleh pemakai TAM, dikembangkan oleh Davis et al (1989) berdasarkan model *theory of reasoned action* (TRA). Model TRA dapat diterapkan karena keputusan yang dilakukan oleh individu untuk menerima suatu teknologi sistem informasi merupakan tindakan sadar yang dapat dijelaskan dan diprediksi oleh niat prilakunya. TAM menambahkan dua konstruk utama kedalam TRA. Duan konstruk utama ini adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). TAM berargumentasi bahwa penerimaan individual terhadap sistem teknologi informasi ditentukan oleh dua konstruk tersebut (jogiyanto.2007:111).

Kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) juga mempengaruhi kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) tetapi tidak sebaliknya. Pemakai sistem akan menggunakan sistem jika sistem bermanfaat baik sistem itu mudah digunakan atau tidak mudah digunakan. Sistem yang sulit digunakan akan tetao digunakan jika pemakai merasa bahwa sistem masih berguna (Jogiyanto, 2007:112).

Keggunaan persepsian (*perceived usefulness*) dan kemudahaan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) keduanya mempunyai pengaruh ke minat perilaku

(*behavioral intention*). Pemakai teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan (Jogiyanto, 2007:112)

Model dari TAM yang dapat dilihat dari gambar berikut ini :



Sumber : Jogiyanto, 2007:112

Gambar II.1. Technology Acceptance Model (TAM)

b. Kelebihan dan Kelemahan TAM

Technology Acceptance Model (TAM) mempunyai beberapa kelebihan dan juga kelemahan. Kelebihan-kelebihan TAM menurut Jogiyanto (2007:134) adalah sebagai berikut :

1. TAM merupakan model perilaku (behavior) yang bermanfaat untuk menjawab pertanyaan mengapa banyak sistem teknologi informasi gagal diterapkan karena pemakainya tidak mempunyai minat (intention) untuk menggunakannya.
2. TAM dibangun dengan dasar yang kuat.

3. TAM telah diuji dengan banyak penelitian dan hasilnya sebagian besar mendukung dan menyimpulkan bahwa TAM merupakan model yang baik.
4. Kelebihan TAM yang paling penting adalah model ini merupakan model yang parsimoni (parsimonious) yaitu model yang sederhana tetapi valid.

Disamping kelebihan-kelebihan TAM tersebut, TAM juga mempunyai beberapa kelemahan-kelemahan yaitu sebagai berikut :

1. TAM hanya memberikan informasi atau hasil yang sangat umum saja tentang minat dan perilaku pemakai sistem dalam menerima sistem teknologi informasi
2. Perilaku pemakai sistem teknologi informasi di TAM tidak dikontrol dengan control perilaku (behavioral control) yang membatasi minat perilaku seseorang.
3. Perilaku (behavior) yang diukur TAM seharusnya adalah pemakaian atau penggunaan teknologi sesungguhnya (actual usage)
4. Penelitian-penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah sistem informasi saja
5. Beberapa penelitian TAM menggunakan subyek mahasiswa.
6. Penelitian-penelitian TAM kebanyakan hanya menggunakan subyek tunggal sejenis saja, misalnya hanya menggunakan sebuah organisasi saja, sebuah department saja, atau sebuah kelompok mahasiswa tertentu saja.
7. Penelitian-penelitian ini umumnya adalah penelitian *cross sectional* yang hanya melibatkan waktu satu periode tetapi dengan banyak sampel individu.

8. Penelitian-penelitian TAM umumnya hanya menggunakan sebuah tugas semacam saja.
9. Umumnya model penelitian TAM kurang dapat menjelaskan sepenuhnya antar hubungan (*causation*) variable-variable di dalam model
10. Tidak mempertimbangkan perbedaan kultur

2.1.2. SPSS (*Statistical Product And Service Solution*)

a. Pengertian SPSS

Menurut Kurniawan(2009:14) SPSS adalah salah satu program untuk pengolahan data statistik yang penggunaannya cukup mudah. SPSS merupakan singkatan dari *Statistical product and service solution*

Tugas pengguna hanyalah mendisain variable yang akan dianalisis, memasukan data, dan melakukan perhitungan dengan tahapan yang ada pada menu yang tersedia. Setelah perhitungan selesai, tugas pengguna ialah menafsir angka0angka yang dihasilkan oleh SPSS. Proses penafsiran inilah yang jauh lebih penting daripada sekedar memasukan angka dan menghitungnya. Dalam melakukan penafsiran kita harus dibekali dengan pengertian mengenai statistic dan metodologi penelitian. SPSS sangat bermanfaat untuk disiplin ilmu yang banyak melakukan perhitungan statistic dan menganjurkan membuat skripsi dengan pendekatan kuantitatif, misalnya seperti ilmu ekonomi, social, dan politik, psikologi dan eksakta.

b. Kelebihan Dan Kelemahan menggunakan SPSS

Salah satu keuntungan menggunakan SPSS ialah sebagai satu software statistic adalah fasilitas transformasi variabelnya yang dapat dilakukan secara mudah seperti program-program spreadsheet lainnya (misalnya Excel). SPSS dapat membaca dan menulis data dari file text ASCII (termasuk file hierarkis), paket *statistic* lainnya, spreadsheet dan database. SPSS dapat membaca dan menulis ke dalam table (*Structured Query Language*). SPSS sangat bermanfaat dalam mengolah data statistic dan menganalisisnya secara otomatis. Hingga saat sekarang produk SPSS telah dipakai dalam berbagai bidang seperti ilmu keuangan, retail, telekomunikasi, farmasi, broadcasting, militer, database marketing, riset pemasaran, peramalan bisnis, penilaian kredit, *customer relationship*, penilaian kepuasan konsumen (*Customer Statifaction*) dan sebagainya. Bahkan ilmu psikologi pun juga menggunakan aplikasi ini dalam proses mengola data.

Sedangkan kelemahan dari SPSS ini ialah penggunaanya yang terlalu rumit, sehingga dibutuhkan keahlian khusus. Kelemahan lainnya ialah banyaknya versi SPSS yang beredar, sehingga kita harus pintar-pintar memilih versi SPSS yang cocok untuk *Computer* atau *Note Book* yang kita gunakan

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari

unsur, komponen, atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama yang lain dan terpadu. Sistem bisa berupa abstraksi atau fisis (Gordon B. Davis, 2002). Sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsepsi yang saling tergantung. Sedangkan sistem fisis adalah serangkaian unsur yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan (Tata Sutabri, 2004).

Dari definisi diatas maka dapat diketahui manfaat sistem yaitu untuk menyatukan atau mengintegrasikan semua unsur yang ada dalam suatu ruang lingkup, dimana komponen-komponen tersebut tidak dapat berdiri sendiri. Komponen atau sub sistem harus saling berintegrasi dan saling berhubungan untuk membentuk satu kesatuan sehingga sasaran dan tujuan dari sistem tersebut dapat tercapai . Pendekatan sistem yang merupakan kumpulan dari komponen-komponen atau elemen-elemen merupakan definisi yang lebih luas dibandingkan dengan pendekatan sistem yang *prosedural*. Definisi lain dari sistem adalah kumpulan dari bagian-bagian yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sama atau sekumpulan objek-objek yang saling berelasi dan berinteraksi (Hanif Al Fata, 2007)

Data adalah kumpulan fakta yang tidak terorganisir. Pengolahan data akan mengubah data mentah menjadi informasi (Nurwono, 1994). Informasi adalah hasil pengolahan data yang diperoleh dari setiap elemen sistem menjadi bentuk yang mudah dipahami oleh penerimanya dan informasi ini menggambarkan kejadian-kejadian nyata untuk menambah pemahamannya terhadap fakta-fakta yang ada, sehingga dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan. Sumber informasi

adalah data . Data adalah kenyataan yang menggambarkan kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata (Tata Sutarbi, 2004).

Kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 (tiga) hal yaitu :

1. Akurate (*Accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak boleh menyesatkan . akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

2. Tepat Waktu (*Timelines*)

Informasi yang sampai pada penerima tidak boleh tertunda. Informasi yang sudah using nilainya akan berkurang , karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan suatu keputusan

3. Relevan (*Relevance*)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya, relevansi informasi untuk setiap orang, satu dan lainnya pasti berbeda

Sedangkan pengertian sistem informasi ialah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Tata Sutabri, 2004).

Manfaat adanya sistem informasi dalam suatu instansi yaitu :

1. Menyajikan informasi guna mendukung suatu keputusan.
2. Menyajikan informasi guna mendukung operasi harian
3. Menyajikan informasi yang berkenan dengan kepengurusan .

Beberapa komponen sistem informasi dapat diklarifikasi sebagai :

1. Perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang berfungsi sebagai mesin.
2. Manusia (people) dan prosedur (procedures) yang merupakan manusia dan tata cara menggunakan mesin.
3. Data merupakan jembatan penghubung manusia dengan mesin agar terjadi suatu proses pengolahan data.

A. Multi Use Taster (MUT III)

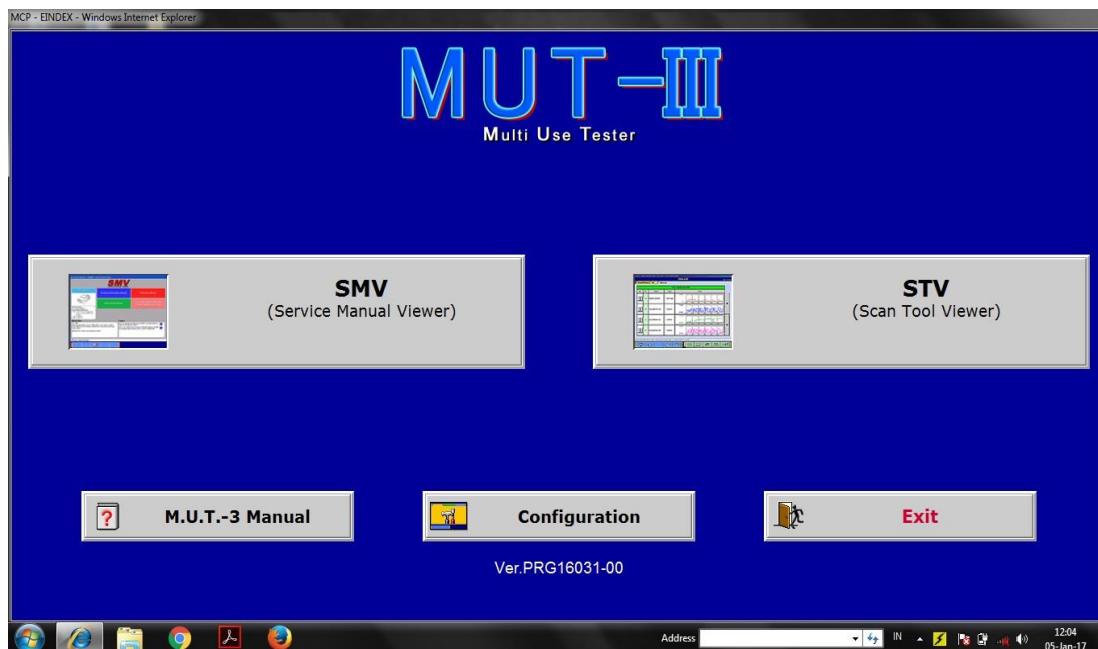
1. Pengertian *Multi Use Taster (MUT III)*

Yaitu sebuah layanan aplikasi yang digunakan untuk mendeteksi awal kerusakan kendaraan khususnya kendaraan Mitusbishi seperti *Pajero Sport, Outlander Sport, Mirage, Delica, Grandis, Lancer Ex*. Selain itu fungsi *Multi Use Taster* sebagai untuk update data misalnya *transmisi automatic* apabila ditemukan sebuah *trouble* dan sebagai proses inisialisasi *suplay pump* pada saat penggantian *suplay pump* perlu di lakukan *inisialisasi* dari penunjukan angka 225 menjadi 0 lalu kemudian menjadi 2 serta penulisan kode injector atau input data injector ke dalam *Electronic Control Unit (ECU)* dengan *id code* ada 30 digit, serta untuk registrasi kunci kontak untuk kendaraan seperti *Pajero Sport, Outlander Sport, Mirage, Delica, Lancer Ex, Lancer Evo 10* dan *Strada Triton* .

2. Sejarah *Multi Use Taster (MUT III)*

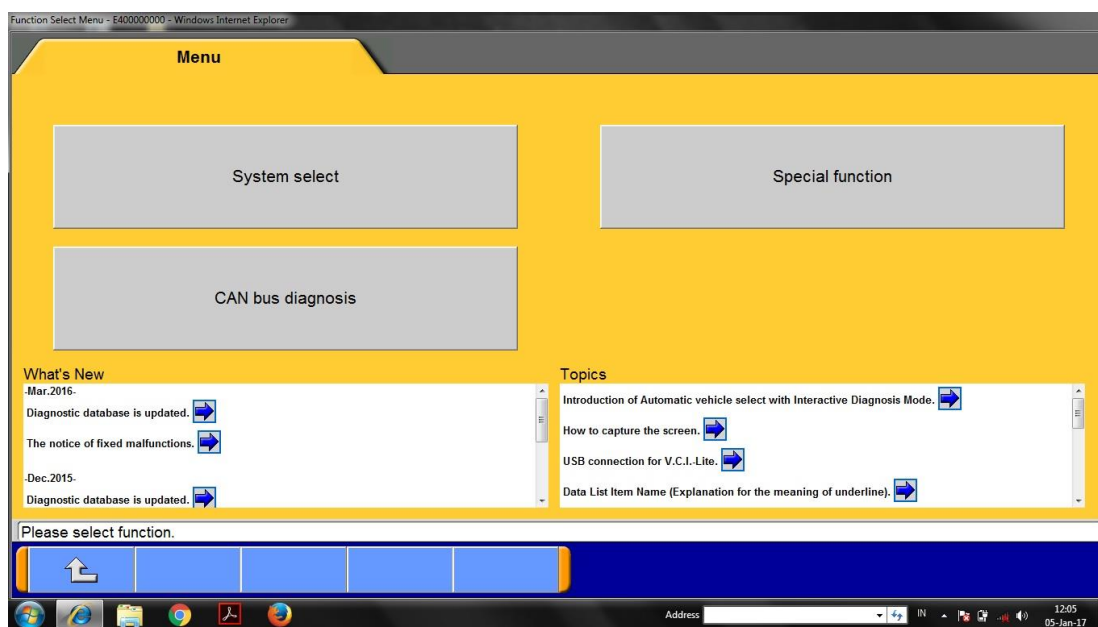
Multi Use Taster awal kemunculanya pada tahun 1989 yang awal kemunculanya di sebut dengan *Multi Use Taster I (MUT I)*, *Multi Use Taster I* ini

pada awalnya untuk mengdiagnosis kerusakan awal kendaraan *Lancer GTI 1800* dan *1600 Cc*, *Eterna* tahun 1990 dengan kapasitas mesin 2000 Cc, dan semakin berkembangnya dunia teknologi di bidang otomotif di tahun 1993 dari *Multi Use Tester I* berevolusi menjadi *Multi Use Taster II* yang kegunaanya lebih baik dari *Multi Use Taster I*, kegunaanya masih dengan sama namun ada penambahan untuk kendaraan dengan type *Lancer CB 4* atau *1600 Single Over Head Campsaft (SOHC)*, *CB 5 Lancer 1800 Doubel Over Head Campsaft (DOHC)*, *Galant 2000 Cc*, *Galant 2400 Cc*, *Multi Use Taster II* ini berlangsung selama sekitar 12 tahun sampai produksi unit tahun 2004, setahun berselang di tahun 2005 *Multi Use Taster II* berevolusi kembali menjadi *Multi Use Taster III* yang kegunaanya masih sama tetapi lebih baik lagi dan berlangsung sampai dengan sekarang untuk mengdiagnosis kerusakan awal kendaraan-kendaraan produksi tahun 2005 ke atas seperti *Grandis*, *Pajero Sport*, *Mirage*, *Oulander Sport*, *Delica*, *Strada Triton*, *Lancer EX* dan *Lancer Evo 10*.



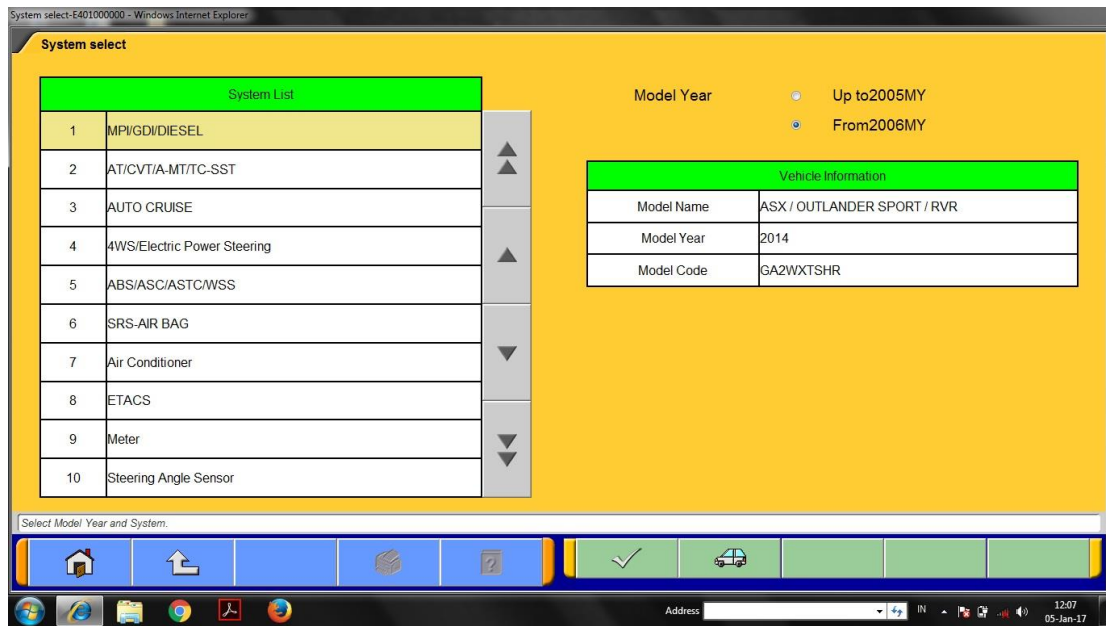
Sumber : Service Departement

Gambar II.2. Tampilan Awal Multi Use Taster III



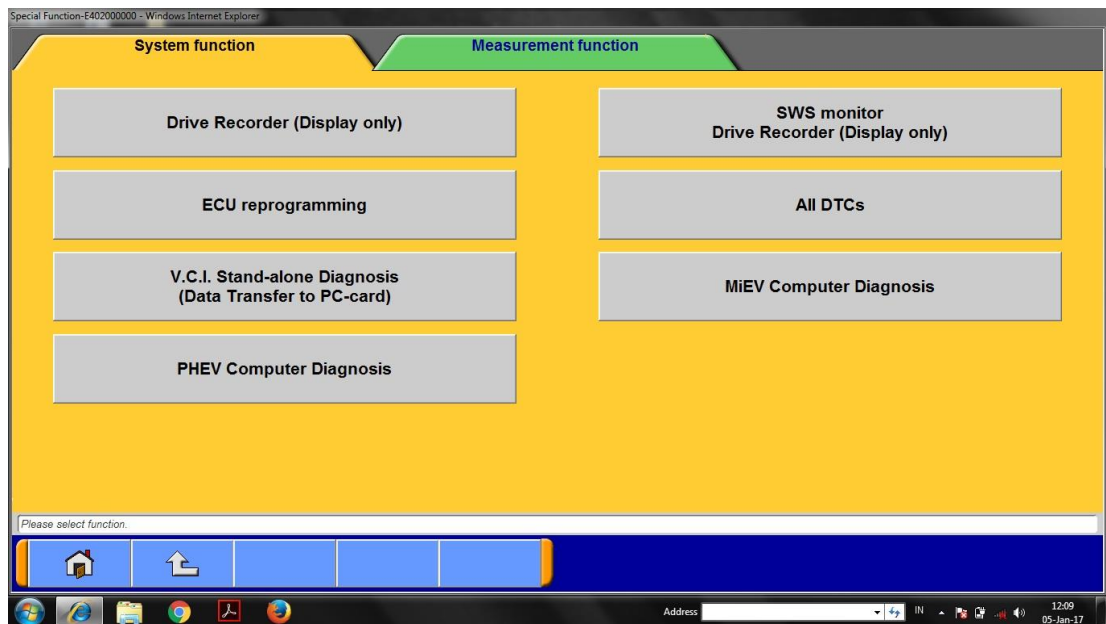
Sumber : Service Departement

Gambar II.3. Tampilan Home Multi Use Taster III



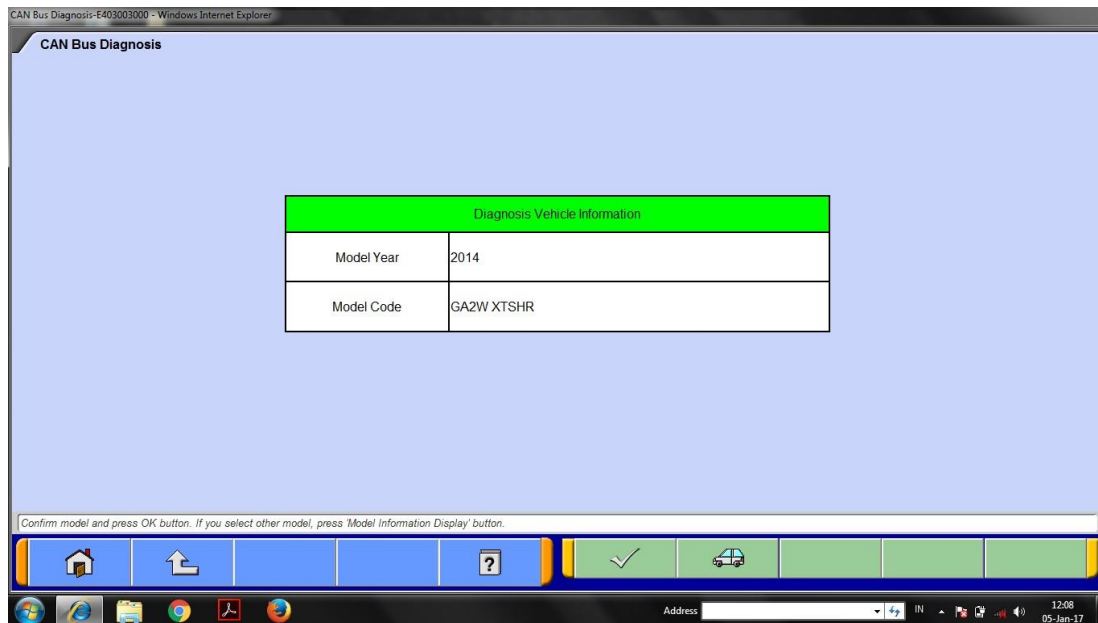
Sumber : Service Departement

Gambar II.4. Tampilan Cek Diagnosis



Sumber : Service Departement

Gambar II.5. Tampilan Cek All Diagnosis



Sumber : Service Departement

Gamabar. II.6. Tampilan Cek Troubel Elektrikal

2.2 Penelitian Terkait

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sedikit banyak terinspirasi dan mereferensi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan latar belakang masalah pada skripsi ini. Adapun penelitian yang berhubungan dengan skripsi ini antara lain :

“Pengembangan Sistem Informasi Service Kendaraan Pada Bengkel KFMP”, Penelitian yang dilakukan oleh Yohannes Yahya Welim, dkk(2015,ISSN:2252-4983). Perkembangan teknologi informasi yang pesat saat ini telah memasuki hampir semua kehidupan. Hal ini ditandai dengan banyaknya penggunaan komputer, baik untuk kepentingan perusahaan atau bisnis sampai kepada hal-hal yang bersifat hiburan dan pendidikan. Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis. Setiap perilaku bisnis bersaing untuk merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan yang mau menggunakan produk atau jasa dari perusahaanya. Bengkel KFMP adalah usaha milik perorangan yang bergerak dibidang jasa yaotu service perbaikan mobil khususnya spesialis untuk mobil-mobil produksi dari Honda atau mobil buatan jepang seperti CRV. Untuk setiap perbaikan kendaraan, bengkel tersebut harus melakukan pencatatan dan perhitungan administrasi service. Proses penyelesaian transaksi

sampai sekarang masih menggunakan sistem manual, mulai dari proses pendaftaran pelanggan maupun pendataan tanda pembayaran serta pembuatan laporan yang ditunjukkan kepada kepala bengkel. Sehingga hal ini menjadi salah satu penyebab terhambatnya proses pelayanan terhadap para pelanggan dan keterlambatan informasi yang akan disampaikan kepada kepala bengkel. Hasil yang diperoleh dari pengembangan sistem ini adalah dengan melakukan tahapan analisa sistem, analisa-analisa perancangan sistem dan perancangan basis data sehingga mempermudah kegiatan perusahaan, mengola data, membuat laporan menjadi lebih mudah an efisien, penyajian informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu membuat pihak manajemen dalam mengambil keputusan.

“Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Pada industri Perbankan” penelitian selanutnyaini dilakukan oleh Dedi Rianto, Zanial (2015,ISSN: 2355-4614). penelitian bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh persepsi manfaat yang dirasakan (PU) dan persepsi mudah penggunaanya (PEU) terhadap sikap (ATU) dalam menerima teknologi informasi (ATI). Jenis penelitian ini adalah explanatory research. Responden adalah pegawai perbankan sebnayak 118 orang. Untuk menguji pengaruh dari masing-masing variable digunakan teknik analisis structural equation modeling(SEM) hasil penelitian menunjukan variable persepsi mudah penggunaanya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap menggunakannya TI(ATU). Variable persepsi manfaat yang dirasakan (PU) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap sikap menggunakannya TI (ATU). Variable persepsi mudah penggunaanya (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable persepsi dan manfaat yang di rasakan (PU). Variabel sikap menggunakan (TI)berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan TI(ATI).Ada temuan hasil penelitian yang tidak mendukung hasil penelitian sebelumnya, yaitu, persepsi manfaat yang dirasakan (PU) berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap sikap menggunakan TI (ATU). Kondisi ni menunjukkan sikap manajemen setuju bahwa penggunaan teknologi informasi perbankan merupakan hal yang penting dan kehadirannya dirasakan sangat bermanfaat bagi organisasi dan staf operasional, tetapi bukan unsur utama dalam menentukan sikap untuk menggunakan TI. Pihak manajemen harus mampu mewujudkan skilled workers dan kualitas pelayanan yang professional. Industri perbankan dapat melakukan

2.3 Objek Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini mengangkat di salah satu perusahaan otomotif yang berada di Jakarta Utara. Untuk pengambilan data disini penulis melakukan penelitian

di PT. Srikandi Diamond Motors yang berlokasi di Jl. Danau Sunter Utara Blok B No.14 Sunter Jakarta Utara.

Mulanya adalah ide brilian yang tercetus dari cara berpikir cemerlang dalam memanfaatkan peluang-peluang tersebut muncul sejalan dengan kebijakan pemerintah mengenai penanaman modal, baik asing maupun modal dalam negeri.

Pada tahun 1987 didirikanlah PT. Srikandi Diamond Motors perusahaan yang bergerak di bidang 3S (*Service, Sales* dan *Spare Part*)

Dengan tiga pilar penjualan yaitu *Ligth Commercial Vechicle (LCV)*, *Commercial Vehicle (CV)* dan *Passenger Car (PC)*, terus memperkenalkan *product-product* kendaraan terbaik untuk kebutuhan bisnis dan kendaraan pribadi yang sesuai dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat indonesia. Produk kendaraan niaga di kelas *light* dan *medium truck* dari Mitsubishi Fuso dengan bermacam variannya melengkapi semua kebutuhan niaga di indonesia mulai dari pertambangan, perkebunan hingga perdagangan retail.