

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua ini memberi penjelasan mengenai teori-teori yang dapat membangun hipotesis. Bahasan pertama menjelaskan tentang niat perilaku individu dalam menggunakan pendaftaran berbasis online sebagai variabel pertama dalam penelitian. Bahasan kedua tentang kepuasan individu sebagai variabel mediasi pembentuk niat perilaku. Bahasan ketiga membahas kemanfaatan sistem yang merupakan variabel pendahulu dalam mempengaruhi sikap kepuasan. Bahasan selanjutnya tentang kredibilitas personal yang merupakan variabel penting dalam mempengaruhi kepuasan. Bahasan kelima dalam kegunaan persepsi sebagai faktor penentu untuk membentuk kepuasan. Bahasan terakhir adalah penjelasan model penelitian. Bahasan tersebut dijelaskan sebagai berikut :

A. Niat Perilaku

Niat di definisikan sebagai suatu sikap individu untuk melakukan suatu tindakan atau berperilaku (Miniard dan Cohen, 1981). Konsep niat tersebut memberikan suatu makna bahwa individu akan melakukan suatu tindakan jika mempunyai niat. Konsep niat berkaitan erat dengan suatu tindakan yang akan dilakukan di masa depan (Konolige, et al. 1993). Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa konsep niat didefinisikan sebagai keinginan dari setiap individu untuk melakukan suatu tindakan di waktu yang akan datang agar keinginannya dapat tercapai.

Niat mengalami perkembangan definisi yang disebabkan adanya perbedaan objek penelitian. Teridentifikasi, niat berkembang menjadi, antara lain niat perilaku (Miniard and Cohen, 1981), niat membeli (Saham, 2018), dan niat menggunakan (Hakim and Deswindi, 2015). Niat perilaku dapat menunjukkan seberapa banyak usaha yang dapat dilakukan individu dalam berkomitmen untuk mengambil suatu keputusan dalam tindakan yang akan di ambil (Saeroji, et al. 2015). Niat membeli yaitu keinginan untuk membeli yang dapat meningkatkan kebutuhan dan kinerja yang dapat bermanfaat bagi pengguna. Perkembangan berikutnya pada niat menggunakan yang dikembangkan oleh Hakim and Deswindi, (2015) ialah penggunaan teknologi yang dapat membuat individu merasa bahwa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan dan individu mempunyai niat untuk menggunakannya. Berdasarkan penjelasan yang telah diungkapkan, studi ini menggunakan niat perilaku yang dirasa tepat dalam penjelasan pada penggunaan pendaftaran berbasis website.

Perdebatan tentang alat ukur niat perilaku juga menjadi bahasan penting. Studi yang dilakukan oleh Yi dan Hwang (2003) mengajukan dua alat ukur niat perilaku menggunakan sistem informasi berbasis web yaitu keyakinan kolerasi kegunaan website dan kemudahan penggunaan sistem berbasis web. Studi lain dari (Chang *et al.*, 2015) ada 3 alat ukur, yaitu niat menggunakan registrasi online, akan memilih registrasi online untuk reservasi, merekomendasi registrasi online ke lainnya. Berdasarkan bahasan tersebut penelitian ini akan menggunakan alat ukur yang dimodifikasi sesuai obyek penelitian yang digunakan.

Berbagai studi menjelaskan adanya keragaman variabel pembentuknya yang mempengaruhi niat perilaku antara lain, manfaat yang dirasakan (Helia *et al.*, 2018), persepsi kualitas (Hakim and Deswindi, 2015), kepuasan (Tao *et al.*, 2018). Namun studi ini membentuk niat perilaku yang dipengaruhi oleh kepuasan (Tao *et al.*, 2018) yang menunjukkan kepuasan pada penggunaan website dapat menjadi faktor penentu dalam pembentukan niat pendaftaran berbasis website. Pendaftaran berbasis website yang merupakan layanan dan fasilitas dari rumah sakit mampu meningkatkan keinginan individu apabila tingginya kepuasan yang didapatkan. Kepuasan sebagai variabel mediasi dipengaruhi oleh kegunaan, kegunaan persepsi, dan kredibilitas personal. Penjelasan masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut :

B. Kepuasan

Definisi kepuasan masih terdapat perdebatan karena perbedaan obyek penelitian. Kepuasan didefinisikan sebagai konsep yang melibatkan perasaan senang dari individu yang diperoleh dengan telah tercapainya apa yang diharapkan oleh individu (Pizam *et al.*, 2006). Hal yang sama juga diungkapkan oleh Giese and Cote (2002) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah sebuah respon emosional atau kognitif yang berkaitan dengan hal tertentu seperti produk, harapan, dan pengalaman konsumsi dan yang terjadi pada waktu tertentu. Pendapat lain yang diungkapkan oleh (Ford *et al.*, 2013) yang menjelaskan kepuasan penggunaan situs website didefinisikan sebagai evaluasi positif individu sebagai penggunaan sistem informasi yang telah mendapatkan informasi secara tepat dan cepat. Maka dapat disimpulkan bahwa

kepuasan adalah respon emosional positif dari individu yang telah tercapainya sesuatu yang diinginkannya atau merupakan bentuk bahagia yang ringan.

Kepuasan mengalami perkembangan definisi yang disebabkan karena adanya perbedaan obyek penelitian (Cheung and Lee, 2005; Lowry *et al.*, 2006; Schaupp, Fan and Belanger, 2006). Kepuasan diartikan sebagai salah satu hal dari reaksi konsumen yang paling penting dalam lingkungan hidup. Konsumen pengguna online yang relatif puas akan terus menggunakan untuk menemukan kegiatan yang dilakukan (Cheung and Lee, 2005). Menurut Lowry *et al* (2006), Kepuasan ialah keadaan dari suatu pikiran individu yang mempunyai interaksi dengan 3 komponen dasar seperti, harapan, keinginan, dan hasil yang dirasakan. Pendapat yang berbeda di ungkapkan oleh Schaupp et al (2006), kepuasan mempunyai peran penting untuk membangun hubungan yang dapat membuat pemakai internet khususnya website secara jangka panjang dan menentkan keberhasilan dari situs web. Berdasarkan penjelasan tersebut konsep kepuasan dalam konteks pendaftaran berbasis website didefinisikan sebagai respon positif individu untuk terus menggunakan pendaftaran berbasis website terhadap layanan yang diberikan rumah sakit.

Selain definisi kepuasan perdebatan tentang alat ukur kepuasan juga menjadi bahasan yang penting. Studi yang dilakukan Lowry *et al* (2006) mengajukan 3 alat ukur mengenai kepuasan , yaitu kesesuaian dengan harapan penggunaan sistem, keinginan tetap menggunakan, dan hasil yang dirasakan. Studi lain dari Bhattacharjee dan Lin, (2015) mengajukan 3 alat ukur, memuaskan, berkenaan menggunakan, dan sistem informasi yang dapat memberikan manfaat bagi individu .

Studi lain yang dilakukan Ommen *et al.*, (2009) mengajukan 4 alat ukur, kecepatan untuk bekerja, tugas yang dapat dengan mudah diatasi, kesesuaian waktu pengerjaan, membatasi waktu bekerja dengan hal lainnya. Maka studi ini penggunaan alat ukur kepuasan dilakukan modifikasi yang disesuaikan dengan obyek yang digunakan.

Studi terdahulu dihasilkan adanya konsistensi hasil pengaruh kepuasan terhadap niat perilaku dalam menggunakan aplikasi online. Studi yang dilakukan oleh Bhattacharjee dan Lin, (2015) mengatakan bahwa kepuasan mempunyai hubungan positif untuk membentuk niat menggunakan system informasi. Studi lain dari Laddawan *et al.*, (2016) mengatakan bahwa kepuasan yang dipersepsikan tinggi oleh individu akan mempengaruhi niat untuk terus menggunakan system informasi. Studi yang lainnya dilakukan oleh Hadji and Degoulet, (2016) mengatakan bahwa niat untuk menggunakan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kepuasan dalam menggunakan sistem informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa tingginya kepuasan yang diterima pengguna sistem informasi dapat meningkatkan individu niat menggunakan sistem informasi. Maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₁ : kepuasan yang dipersepsikan tinggi akan mempengaruhi niat perilaku individu dalam menggunakan pendaftaran berbasis website.

C. Kemanfaatan

Definisi Kemanfaatan telah dikembangkan oleh beberapa peneliti. Studi dari Jokela *et al.*, (2003) menyebutkan bahwa kemanfaatan merupakan proses dari penggunaan suatu sistem yang dirasa dapat memberikan manfaat bagi individu. Penjelasan tersebut memberikan makna bahwa pemakaian suatu sistem baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan dan dapat berguna bagi penggunanya. Studi lain dari Bevan, (1995) mengatakan kemanfaatan berkaitan erat dengan teknologi dari kemudahan penggunaan yang dirasakan individu akan mendapatkan manfaat dari sistem teknologi informasi tertentu. Perkembangan definisi kemanfaatan yang digunakan oleh Tao *et al.*, (2018) menyatakan bahwa kemanfaatan menunjukkan sejauh mana sistem dapat digunakan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan pengguna. Hal ini dikarenakan kemanfaatan sistem teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, individu berkecenderungan mencari sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kemudahannya. Maka dapat disimpulkan bahwa kemanfaatan adalah aktivitas menggunakan yang mempunyai manfaat dan kegunaan untuk pemakainya.

Selain definisi kegunaan perdebatan alat ukur kegunaan juga menjadi bahasan yang penting. Studi yang dilakukan Heo *et al* (2006) mengajukan 3 alat ukur yaitu, efektivitas, efisiensi, kemampuan belajar, dan kepuasan. Studi dari Nakayama, et al (2017) mengajukan 5 alat ukur, aplikasi di nilai lebih cepat, aplikasi mampu digunakan untuk pekerjaan, menyukai aplikasi untuk mencapai pekerjaan, aplikasi dapat meningkatkan efisiensi, dan secara keseluruhan aplikasi bermanfaat. Studi dari

Tao *et al* (2018) mengajukan 4 alat ukur, meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas, meningkatkan efisiensi, bermanfaat untuk pekerja. Berdasarkan bahasan tersebut penelitian ini akan menggunakan alat ukur yang dimodifikasi sesuai obyek penelitian yang digunakan.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa pemakaian yang sesuai dengan kebutuhan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan yang dirasakan individu, jika suatu sistem tersebut memberikan fasilitas kepada pengguna (Tao *et al.*, 2018). Studi dari Sharabati, (2015) menyatakan bahwa kemanfaatan mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan yang dirasakan individu apabila manfaat yang dirasakan individu sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan. Hasil studi lain dari Vairamuthu dan Anuncia, (2016) mengatakan hal yang sama, jika suatu sistem dapat memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penggunanya. Berdasarkan dari penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa tingginya kemanfaatan yang dirasakan individu dapat memberikan kepuasan terhadap individu sebagai pengguna sistem. Maka hipotesis yang akan diberikan sebagai berikut :

H₂ : semakin tinggi kemanfaatan yang dirasakan individu maka akan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan.

D. Kegunaan Persepsian

Kegunaan persepsi merupakan sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja pekerjaan (Davis, 1996). Hal yang sama juga diungkapkan oleh studi yang dilakukan Lim dan Benbasat,

(2000) bahwa kegunaan persepsi didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan individu dalam menggunakan sistem tertentu yang dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Pendapat yang lain dari studi yang dilakukan Begum, (2013) menyatakan bahwa kegunaan persepsi ialah sejauh mana individu percaya dalam menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Berdasarkan dari penjelasan tersebut, kegunaan persepsi didefinisikan sebagai keyakinan dari individu dalam menggunakan sistem informasi dapat memberikan manfaat dan hasil yang memuaskan.

Selain definisi kegunaan persepsian, perdebatan alat ukur juga menjadi bahasan yang penting. Studi yang dilakukan Bhattacharjee and Lin, (2015) mengajukan 4 alat ukur, meningkatkan kinerja individu dalam proses pekerjaan, meningkatkan produktivitas individu, meningkatkan efektivitas, penggunaan system informasi yang sangat berguna untuk pekerjaan. Studi lain dari Laddawan1 et al, (2016) mengajukan 4 alat ukur, mempunyai peran penting sistem informasi dalam pekerjaan, kesesuaian sistem informasi dengan kenyataan yang ada, memberikan pengalaman yang lebih, dan sistem informasi yang dapat memberikan info terbaru.

Studi lain dari Zrivan *et al.*, (2005) mengajukan 12 alat ukur, peran sistem dalam memenuhi kebutuhan, keterlibatan sebuah sistem dalam mempengaruhi sosialisme individu, kemudahan sistem informasi dalam membantu individu dalam melakukan pengerjaan, ketenangan dalam melakukan pengerjaan menggunakan sistem, pengaplikasian hasil dari sebuah sistem terhadap perilaku individu, ke valitan data yang diterima dari sebuah sistem informasi, pengaruh sistem informasi terhadap

perasaan, pemenuhan kebutuhan dari sistem informasi sesuai dengan yang diharapkan, penyajian informasi dapat membantu pekerjaan, kemudahan sistem dalam memberikan informasi untuk menyelesaikan pekerjaan, harapan untuk menginovasi sebuah sistem, ketersediaan layanan sistem informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut studi ini menggunakan alat ukur kegunaan persepsian yang dimodifikasi sesuai obyek yang digunakan.

Studi terdahulu yang dilakukan Scholtz *et al.*, (2016) mengatakan bahwa adanya hubungan yang positif antara kemanfaatan dan kegunaan persepsian yang dapat memberikan hubungan positif bagi pengguna sistem website. Kemanfaatan mempunyai pengaruh positif terhadap kegunaan persepsian apabila individu merasa dalam menggunakan suatu sistem tertentu akan memberikan manfaat bagi penggunaannya. Studi lain dari Tao *et al.*,(2018) mengatakan bahwa kemanfaatan mempunyai hubungan positif terhadap kegunaan persepsi terhadap informasi sistem berbasis website. Studi dari Raban *et al* (2012) mengatakan hal yang sama bahwa kegunaan persepsi mempunyai hubungan yang positif terhadap kepuasan individu. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kemanfaatan tinggi dari aplikasi-aplikasi sistem informasi dapat meningkatkan kegunaan yang dipersepsikan oleh pengguna sistem informasi. Maka hipotesis yang diberikan sebagai berikut :

H3 : semakin tinggi kemanfaatan yang dirasakan individu maka akan mempengaruhi kegunaan persepsi.

Studi terdahulu menunjukkan adanya pengaruh positif antara kegunaan persepsian pada kepuasan. Tingginya kegunaan persepsian individu terhadap sistem informasi

yang digunakan dapat meningkatkan kepuasan individu terhadap layanan sistem informasi Kaewkitipong Laddawan¹, et al (2016). Hal ini dikarenakan jika individu merasa sebuah sistem dapat memberikan manfaat yang positif maka dapat memberikan hasil yang positif terhadap pelayanan. Kegunaan persepsi yang dirasakan memiliki pengaruh positif pada kepuasan individu terhadap penggunaan sistem informasi (Hadji dan Degoulet, 2016). Studi yang dilakukan oleh Chang *et al.*, (2015) menyatakan bahwa kegunaan persepsi memberikan hasil positif terhadap kepuasan yang dapat mempengaruhi niat menggunakan. Berdasarkan penjelasan tersebut memberikan makna bahwa tingginya kegunaan persepsi yang dirasakan dapat berpengaruh terhadap kepuasan individu sebagai pengguna sistem informasi. Maka hipotesis yang dibuat :

H₄ : manfaat yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan untuk membentuk niat menggunakan pendaftaran berbasis website.

E. Kredibilitas Yang Dipersepsikan

Kredibilitas yang dipersepsikan yang mengarah pada penggunaan sistem informasi didefinisikan sejauh mana individu akan percaya terhadap sistem teknologi informasi yang didasari atas kepercayaan terhadap sistem teknologi informasi tertentu (Kuthakapan, 2014). Hal ini didasari atas argumentasi terhadap sebuah sistem teknologi yang dinilai dari segi ketepatan dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkannya. Kredibilitas yang dipersepsikan adalah keyakinan dari individu terhadap layanan dari sistem teknologi informasi untuk memberikan informasi yang bermanfaat (Teng *et al.*, 2017). Keyakinan individu tersebut di pengaruhi oleh

informasi dari individu lain yang dapat meyakinkan bahwa menggunakan sistem teknologi tertentu memberikan manfaat yang berguna bagi penggunanya. Maka kredibilitas yang dirasakan selanjutnya dalam konteks pendaftaran online dimaknai bahwa kredibilitas yang dipersepsikan individu yang mengacu pada sejauh mana konsumen memandang informasi dan layanan kesehatan dapat dipercaya.

Perbedaan alat ukur terhadap kredibilitas yang dirasakan juga menjadi bahasan yang sangat penting, studi dari Lacasse dan Leo, (2011) mengajukan 3 alat ukur, keahlian dari pelayanan kesehatan mempengaruhi kualitas yang dirasakan oleh individu, hubungan kualitas kepercayaan dengan kepercayaan terhadap pelayanan kualitas, perhatian dan pelayanan kesehatan meningkatkan kualitas yang dirasakan oleh individu. Studi dari Campanella Bracken, (2017) mengajukan 5 alat ukur, kejujuran dalam pekerjaan, kebaikan dalam melakukan pekerjaan, rasa aman dalam menerima pelayanan kesehatan, kerahaman dalam melayani pasien, keadilan dalam memperlakukan pasien. Sedangkan studi lain Tao *et al.*, (2018) mengajukan 4 alat ukur, kepercayaan terhadap sistem informasi, kemudahan publikasi sistem informasi, manfaat sistem informasi dalam informasi kesehatan, adanya jaringan kesehatan yang tersedia. Keragaman alat ukur ini untuk penelitian ini diperlukan modifikasi yang sesuai dengan obyek yang digunakan.

Kredibilitas yang dipersepsikan oleh pasien akan meningkatkan niat menggunakan hospital website jika individu merasa puas dengan fitur yang terdapat pada hospital website (Lacasse and Leo, 2011). Kepuasan yang dirasakan oleh

individu terhadap hospital website tergantung dengan kualitas yang dirasakan oleh pengguna dalam memenuhi keinginan yang diharapkan (Campanella Bracken, 2017). Studi dari Tao *et al.*, (2018) mengatakan hal yang sama bahwa kredibilitas yang dirasakan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan individu hal ini dimaklumi tingginya kredibilitas yang dipersepsikan konsumen pada sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan individu. Maka hipotesis yang dibuat:

H₅ : kredibilitas yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan untuk membentuk niat perilaku menggunakan pendaftaran berbasis website.

Studi terdahulu menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kredibilitas yang dirasakan terhadap kegunaan persepsian dalam membentuk niat menggunakan pendaftaran pasien secara online (Rabjohn et al, 2008; Bhattacharjee dan Lin, 2015; Tao *et al.*, 2018) . Studi yang dilakukan oleh (Rabjohn et al, (2008) mengungkapkan bahwa kredibilitas yang dirasakan akan mempunyai hubungan yang positif terhadap kegunaan persepsian jika individu merasa percaya dengan menggunakan sebuah sistem teknologi informasi tertentu akan memberikan manfaat yang positif. Hal yang sama diungkapkan oleh (Bhattacharjee and Lin, 2015) dalam studinya yang menyatakan bahwa kredibilitas yang dirasakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap niat individu merasa tertarik untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi jika diyakini dapat memberikan manfaat. Studi lain dari Tao *et al.*, (2018) juga menyatakan hal yang sama, bahwa kredibilitas yang dirasakan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kegunaan persepsian untuk membentuk niat perilaku individu menggunakan pendaftaran berbasis website. Berdasarkan penjelasan

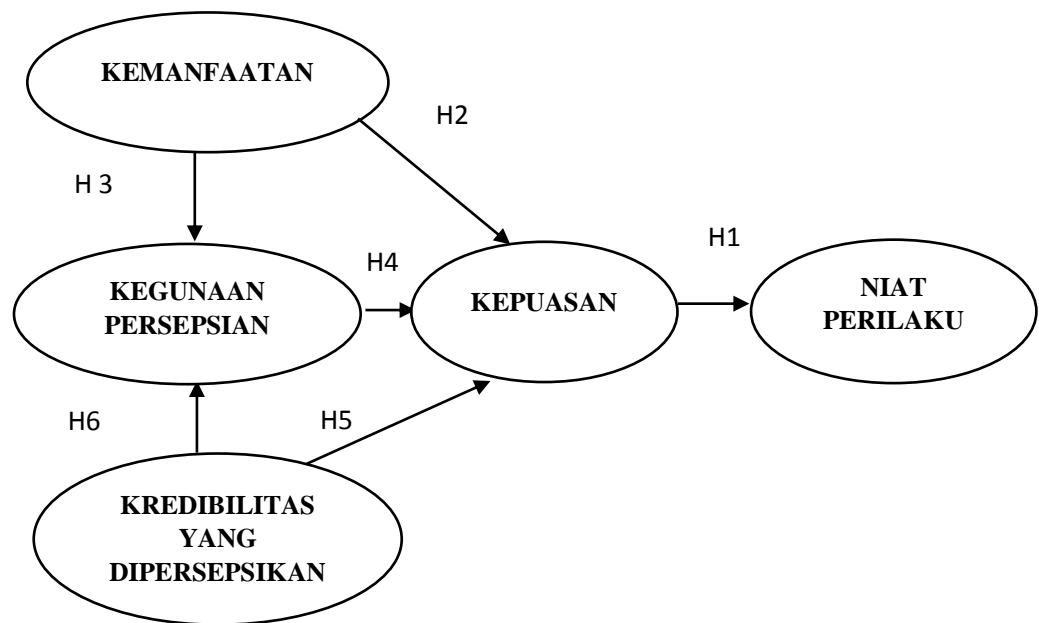
tersebut tinggi kredibilitas sistem informasi yang dirasa individu dapat meningkatkan kemauan orang untuk berniat menggunakan sistem informasi. Maka hipotesis yang dibentuk :

H₆ : tingginya kredibilitas yang dirasakan akan meningkatkan kegunaan persepsian oleh individu terhadap niat menggunakan pendaftaran berbasis website.

F. Kerangka Konsep Penelitian

Hubungan antara niat perilaku, kepuasan, kemanfaatan, kegunaan persepsi, dan kredibilitas yang dirasakan di sajikan dalam gambar .

Gambar 1 Model Penelitian



Penjelasan Model

Gambar variabel tersebut menjelaskan bahwa niat perilaku merupakan tujuan penelitian yang dipengaruhi oleh kepuasan. Kepuasan sebagai variabel antara dipengaruhi variabel kemanfaatan, kegunaan persepsian, dan kreadibilitas yang dirasakan.