

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas *review literature* konseptual yang dapat digunakan untuk membangun model penelitian. Pertama membahas niat menggunakan pembelajaran *online* bagi tenaga kesehatan. Pembentukan niat menggunakan pembelajaran *online* dipengaruhi oleh kepuasan sebagai variabel mediasi yang secara teoritis dibentuk dari kegunaan persepsian dan berbagi pengetahuan dengan variabel pendahulu adalah kecocokan tugas-teknologi, keterbukaan dan pengaruh sosial. Penjelasan tersebut terbagi menjadi 7 (tujuh) sub bagian yang dijelaskan sebagai berikut.

#### 2.1 Niat Menggunakan

Konsep niat didefinisikan sebagai keinginan pribadi dan sosial yang didasarkan pada penilaian yang di persepsikannya untuk mengarah pada suatu tujuan (Schifter dan Ajzen., 1985). Penjelasan yang lain konsep niat dalam teori tindakan beralasan (TRA) merupakan anteseden langsung terhadap perilaku, yang didasarkan pada keyakinannya (Madden *et al.*, 1992). Berdasarkan berbagai definisi tersebut maka niat dapat dimaknai sebagai anteseden dari perilaku yang didasarkan pada keyakinan tentang membentuk perilaku sebenarnya.

Perkembangan niat mengalami perubahan makna yang didasarkan pada perbedaan obyek penelitian yang digunakan antara lain niat menggunakan *internet banking* (Lallmahamood, 2007), niat menggunakan teknologi (Teo *et al.*, 2008), niat menggunakan sosial media (Cheung, 2011), dan niat menggunakan

pembelajaran *online* (Al Rahmi *et al.*, 2018). Pendapat dari Lallmahamood (2007) mendefinisikan niat menggunakan *internet banking* dimaknai sebagai suatu indikasi dalam membentuk perilaku adopsi dari transaksi *business-to-consumer* (B2C) pada lingkungan *e-commerce*. Pendapat yang lain dari Teo *et al.* (2008) mendefinisikan niat menggunakan teknologi adalah keinginan untuk berperilaku yang menggambarkan menggunakan teknologi komputer sebagai alat untuk membantu dalam mengajar. Definisi tersebut memberikan penjelasan bahwa keinginan individu dalam menggunakan aplikasi sistem informasi.

Perkembangan berikutnya definisi niat dalam menggunakan sistem informasi mengalami perubahan yang disebabkan perbedaan obyek penelitian. Niat menggunakan sosial media didefinisikan sebagai komitmen dari individu untuk menggunakan sosial media dalam melakukan tindakan bersama (Cheung *et al.*, 2011). Definisi tersebut dimaknai bahwa niat dalam menggunakan sosial media sebagai wadah untuk bekerja bersama. Pendapat yang berbeda diungkapkan oleh Al Rahmi *et al.*, (2018) pada obyek pembelajaran *online* menyatakan bahwa niat menggunakan pembelajaran *online* didefinisikan sebagai keinginan menggunakan teknologi multimedia baru melalui jaringan internet untuk memperbaiki kualitas dari pembelajaran dengan fasilitas akses sumber dan pelayanan seperti penukaran dan kerjasama. Berdasarkan berbagai penjelasan konsep niat tersebut, studi ini mengambil konsep niat menggunakan pembelajaran *online* yang dirasa tepat dikarenakan adanya kesamaan obyek penelitian.

Alat ukur niat dalam penggunaan sistem informasi juga masih menjadi perdebatan dikarenakan perbedaan obyek penelitian. Studi awal pengukuran niat

dalam menggunakan teknologi dikembangkan oleh Davis dan Venkatesh (1996) yang mengajukan dua alat ukur yaitu bermaksud menggunakan dan memprediksi akan menggunakan. Alat ukur tersebut sudah tepat untuk mengukur niat menggunakan suatu sistem, namun perkembangan teknologi yang tingkat mobilitasnya tinggi perlu melakukan modifikasi alat ukur. Seperti studi yang dilakukan oleh Lallmahamood (2007) pada obyek *internet banking* dirasa perlu melakukan modifikasi alat ukur yaitu bertahan untuk tetap menggunakan, akan sering menggunakan di masa depan, dan akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan. Penggunaan alat ukur tersebut sudah tepat untuk sistem informasi yang sudah berkembang, perlu modifikasi pada sistem informasi baru.

Penerapan penggunaan alat ukur niat dirasa perlu modifikasi pada sistem informasi yang relatif baru. Studi yang dilakukan Wolf *et al.*, (2018) dirasa perlu memodifikasi alat ukur dengan menambahkan sistem dapat bermanfaat. Hal ini dikarenakan obyek dalam studinya Wolf *et al.*, (2018) adalah aplikasi teknologi baru yang dirasa perlu melakukan pengujian kemampuannya. Berdasarkan berbagai penjelasan tersebut maka studi ini mengajukan alat ukur bermaksud menggunakan, akan sering menggunakan di masa depan, akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan dan sistem dapat bermanfaat, dengan melakukan modifikasi berdasarkan obyek penelitian yang digunakan (Davis dan Venkatesh, 1996; Lallmahamood, 2007; Wolf *et al.*, 2018).

Studi terdahulu menunjukkan adanya keragaman variabel yang mempengaruhi niat untuk menggunakan. Berdasarkan studi terdahulu, maka teridentifikasi variabel-variabel yang mempunyai niat menggunakan antara lain

kepuasan (Alraimi *et al.*, 2015); kegunaan persepsian (Wu dan Chen, 2017); berbagi pengetahuan (Michna, 2018); kecocokan tugas-teknologi, keterbukaan dan pengaruh sosial (Wu dan Chen, 2017).

## 2.2 Kepuasan

Secara umum kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi secara keseluruhan yang didasarkan pada pembelian total dan pengalaman konsumsi dengan barang atau jasa yang lebih dari waktu (Anderson *et al.*, 1994). Pendapat lain dari Gandhi dan Kang (2011) mendefinisikan kepuasan sebagai hasil dari evaluasi kognitif dan afektif oleh individu dengan melakukan perbandingan standar dan kinerja yang dirasakan sebenarnya. Penjelasan yang lain dari Lin *et al.*, (2017) mengungkapkan kepuasan merupakan keadaan emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penghargaan terhadap diri sendiri atau penghargaan dari pengalaman pribadi. Berdasarkan berbagai definisi tersebut maka kepuasan dapat dimaknai sebagai perilaku seseorang yang dapat merasakan sesuatu dengan perasaan menyenangkan.

Kepuasan mengalami perubahan makna seiring berjalannya waktu yang didasarkan pada perbedaan obyek penelitian yang digunakan antara lain kepuasan menggunakan *website* (Belanche *et al.*, 2012), kepuasan menggunakan sistem *e-learning* (Anormaliza *et al.*, 2016) dan kepuasan pada pekerjaan (Lee dan Chelladurai, 2017). Studi Balanche *et al.* (2012) pada obyek kegunaan *website* di Spanyol mendefinisikan kepuasan adalah kondisi afeksi yang dihasilkan dari evaluasi keseluruhan semua aspek-aspek yang dapat membuat hubungan niat

untuk membeli dan menggunakan kembali produk atau layanan. Pendapat lain dari Anormaliza *et al.*, (2016) mendefinisikan kepuasan dalam obyek sistem *e-learning* di Spanyol merupakan sejauh mana sistem *e-learning* dapat memenuhi kebutuhan informasi dari penggunanya. Sedangkan kepuasan pekerjaan merupakan evaluasi pendapat karyawan untuk memegang tugas-tugas pekerjaan individu (Lee dan Chelladurai, 2017). Berdasarkan penjelasan kepuasan tersebut, studi ini mengambil konsep kepuasan dalam menggunakan sistem *e-learning* yang dirasa tepat dikarenakan penelitian ini tentang situs pembelajaran *online* yang dapat membantu tenaga kesehatan tersebut.

Alat ukur kepuasan juga masih menjadi perdebatan dikarenakan perbedaan obyek penelitian. Studi awal pengukuran kepuasan dikembangkan oleh Anderson dan Srinivasan (2003) pada obyek *electronic commerce* yang mengajukan enam alat ukur yaitu puas dengan keputusan untuk membeli melalui *website*, ingin merasakan perbedaan saat membeli ulang, pilihan untuk membeli melalui *website* adalah kebijakan satu-satunya, merasa buruk berhubungan dengan keputusan untuk membeli melalui *website*, berpikir benar untuk membeli melalui *website*, merasa tidak senang dengan pembelian melalui *website*. Studi lain yang dilakukan oleh Lee dan Lin (2005) mengajukan penambahan alat ukur kepuasan yaitu puas dengan pengalaman pembelian *online*. Berbagai definisi tersebut mampu menjelaskan kepuasan dalam pembelian secara *online* namun belum bisa menjadi alat ukur kepuasan dalam pembelajaran *online*.

Alat ukur kepuasan mengalami perkembangan yang diterapkan pada pembelajaran *online*. Studi yang dilakukan oleh Al Rahmi *et al.* (2018) pada

obyek pembelajaran *online* dirasa perlu melakukan modifikasi alat ukur yaitu cenderung untuk menggunakan sistem *e-learning*, percaya dalam menggunakan *e-learning* yang tersedia, dan mungkin menggunakan *e-learning* dimasa yang akan datang. Studi ini menggunakan obyek pembelajaran *online*, maka alat ukur kepuasan yang digunakan mengacu pada studi dari (Al Rahmi *et al.*, 2018) yaitu cenderung untuk menggunakan sistem *e-learning*, percaya dalam menggunakan *e-learning* yang tersedia, dan mungkin menggunakan *e-learning* dimasa yang akan datang.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh terhadap niat menggunakan sistem informasi (Lee *et al.*, 2010; Belanche *et al.*, 2012; Al Rahmi *et al.*, 2017). Studi yang dilakukan oleh Lee *et al.*, (2010) menyatakan bahwa adanya pengaruh kepuasan terhadap niat menggunakan pada obyek penggunaan sistem informasi manajemen bencana. Kepuasan dalam hal ini diartikan bahwa pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia dapat memenuhi persyaratan informasi penggunanya yang dapat meningkatkan kepuasan dalam mempengaruhi niat menggunakan sistem informasi. Hal tersebut dapat dimaknai apabila semakin besar kepuasan pengguna pada sistem informasi tersebut maka niat untuk menggunakan juga akan semakin tinggi. Hasil lain dari Belanche *et al.*, (2012) mengungkapkan bahwa kepuasan mempunyai pengaruh positif terhadap niat menggunakan pada obyek penggunaan *website* di Spanyol. Hasil tersebut dapat dimaknai konsumen *online* akan meningkatkan niat untuk menggunakan layanan *online* jika mendapatkan layanan sesuai yang di harapkan. Tingginya kepuasan konsumen dalam mendapatkan layanan *online* mempunyai

kecenderungan untuk berniat menggunakan layanan pembelajaran *online* (Al Rahmi *et al.*, 2017). Apabila kepuasan yang dirasakan semakin besar, maka dapat meningkatkan niat untuk menggunakan layanan *online*. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dapat diajukan:

H1: Semakin tinggi kepuasan terhadap pembelajaran *online* dapat meningkatkan niat untuk menggunakan pembelajaran *online*.

### **2.3 Kegunaan Persepsian**

Konsep dasar kegunaan persepsian dari model TAM Davis (1989) yang mendefinisikan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja kerjanya. Sedangkan Sarika *et al.*, (2016) mendefinisikan kegunaan persepsian sebagai persepsi individu bahwa penggunaan sistem baru akan mengarah pada peningkatan kinerja individu tersebut. Pendapat lain mendefinisikan kegunaan persepsian yaitu fungsi dari nilai pembelajaran dalam peningkatan pengetahuan teknologi untuk menyelesaikan tugas sehari-hari (Tarhini *et al.*, 2017). Berdasarkan berbagai definisi tersebut maka kegunaan persepsian dapat dimaknai keyakinan individu dalam menggunakan sistem informasi yang mengarah pada kemanfaatan sistem tersebut.

Kegunaan persepsian mengalami perubahan makna seiring berjalannya waktu yang didasarkan pada perbedaan obyek penelitian yang digunakan antara lain kegunaan persepsian pada obyek *e-commerce* (Liao *et al.*, 2006), kegunaan persepsian pada obyek MBWA *games* (*Mobile Broadband Wireless Access*) *games* (Ha *et al.*, 2007), kegunaan persepsian pada obyek layanan *mobile*

keuangan (Lee *et al.*, 2012), dan kegunaan persepsian pada obyek pembelajaran *online* (Khasawneh dan Yaseen, 2017). Studi Liao *et al.*, (2006) pada obyek *e-commerce* di Taiwan mendefinisikan kegunaan persepsian sebagai sejauh mana konsumen percaya bahwa menggunakan situs web tertentu akan meningkatkan kinerja dalam pencarian pembelian dan informasi. Definisi tersebut dirasa tepat pada obyek transaksi *online* tetapi dalam penerapan pada obyek lain perlu adanya modifikasi.

Perubahan obyek penelitian memberi pengaruh pada perubahan makna kegunaan persepsian. Studi Haet *al.* (2007) pada obyek MBWA *games* di Korea mendefinisikan kegunaan persepsian adalah sejauh mana pengguna percaya bahwa bermain MBWA *games* akan memenuhi tujuannya tanpa memperhatikan waktu dan ruang. Pendapat lain dari Lee *et al.* (2012) mendefinisikan kegunaan persepsian dalam obyek layanan *mobile* keuangan berarti bahwa seorang nasabah bank mengenali layanan tersebut mampu meningkatkan kinerja, meningkatkan produktivitas dan meningkatkan efektivitas. Sedangkan kegunaan persepsian pada obyek pembelajaran *online* di Jordan didefinisikan sebagai tingkat peningkatan setelah penggunaan sistem dimana individu tersebut menganggap sistem *e-learning* bermanfaat dalam memperoleh keterampilan, pengalaman, dan pengetahuan, dan lebih cenderung menggunakan sistem tersebut (Khasawneh dan Yaseen, 2017). Maka studi mendefinisikan kegunaan persepsian dari perspektif pembelajaran *online* sebagai suatu sistem yang dapat berguna dan bermanfaat bagi pengguna *e-learning* dalam meningkatkan kinerjanya.



Alat ukur kegunaan persepsian juga masih menjadi perdebatan dikarenakan perbedaan obyek penelitian. Studi awal pengukuran kegunaan persepsian didasarkan pada studi Davis (1989) pada obyek sistem informasi di Kanada yang mengajukan enam alat ukur yaitu menggunakan sistem informasi dalam pekerjaan akan memungkinkan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, menggunakan sistem informasi akan memperbaiki hasil pekerjaan, menggunakan sistem informasi dalam pekerjaan akan meningkatkan produktivitas, menggunakan sistem informasi akan meningkatkan efektivitas pada pekerjaan, menggunakan sistem informasi akan mempermudah dalam melakukan pekerjaan, menemukan sistem informasi berguna dalam pekerjaan. Perubahan obyek penelitian memberikan pengaruh pada pengguna alat ukur. Studi dari Ramayah dan Ignatius (2007) mengajukan alat ukur kegunaan persepsian yaitu menggunakan *Website* memungkinkan untuk menyelesaikan belanja lebih cepat, menggunakan *Website* akan meningkatkan efektivitas dalam berbelanja, menemukan *Website* berguna untuk transaksi online. Hal ini dapat dimaknai bahwa alat ukur tersebut mengalami pergeseran konteks dimana alat ukur Davis (1989) yang menggunakan sistem dapat membantu pekerjaan dan pada studi Ramayah dan Ignatius (2007) menggunakan sistem dapat membantu belanja *online*.

Pengukuran kegunaan persepsian mengalami perkembangan yang diterapkan pada obyek layanan *3G value-added* dan *e-learning* (Kuo dan Yen, 2009; Mtebe dan Raphael, 2018). Studi yang dilakukan Kuo dan Yen (2009) mengajukan tiga alat ukur kegunaan persepsian yaitu menggunakan layanan *3G*

*value-added* bisa meningkatkan efisiensi dalam bekerja, menggunakan layanan *3G value-added* bisa membantu menyelesaikan tugas dalam bekerja lebih mudah, menggunakan layanan *3G value-added* dapat memberikan kegunaan informasi tentang bekerja. Studi lain dari oleh Mtebe dan Raphael (2018) pada obyek *e-learning* dirasa perlu memodifikasi alat ukur yaitu menemukan sistem *e-learning* berguna untuk belajar, menggunakan sistem *e-learning* memungkinkan untuk menyelesaikan aktivitas pembelajaran lebih cepat, menggunakan sistem *e-learning* meningkatkan pengetahuan dalam pembelajaran berbagai kursus, dan menggunakan sistem *e-learning* meningkatkan kemampuan pembelajaran berbagai kursus. Berdasarkan penjelasan tersebut alat ukur kegunaan persepsian mengalami pergeseran konteks yang sama yaitu pada obyek sistem informasi dalam bentuk layanan *online*.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa kegunaan persepsian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dalam menggunakan sistem informasi (Eriksson dan Nilsson, 2007; Amin *et al.*, 2014; Al Azawei dan Lundqvist, 2015). Studi Eriksson dan Nilsson (2007) mengungkapkan bahwa kegunaan persepsian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pada obyek *internet banking* di Swedia. Hal ini dimaknai pengguna menggunakan *internet banking* dengan hasil yang baik maka konsumen akan menilai positif *internet banking* yang dapat meningkatkan kepuasan. Penjelasan tersebut memberi arti tingginya manfaat yang didapatkan konsumen akan meningkatkan kepuasan dalam menggunakan *internet banking*. Hasil lain dari oleh Amin *et al.* (2014) menyatakan bahwa adanya hubungan yang positif antara kegunaan dan kepuasan pada obyek *mobile website*

di Malaysia. Kegunaan persepsian dalam hal ini diartikan bahwa pengguna merasakan manfaat jika harapan dalam menggunakan *mobile website* terpenuhi melalui layanan seluler yang mampu meningkatkan kepuasan untuk menggunakan kembali. Pendapat lain juga diungkapkan oleh Al Azawei dan Lundqvist (2015) yang menyatakan bahwa kegunaan persepsian mempunyai pengaruh positif pada kepuasan dalam obyek pembelajaran *online*. Kriteria pengguna ketika menilai kegunaan teknologi bergantung pada harapan pengguna bahwa teknologi akan membantu menuju perbaikan dan pencapaian tujuan yang dapat meningkatkan kepuasan yang semakin besar. Hal ini dapat dimaknai apabila kegunaan persepsian semakin besar, maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan pembelajaran *online*. Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis yang dapat diajukan:

H2: Semakin besar kegunaan persepsian terhadap pembelajaran *online* dapat meningkatkan kepuasan untuk menggunakan pembelajaran *online*.

## **2.4 Berbagi Pengetahuan**

Secara umum berbagai pengetahuan didefinisikan sebagai kegiatan mentransfer atau menyebarkan pengetahuan dari satu individu, kelompok atau organisasi ke individu lain (Lee, 2001). Sedangkan Hsu *et al.* (2007) mendefinisikan berbagi pengetahuan adalah perilaku ketika individu menyebarkan pengetahuan yang diperolehnya kepada anggota lain dalam suatu organisasi. Definisi lebih lanjut dikemukakan oleh Bilgihan *et al.*, (2016) yang mendefinisikan berbagi pengetahuan sebagai kombinasi dari salah satu atau kedua

pihak yang mencari pengetahuan sebagai tanggapan atas permintaan tersebut, sehingga salah satu atau kedua pihak dipengaruhi oleh pengalaman tersebut. Berdasarkan berbagai definisi tersebut maka berbagi pengetahuan dapat dimaknai sebagai perilaku individu yang membagikan pengetahuan ataupun informasi kepada individu lain setelah mendapatkan pengalaman yang diduplikasinya.

Berbagi pengetahuan mengalami perubahan makna yang didasarkan pada perbedaan obyek penelitian yang digunakan antara lain berbagi pengetahuan pada obyek situs web karyawan (Papadopoulos *et al.*, 2013), berbagi pengetahuan pada obyek kelas virtual *e-learning* (Zhang *et al.*, 2014), berbagi pengetahuan pada obyek komunitas test *online* (Liou *et al.*, 2016) dan berbagi pengetahuan pada obyek komunitas kesehatan *online* (Zhang *et al.*, 2017). Studi dari Papadopoulos *et al.*, (2013) mendefinisikan berbagi pengetahuan sebagai penyediaan informasi dan pengetahuan untuk membantu individu lain dan untuk berkolaborasi dengan individu lain untuk memecahkan masalah, mengembangkan ide-ide baru, dan menerapkan kebijakan atau prosedural. Definisi tersebut memberikan makna untuk saling berbagi informasi untuk menghasilkan manfaat.

Perubahan obyek penelitian memberikan pengaruh pada pemaknaan berbagi pengetahuan. Studi lain dari Zhang *et al.*, (2014) mendefinisikan berbagi pengetahuan sebagai individu yang berbagi pengalaman dan informasi yang relevan dengan rekan kerja dalam organisasi, tim atau kelas untuk meningkatkan kinerjanya. Pendapat lain dari Liou *et al.*, (2016) yang mendefinisikan berbagi pengetahuan sebagai penyebaran pengetahuan atau informasi dari satu individu ke individu lain yang melibatkan penggunaan informasi media untuk mengirimkan

pengetahuan, misalnya mesin pencari, obrolan *online* dan forum diskusi. Studi lain Zhang *et al.* (2017) mendefinisikan berbagi pengetahuan adalah perilaku individu yang mengedarkan pengetahuan, pengalaman dan ketrampilan kepada individu lain dalam konteks kesehatan. Berdasarkan berbagai definisi tersebut maka berbagi pengetahuan didefinisikan sebagai perilaku individu yang membagikan informasi, pengetahuan atau pengalaman dengan individu lain melalui media yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja individu tersebut.

Alat ukur berbagi pengetahuan juga masih menjadi perdebatan dikarenakan perbedaan obyek penelitian. Studi awal pengukuran dilakukan oleh Lee (2001) pada obyek kesuksesan *outsourcing* sistem informasi yang mempunyai alat ukur dengan menggunakan dua pendekatan yaitu eksplisit dan implisit. Pendekatan eksplisit yaitu pengetahuan yang ada dalam bentuk simbolis dan tertulis (proposal bisnis, laporan, manual dan model) yang mengajukan alat ukur penyedia layanan berbagi proposal dan laporan bisnis satu sama lain, penyedia layanan berbagi panduan bisnis, model dan metodologi satu sama lain, penyedia layanan saling berbagi kisah sukses dan kegagalan, penyedia layanan berbagi pengetahuan bisnis yang diperoleh dari surat kabar, majalah, jurnal dan televisi. Sedangkan pendekatan secara implisit yaitu pengetahuan yang dapat diekspresikan dalam bentuk verbal, simbolis atau tertulis, tetapi belum bisa diungkapkan (sebagai *know-who* dan *know-how*) yang mengajukan alat ukur penyedia layanan berbagi pengetahuan dari pengalaman kerja satu sama lain, penyedia layanan saling berbagi pengetahuan dan tahu siapa, penyedia layanan berbagi keahlian yang diperoleh dari pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan

penjelasan tersebut penelitian ini memiliki kecenderungan menggunakan alat ukur dengan pendekatan secara implisit karena dirasa cocok dengan obyek penelitian yang digunakan.

Studi lain dari Hwang dan Kim (2007) yang mengajukan alat ukur berbagi pengetahuan pada obyek pembelajaran yang dimediasi teknologi yaitu berbagi pengetahuan dengan anggota grup melalui *e-mail* adalah ide yang bagus, berbagi pengetahuan dengan anggota grup melalui *e-mail* adalah pengalaman yang menyenangkan, berbagi pengetahuan dengan anggota grup melalui *e-mail* adalah berharga, dan berbagi pengetahuan dengan anggota grup melalui *e-mail* adalah keputusan yang bijaksana. Perubahan alat ukur lainnya pada obyek komunitas virtual profesional (PVC) yaitu menggunakan PVC untuk berbagi pengetahuan adalah ide yang bagus, menggunakan PVC untuk berbagi pengetahuan adalah ide yang bodoh, menyukai ide menggunakan PVC untuk berbagi pengetahuan, menggunakan PVC untuk berbagi pengetahuan adalah pengalaman yang menyenangkan (Hung *et al.*, 2015). Hal ini dapat dimaknai bahwa alat ukur tersebut mengalami perkembangan obyek penelitian seiring dengan perkembangan teknologi.

Pengukuran berbagi pengetahuan mengalami perkembangan yang diterapkan pada obyek penggunaan *facebook*. Studi dari Moghavvemi (2018) memodifikasi alat ukur pada obyek penggunaan *facebook* yaitu menggunakan *facebook* untuk berbagi pengetahuan, menarik menggunakan *facebook* untuk berbagi pengetahuan, menggunakan *facebook* untuk berbagi pengetahuan membantu menjaga kebaruan, menggunakan *facebook* untuk berbagi

pengetahuan membuat kontribusi untuk kursus, menghargai pertukaran pengetahuan dengan murid lain pada *facebook*, menikmati menggunakan *facebook* untuk berbagi pengetahuan, frustrasi menggunakan *facebook* untuk berbagi pengetahuan, tidak mempunyai waktu menggunakan *facebook* untuk berbagi pengetahuan, tidak mengetahui banyak tentang berbagi pengetahuan melalui *facebook*. Berdasarkan penjelasan tersebut alat ukur berbagi pengetahuan mengalami perbedaan pada setiap konteks penelitian. Maka studi perlu memodifikasi alat ukur yang didasarkan berbagai studi terdahulu yang disebabkan obyek yang digunakan.

Studi terdahulu belum ditemukan pengaruh berbagi pengetahuan pada kepuasan dalam konteks penggunaan sistem informasi adanya hubungan positif berbagi pengetahuan terhadap kepuasan dalam konteks saluran pemasaran (Youming *et al.*, 2008). Berbagi pengetahuan dalam penerapannya di sistem informasi merupakan berbagi informasi tentang kemudahan dan kemanfaatan sistem informasi yang dapat meningkatkan evaluasi positif dalam menggunakan sistem informasi (Liou *et al.*, 2016; Zhang *et al.*, 2017). Studi tersebut menguatkan studi sebelumnya yang menyebutkan faktor-faktor berbagi pengetahuan dapat berdampak pada sikap positif individu untuk menggunakan sistem informasi (Hsu dan Lin, 2008). Studi lainnya menjelaskan bahwa pada implementasi proyek sistem informasi yang kompleks dapat berhasil apabila terdapat berbagi pengetahuan dengan anggota team lain yang mampu memberikan kepercayaan dan kepuasan dalam penggunaannya (Park dan Lee, 2014). Berbagai studi tersebut memberikan penjelasan bahwa tingginya berbagi pengetahuan

tentang informasi akan meningkatkan evaluasi positif individu yang dapat memberikan kepuasan penggunaan sistem informasi dalam mempengaruhi niat untuk menggunakan pembelajaran *online*. Maka hipotesis yang diajukan:

H3: Semakin tinggi individu dalam berbagi pengetahuan kepada individu lain dapat meningkatkan kepuasan menggunakan menggunakan pembelajaran *online*.

## **2.5 Kecocokan Tugas-Teknologi**

Konsep dasar kecocokan tugas-teknologi dari Goodhue dan Thompson (1995) yang mendefinisikan sejauh mana teknologi dapat membantu individu dalam menyelesaikan tugasnya. Penjelasan yang lain oleh Zigurs dan Buckland (1998) mengembangkan teori kecocokan tugas-teknologi yaitu sejauh mana teknologi dapat menghasilkan kinerja kelompok yang baik dalam menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan definisi tersebut maka kecocokan tugas dapat dimaknai sebagai perilaku individu maupun kelompok dalam menggunakan teknologi yang dapat bermanfaat bagi pengguna dalam menyelesaikan tugasnya.

Perkembangan definisi kecocokan tugas-teknologi mengalami perubahan makna yang didasarkan pada perbedaan obyek penelitian yang digunakan antara lain kecocokan tugas-teknologi pada obyek penggunaan *website* dan kecocokan tugas-teknologi pada obyek situs jejaring sosial (D'Ambra dan Wilson, 2004; Lu dan Yang, 2014). Studi dari D'Ambra dan Wilson (2004) mendefinisikan kecocokan tugas-teknologi sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu dalam mengubah input menjadi output untuk memenuhi kebutuhan informasi melalui



*website* untuk menyelesaikan tugas informasi individu. Pendapat lain dari Lu dan Yang (2014) kecocokan tugas-teknologi pada obyek situs jejaring sosial didefinisikan sebagai persepsi individu mengenai sejauh mana fungsi teknologi yang disediakan oleh media sosial dapat membantu pengguna dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya. Perubahan tersebut dirasa sudah tepat dalam memaknai penerapan kecocokan tugas-teknologi dalam penggunaan *website* dan situs jejaring sosial.

Perkembangan teknologi memberikan peran dalam pemaknaan kecocokan tugas-teknologi. Perkembangan berikutnya kecocokan tugas-teknologi pada obyek *m-banking* dan *e-learning* (Tam dan Oliveira, 2016; Al Sammaraie *et al.*, 2017). Studi Tam dan Oliveira (2016) mendefinisikan kecocokan tugas-teknologi adalah tingkatan dimana teknologi dapat membantu pengguna dalam melakukan tugas dan layanan yang diberikan. Pendapat lain dari Al Sammaraie *et al.* (2017) mendefinisikan kecocokan tugas teknologi dalam obyek *e-learning* yaitu sejauh mana kemampuan teknologi untuk mendukung pengguna dalam melakukan tugas belajar individu, melalui cara-cara tersebut sebagai interaksi dengan pengguna lain, mengakses pembelajaran atau menjawab penilaian *online*. Studi ini menggunakan obyek pembelajaran melalui *website*, maka kecocokan tugas-teknologi didefinisikan sebagai sejauh mana layanan *website* dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan tugas dan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Alat ukur kecocokan tugas-teknologi juga masih menjadi perdebatan dikarenakan perbedaan obyek penelitian. Studi awal pengukuran kecocokan tugas-

teknologi didasarkan pada studi Klopping dan Mc Kinney (2004) pada obyek *e-commerce* yang mengajukan alat ukur yaitu *website* memberikan informasi produk yang detail, kemudahan pencarian produk, informasi produk dengan cepat, informasi produk yang akurat, informasi produk yang terkini, informasi produk yang ditampilkan dapat dipahami, produk diinformasikan di *website* yang menarik, mendapatkan informasi petunjuk penggunaan produk.

Perubahan teknologi memberikan pengaruh pada perkembangan alat ukur kecocokan tugas-teknologi pada obyek *e-learning*, situs jejaring sosial, dan karyawan sektor publik. Studi dari Lin dan Wang (2012) mengajukan alat ukur yaitu *e-learning* sesuai dengan kebutuhan, *e-learning* cocok dengan berbagai ilmu, dapat memenuhi kebutuhan tujuan akademik, keluaran *e-learning* disajikan dalam format yang bermanfaat, informasi dari *e-learning* akurat, *e-learning* memberi informasi terkini, informasi yang dibutuhkan tepat waktu, *e-learning* memberikan keluaran yang tepat. Studi lain dari Lu dan Yang (2014) kecocokan tugas-teknologi pada obyek situs jejaring sosial mengajukan alat ukur yaitu *facebook* cocok untuk membantu tugas, *facebook* membantu melengkapi tugas, *facebook* dapat untuk keperluan tugas. Studi lain mengajukan alat ukur pada obyek karyawan publik sektor yaitu layanan internet dapat menyelesaikan tugas pekerjaan, layanan internet diperlukan untuk tugas pekerjaan, layanan internet memenuhi kebutuhan kerja (Isaac *et al.*, 2017). Berbagai alat ukur yang diajukan peneliti perlu memodifikasi alat ukur yang digunakan disesuaikan dengan obyek penelitian yang digunakan.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa kecocokan tugas-teknologi mempunyai pengaruh terhadap kegunaan persepsian pada berbagai obyek penelitian (Larsen *et al.*, 2009; Usoro *et al.*, 2010; Mokhtar *et al.*, 2018). Studi dari Larsen *et al.*, (2009) pada obyek sistem *e-learning* menunjukkan bahwa kecocokan tugas-teknologi mempunyai pengaruh positif pada kegunaan persepsian. Hal ini dapat dimaknai bahwa semakin cocoknya teknologi untuk memenuhi karakteristik tugas dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja pekerjaan. Hasil studi lain dari Usoro *et al.* (2010) mengungkapkan hal sama yaitu kecocokan tugas-teknologi mempunyai hubungan positif terhadap kegunaan persepsian pada obyek penggunaan *website* perjalanan wisata. Hasil studi tersebut memberikan penjelasan bahwa pengguna cenderung menggunakan *website* perjalanan wisata apabila memberikan manfaat untuk mengatur proses perjalanan wisatanya. Individu akan terus menggunakan suatu *website* apabila teknologi yang ditampilkan tersebut dirasa berguna untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya (Mokhtar *et al.*, 2018). Berdasarkan uraian diatas maka dapat dimaknai apabila kecocokan tugas-teknologi semakin tinggi, maka dapat meningkatkan kegunaan yang dipersepsikan dalam menggunakan pembelajaran *online*. Maka hipotesis yang dapat diajukan:

H4: Semakin tinggi kecocokan tugas-teknologi pada kegunaan persepsian dapat meningkatkan untuk menggunakan pembelajaran *online*.

Studi terdahulu menunjukkan masih adanya perdebatan hubungan antara kecocokan tugas-teknologi dengan berbagi pengetahuan. Studi terdahulu ditemukan pengaruh kecocokan tugas-teknologi pada berbagi pengetahuan pada

obyek pustakawan publik Biravand *et al.*, (2015). Studi tersebut menunjukkan bahwa kecocokan tugas-teknologi akan memberikan banyak kesempatan untuk lebih digunakan dan meningkatkan kinerja pengguna jika pekerjaan tersebut dirasa sesuai dengan teknologi yang digunakan. Efek dari kecocokan tugas-teknologi yaitu individu cenderung berbagi pengetahuan kepada individu lain. Namun peneliti belum menemukan hubungan kecocokan tugas-teknologi pada berbagi pengetahuan dalam obyek sistem informasi.

Kecocokan tugas-teknologi dalam penerapannya pada sistem informasi merupakan sejauh mana teknologi dapat bermanfaat untuk menyelesaikan tugas penggunaannya (D'Ambra dan Wilson, 2004; Lu dan Yang 2014). Studi tersebut menguatkan studi sebelumnya yang menyebutkan faktor-faktor motivasi berbagi pengetahuan dapat berdampak pada penerimaan teknologi untuk menggunakan sistem informasi (Hung *et al.*, 2011). Studi lainnya menjelaskan pada obyek lelang *online* yaitu kecocokan tugas teknologi mampu menerima teknologi tersebut untuk niat menggunakan *website* tersebut. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa kecocokan tugas-teknologi dapat memberikan manfaat bagi pengguna yang mempunyai kepercayaan teknologi yang cenderung akan berbagi pengetahuan kepada individu lain (Chang, 2010; Swift dan Hwang, 2013). Berbagai penjelasan tersebut memberikan penjelasan bahwa tingginya kecocokan tugas-teknologi akan meningkatkan evaluasi positif individu yang dapat meningkatkan berbagi pengetahuan kepada individu lain dalam mempengaruhi niat untuk menggunakan. Maka hipotesis yang diajukan adalah:

H5: Semakin tinggi kecocokan tugas-teknologi dapat meningkatkan berbagi pengetahuan kepada individu lain.

## 2.6 Keterbukaan

Keterbukaan merupakan salah satu dari lima kepribadian besar yaitu ekstraversi, neurotisme, mudah akur, sifat berhati-berhati (Zhao dan Seibert, 2006). Studi tersebut menjelaskan definisi keterbukaan yaitu individu yang secara intelektual ingin tahu dan cenderung mencari pengalaman baru untuk mengeksplorasi ide-ide baru. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa individu yang memiliki keterbukaan yang tinggi mempunyai pemikiran yang kreatif, inovatif dan imajinatif. Sedangkan individu yang memiliki keterbukaan yang rendah mempunyai pemikiran yang konvensional dan tidak bersifat analitis. Studi lain mendefinisikan keterbukaan yaitu individu yang mempunyai keterbukaan tinggi lebih mungkin untuk menahan sikap positif dan kognisi terhadap penerimaan teknologi dan bersedia untuk mencoba hal-hal baru dan berbeda (Devaraj *et al.*, 2008). Berdasarkan definisi tersebut keterbukaan dapat dimaknai sebagai individu yang mempunyai keterbukaan tinggi cenderung untuk mengarah pada sikap dan perilaku penerimaan teknologi yaitu seperti pemikiran yang kreatif, inovatif, dan imajinatif selain itu juga mencoba hal-hal baru.

Perkembangan definisi keterbukaan mengalami perubahan makna seiring perkembangan teknologi yang digunakan. Keterbukaan dalam obyek penggunaan *smartphone* dan media sosial (Lane dan Manner, 2011; Seidman, 2013). Studi Lane dan Manner (2011) mendefinisikan keterbukaan pada obyek penggunaan

*smartphone* yaitu individu yang memiliki pemikiran yang fleksibilitas dan toleransi terhadap ide-ide baru terkait dengan kemampuan pelatihan dan pengalaman belajar. Studi lain menjelaskan definisi keterbukaan pada obyek media sosial yaitu individu yang terbuka mengungkapkan pengalaman pribadi pada tampilan media sosial untuk berinteraksi dengan individu pada kehidupan nyata untuk saling berbagi informasi (Seidman, 2013). Berdasarkan penjelasan definisi tersebut dapat dimaknai keterbukaan merupakan perilaku individu yang terbuka untuk menerima teknologi yang digunakannya dengan mencoba teknologi baru untuk saling berbagi.

Perubahan obyek penelitian memberikan pengaruh pada pemaknaan keterbukaan. Studi Mohamad dan Rahim (2018) mendefinisikan keterbukaan pada obyek kursus *online* yaitu tingkat sejauh mana individu mengharapkan untuk mengakses, menggunakan, memodifikasi dan mendistribusikan sumber daya kursus secara gratis yang didasarkan kebebasan untuk mengakses pembelajaran tersebut. Sedangkan studi lain dalam obyek *internet banking* mendefinisikan keterbukaan yaitu individu yang berpikiran terbuka lebih cenderung menggunakan pembelian *online* untuk mengkonfirmasi keingintahuan mereka dan mencari tahu praktik-praktik petualangan baru (Moslehpour *et al.*, 2018). Maka dapat disimpulkan keterbukaan adalah sejauh mana individu berpikiran terbuka mempunyai kebebasan untuk mencari tahu hal yang mengenai teknologi atau sesuatu yang baru.

Alat ukur keterbukaan juga masih menjadi perdebatan dikarenakan perbedaan obyek penelitian. Studi pengukuran keterbukaan pada obyek *internet*

*banking* Yoon dan Steege (2013) mengajukan alat ukur yaitu ingin tahu tentang banyak hal yang berbeda, memikirkan cara-cara baru melakukan berbagai hal, norma yang menantang, suka membaca materi yang menantang. Studi dari Alraimi *et al.* (2015) pada obyek kursus *online* mengajukan alat ukur yaitu mengakses sumber bahan materi dengan mudah, bebas untuk bergabung banyak kursus tanpa prasyarat, bebas untuk menggunakan sumber bahan materi yang bebas dari pembayaran, menyediakan kebebasan kursus *online* untuk siapapun, dapat digunakan lagi sumber materi dalam pekerjaan, merasa bebas untuk merevisi dan memodifikasi bahan materi untuk peningkatan, merasa bebas mengunduh bahan materi, bebas mengkombinasikan bahan materi dengan materi baru yang lain.

Perubahan teknologi yang terbaru memberikan pengaruh pada perkembangan alat ukur keterbukaan antara lain pada obyek teknologi realitas virtual dan perhatian penuh IT. Studi Wong dan Kong (2017) pada obyek teknologi realitas virtual mengajukan alat ukur keterbukaan yaitu mengekspose tantangan teknologi baru, belajar menggunakan saluran platform teknologi baru, dan menyadari pengembangan aplikasi realitas virtual untuk pendidikan. Sedangkan studi lain dalam obyek perhatian penuh IT mengajukan alat ukur yaitu menyelidiki berbagai cara menggunakan aplikasi baru, ingin tahu tentang berbagai cara menggunakan aplikasi baru dan mencari tahu berbagai cara menggunakan aplikasi baru (Thatcher *et al.*, 2018). Berdasarkan berbagai penjelasan studi tersebut maka pengukuran keterbukaan diperlukan modifikasi alat ukur yang sesuai dengan obyek penelitian.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa keterbukaan mempunyai pengaruh positif pada kegunaan persepsian (Uffen *et al.*, 2013; Sriyabhand dan John, 2014 ; Alraimi *et al.*, 2015; Wong dan Kong, 2017 ). Studi Uffen *et al.* (2013) pada obyek penggunaan keamanan *smartphone* menunjukkan bahwa keterbukaan mempunyai pengaruh positif pada kegunaan persepsian. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa individu yang mempunyai tingkat keterbukaan yang tinggi maka akan mempromosikan dari kegunaan langkah-langkah keamanan *smarthphone* yang dinilai dapat bermanfaat bagi individu tersebut. Sedangkan hasil studi Sriyabhand dan John (2014) pada obyek penggunaan media sosial menyatakan bahwa keterbukaan mempunyai pengaruh positif pada kegunaan persepsian yang artinya bahwa individu yang mempunyai keterbukaan tinggi akan melakukan komunikasi melalui media sosial yang dirasa mempunyai manfaat untuknya, karena individu yang digambarkan sebagai tinggi dalam keterbukaan terhadap pengalaman ingin tahu, mencoba hal-hal baru dan berbeda.

Hasil studi lainnya Alraimi *et al.* (2015) pada obyek kursus *online* menunjukkan bahwa keterbukaan mempunyai pengaruh positif pada kegunaan persepsian. Hal ini dapat dimaknai individu dengan keterbukaan yang tinggi dalam konteks kursus *online* yang didasarkan pada akses, pilihan yang besar dan fleksibilitas diharapkan mampu memiliki manfaat bagi pengguna. Studi lain juga menyebutkan bahwa keterbukaan mempunyai pengaruh yang signifikan pada kegunaan persepsian pada obyek teknologi realitas virtual (Wong dan Kong, 2017). Hasil tersebut menjelaskan bahwa keterbukaan tinggi untuk pengguna pengalaman teknologi realitas virtual lebih bersedia untuk mengalami teknologi



realitas virtual yang baru, individu tersebut percaya bahwa teknologi realitas virtual dapat meningkatkan pembelajaran dan kinerja. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dimaknai apabila keterbukaan semakin tinggi, maka dapat meningkatkan kegunaan yang dipersepsikan dalam menggunakan pembelajaran *online*. Maka hipotesis yang dapat diajukan:

H6: Semakin tinggi keterbukaan pada kegunaan persepsian dapat meningkatkan untuk menggunakan pembelajaran *online*.

Studi terdahulu belum ditemukan pengaruh keterbukaan pada berbagi pengetahuan dalam konteks penggunaan sistem informasi. Namun peneliti menemukan studi terdahulu adanya hubungan positif keterbukaan pada berbagi pengetahuan dalam konteks peran yang dimainkan oleh disposisi pribadi (Matzler *et al.*, 2008). Studi tersebut menjelaskan bahwa individu yang mempunyai personalitas keterbukaan tinggi cenderung memberikan saran yang berguna dan terlibat dalam kontribusi yang cenderung untuk berbagi pengetahuan dengan individu lain. Hasil studi lainnya menyebutkan bahwa keterbukaan mempunyai hubungan positif pada berbagi pengetahuan dalam konteks berbagi pengetahuan diantara guru (Agyemang *et al.*, 2016). Hal ini dimaknai bahwa individu yang memiliki keterbukaan dapat menerima pendapat dan suara yang berbeda dalam berbagi pengetahuan (Agyemang *et al.*, 2016). Berbagai penjelasan dapat dimaknai keterbukaan dari individu mempunyai kecenderungan untuk saling berbagi pengetahuan.

Keterbukaan dalam penerapannya di sistem informasi merupakan sejauh mana individu berpikiran terbuka mempunyai kebebasan untuk mencari tahu hal yang mengenai teknologi atau sesuatu yang baru (Mohamad dan Rahim, 2018; Moslehpour *et al.*, 2018). Keterbukaan individu dalam berkomunikasi merupakan tingkat sejauh mana pemahaman dan kemudahan percakapan individu ketika individu mencoba untuk berkomunikasi dengan individu lain (Alammari dan Chandran, 2016). Hal tersebut dapat dimaknai individu yang terbuka cenderung berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam pembelajaran online (Alammari dan Chandran, 2016). Berdasarkan studi sebelumnya yang memberikan penjelasan bahwa individu yang mempunyai keterbukaan tinggi akan meningkatkan evaluasi positif individu untuk berbagi pengetahuan tentang sistem informasi dalam mempengaruhi niat untuk menggunakan pembelajaran *online*. Maka hipotesis yang diajukan:

H7: Semakin tinggi keterbukaan individu dapat meningkatkan berbagi pengetahuan dalam menggunakan pembelajaran *online*.

## **2.7 Pengaruh Sosial**

Konsep dasar definisi pengaruh sosial merupakan bagian model UTAUT yang dihasilkan dari studi Venkatesh *et al.* (2003). Studi tersebut mendefinisikan pengaruh sosial sebagai derajat individu yang merasakan bahwa individu lain yang penting percaya harus menggunakan sistem baru. Definisi tersebut mirip dengan norma subjektif dari Ajzen (1991) yang mendefinisikan yaitu sejauh mana individu atau kelompok referensi tertentu menyetujui atau tidak menyetujui untuk

perilaku yang diberikan. Studi lain mengungkapkan definisi pengaruh sosial yaitu sejauh mana anggota dari kelompok mempengaruhi perilaku dan pengalaman satu sama lain untuk melakukan perilaku tertentu (Kulviwat *et al.*, 2009). Berdasarkan berbagai penjelasan definisi tersebut maka dapat disimpulkan pengaruh sosial adalah sejauh mana individu lain dapat mempengaruhi individu yang penting baginya untuk menggunakan sistem baru.

Perkembangan definisi pengaruh sosial mengalami perubahan makna seiring perkembangan teknologi yang digunakan. Studi dari Zhou (2013) mendefinisikan pengaruh sosial pada obyek permainan seluler yaitu ketika teman dan rekan pengguna merekomendasikan pengguna untuk menggunakan permainan seluler. Studi lain dari Maillet *et al.* (2014) pada obyek penggunaan rekaman pasien elektrik yang mendefinisikan pengaruh sosial sebagai tingkat sejauh mana individu dipengaruhi oleh individu penting yang lain dalam lingkungan pekerjaan untuk menyetujui atau tidak menyetujui dalam penerimaan dan penggunaan rekaman pasien elektrik. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat dimaknai pengaruh sosial merupakan sejauh mana individu lain dapat membujuk individu yang dipercayainya untuk menggunakan atau tidak menggunakan sistem tersebut.

Perubahan teknologi yang terbaru memberikan pengaruh pada perkembangan definisi pengaruh sosial antara lain pada obyek *e-learning* dan obyek perbankan *online* ke *mobile banking*. Studi dari Decman (2015) pada obyek *e-learning* mendefinisikan pengaruh sosial adalah tingkat sejauh mana individu di dalam lingkungan sosial (mahasiswa, teman, dan guru) dapat meyakinkan individu tentang penggunaan *e-learning*. Sedangkan studi lain Zhou (2018) pada

obyek perbankan *online ke mobile banking* mendefinisikan pengaruh sosial yaitu pengaruh pendapat individu lain tentang persepsi penggunaan perbankan seluler kepada individu yang menyarankan untuk beralih menggunakan dari perbankan *online ke mobile banking*. Studi ini menggunakan obyek pembelajaran *online*, maka pengaruh sosial didefinisikan sebagai sejauh mana individu dapat dipengaruhi individu lain dalam suatu lingkungan yang dirasa mampu menggunakan sistem tersebut.

Alat ukur pengaruh sosial juga masih menjadi perdebatan dikarenakan perbedaan obyek penelitian. Studi awal pengukuran pengaruh sosial didasarkan pada studi Venkatesh *et al.* (2003) pada obyek teknologi informasi yang mengajukan alat ukur yaitu individu lain mempengaruhi perilaku berpikir individu untuk menggunakan sistem, individu lain yang penting untuk individu berpikir untuk menggunakan sistem. Studi lain Maldonado *et al.* (2011) mengajukan alat ukur yaitu kebanyakan individu lain yang penting bagi individu berpikir harus menggunakan *e-learning*, kebanyakan individu lain yang penting bagi individu ingin menggunakan *e-learning*, individu yang pendapatnya lebih dihargai memilih individu untuk menggunakan *e-learning*. Studi tersebut sebagai konsep awal pengukuran pengaruh sosial sudah cukup menjelaskan, namun diperlukan penyesuaian lagi pada obyek yang berbeda.

Perubahan teknologi yang terbaru memberikan pengaruh pada perkembangan alat ukur pengaruh sosial antara lain pada obyek pembelian *online* tiket penerbangan, dan kekhawatiran belanja *online* (Rodriguez dan Trujillo, 2013; Celik, 2016). Studi Rodriguez dan Trujillo (2013) pada obyek pembelian

*online* tiket penerbangan mengajukan alat ukur individu lain yang penting untuk individu berpikir menggunakan *website e-commerce*, individu lain mempengaruhi perilaku individu berpikir untuk menggunakan *website e-commerce*, individu lain berpendapat bahwa individu menilai lebih baik untuk menggunakan *website e-commerce*. Sedangkan studi dari Celik (2016) perlu menambahkan alat ukur yaitu individu lain yang dekat dengan individu telah membantu dalam penggunaan sistem, secara umum individu lain sangat dekat dengan pengguna sistem. Berdasarkan penjelasan alat ukur tersebut, maka penelitian ini dirasa perlu menyesuaikan alat ukur yang digunakan yang sesuai dengan obyek penelitian.

Studi terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh positif pada kegunaan persepsian (Kesharwani dan Bisht 2012; Lewis *et al.*, 2015; Anormaliza *et al.*, 2016; Dieck *et al.*, 2017). Studi Kesharwani dan Bisht (2012) pada obyek *internet banking* menunjukkan bahwa pengaruh sosial mempunyai hubungan positif pada kegunaan persepsian. Hasil tersebut tersebut dapat dimaknai jika anggota (keluarga, teman, rekan) merekomendasikan bahwa penggunaan internet sebagai saluran perbankan dapat berguna, maka individu yang dipengaruhi juga percaya bahwa sistem tersebut benar-benar berguna. Studi lain dari Lewis *et al.* (2015) menunjukkan pengaruh sosial mempunyai pengaruh positif pada kegunaan persepsian pada obyek *mobile payment* yang dimaknai bahwa individu dipengaruhi oleh rekan atau individu yang penting lainnya untuk mengadopsi mobile payment yang dirasa berguna bagi individu tersebut.

Hasil studi dari Anormaliza *et al.* (2016) pada obyek *e-learning* menunjukkan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh positif pada kegunaan

persepsian, hal tersebut dapat dimaknai perubahan dalam pikiran, perasaan, sikap atau perilaku individu saat dipengaruhi individu lain untuk menggunakan sistem yang menurut individu lain berguna untuk individu tersebut. Sedangkan studi lain dari Dieck *et al.* (2017) menunjukkan bahwa pengaruh sosial mempunyai pengaruh positif pada kegunaan persepsian dalam obyek penggunaan media sosial. Hasil tersebut dapat dimaknai bahwa pengaruh teman/ keluarga/ rekan tamu hotel telah merekomendasikan individu untuk mengikuti dan terlibat dengan penerimaan media sosial tamu hotel yang dirasa dapat lebih bermanfaat. Berdasarkan berbagai uraian diatas maka dapat dimaknai apabila pengaruh sosial semakin tinggi, maka dapat meningkatkan kegunaan persepsian dalam menggunakan pembelajaran *online*. Maka hipotesis yang dapat diajukan:

H8: Semakin tinggi pengaruh sosial pada kegunaan persepsian dapat meningkatkan untuk menggunakan pembelajaran *online*.

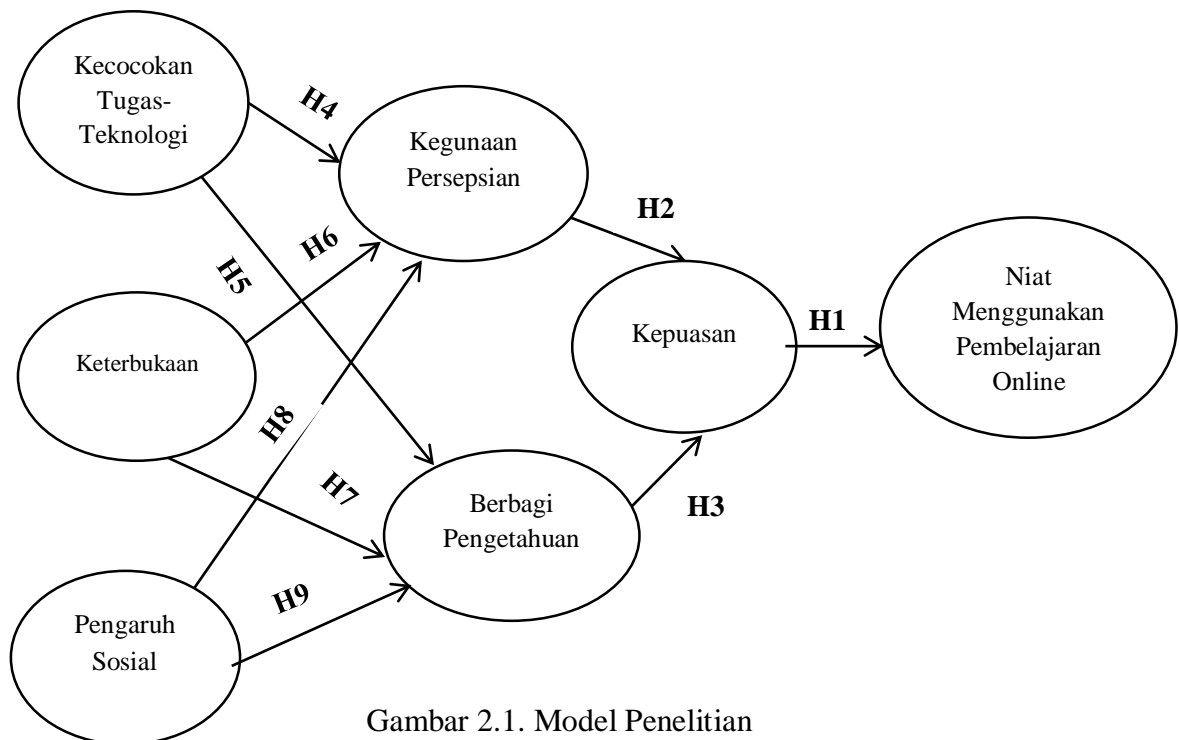
Studi terdahulu belum ditemukan adanya hubungan antara pengaruh sosial dan berbagi pengetahuan dalam obyek sistem informasi. Pengaruh sosial dalam penerapannya di sistem informasi merupakan ketika individu yang dianggap penting bagi individu lain dapat mempengaruhi untuk menggunakan sistem (Zhou, 2013; Maillet *et al.*, 2014). Studi tersebut menguatkan studi sebelumnya yang menyebutkan faktor-faktor pengaruh sosial dapat berdampak pada sikap positif individu untuk menggunakan sistem informasi (Hwang, 2011). Studi lain menyebutkan bahwa norma subyektif mempunyai pengaruh positif pada berbagi pengetahuan (Phung *et al.*, 2017; Samad, 2018). Norma subyektif merupakan tingkat sejauh mana individu atau kelompok referensi tertentu untuk melakukan

atau tidak melakukan sebuah tindakan (Ajzen, 1991). Hasil studi Phung *et al.* (2017) menyebutkan norma subyektif mempunyai pengaruh positif pada perilaku berbagi pengetahuan yang dapat dimaknai sebagai individu lain yang penting bagi individu yang lainnya menekankan tentang perilaku bekerja inovatif yang diberikan disekitarnya akan mengarah pada perilaku untuk berbagi pengetahuan.

Studi lainnya menjelaskan adanya pengaruh positif norma subyektif terhadap berbagi pengetahuan pada obyek sistem manajemen komputer. Hasil tersebut dimaknai ketika individu merasa bahwa tugasnya menunjukkan tindakan yang tepat sesuai dengan norma dan nilai cenderung termotivasi untuk memenuhi sesuai tugas dengan tugasnya. Hal ini menyiratkan bahwa jika tenaga kesehatan yang melakukan tugas dianggap menguntungkan secara sosial oleh publik, cenderung lebih bersedia untuk berbagi pengetahuan di antara anggota lain yang relevan di rumah sakit (Samad, 2018). Berdasarkan uraian diatas maka dapat dimaknai apabila pengaruh sosial semakin tinggi, maka dapat meningkatkan berbagi pengetahuan dalam menggunakan pembelajaran *online*. Maka hipotesis yang dapat diajukan:

H9: Semakin tinggi pengaruh sosial pada berbagi pengetahuan dapat meningkatkan untuk menggunakan pembelajaran *online*.

## 2.8 Model Penelitian



Gambar 2.1. Model Penelitian

Model yang diajukan menjelaskan tujuan dari penelitian ini yaitu niat untuk menggunakan pembelajaran *online* bagi tenaga kesehatan. Kepuasan merupakan variabel mediasi yang mempengaruhi niat menggunakan pembelajaran *online*, yang mempunyai dua faktor yaitu kegunaan persepsian dan berbagi pengetahuan. Variabel kegunaan persepsian dan berbagi pengetahuan mempunyai variabel independen antara lain kecocokan tugas-teknologi, keterbukaan dan pengaruh sosial.