

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Pada tinjauan pustaka ini akan dijelaskan beberapa pengertian dari teori yang saya ambil yaitu model teori UTAUT. Pada model tersebut ada beberapa poin yang diambil peneliti untuk dijadikan sebagai variabel diantaranya *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating condition*. Selain itu, pada tinjauan pustaka ini akan menguraikan mengenai kinerja dan kategori usia.

##### 2.1.1 Konsep *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT)

Konsep *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT) berasal dari beberapa model penerimaan teknologi yang ada seperti *Theory Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Social Cognitive Theory* (SCT) yang dikembangkan oleh Venkatesh, dkk (Riantono & Putri, 2022). Kelebihan Konsep UTAUT adalah dapat menjelaskan variabel behavior intention hingga 70% dari penelitian yang ada. Kemampuan menjelaskan variabel behavior intention hingga 70% karena kemampuan konsep yang lebih mudah dalam berbagai bahasa dan dapat digunakan di lintas budaya. Secara umum, konsep UTAUT terbagi menjadi 4 indikator yaitu *Performance*

*Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence* dan *Facilitating Condition* (Handayani Trie, 2015).

Venkatesh, dkk dalam mengembangkan teori-teori yang dikembangkan sebelumnya membangun 7 konstruk. 7 konstruk ini kemudian lebih disederhanakan menjadi 4 konstruk utama yang akhirnya menjadi konstruk konsep UTAUT (Onibala et al., 2021). Konstruk sisanya bukan menjadi faktor-faktor yang menjelaskan secara langsung pengguna. Di sisi lain, ada 4 moderator di antara 4 konstruk utama terhadap pengguna yaitu: jenis kelamin, umur, faktor sukarela, dan pengalaman (Venkatesh, 2022). Dapat disimpulkan bahwa konsep UTAUT ini merupakan sebuah model yang digunakan untuk mencari keterkaitan antara seorang pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi yang disediakan sebagai aspek dari perubahan lingkungan.

#### **2.1.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsep UTAUT**

Dalam memahami kinerja pengguna terhadap teknologi, konsep UTAUT memberikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi. Faktor yang dikembangkan oleh Venkatesh ini akan menjadi variabel yang dianalisis dan diteliti. Faktor-faktor tersebut diantaranya:

##### **A. *Performance Expectancy***

*Performance Expectancy* adalah suatu tingkat keyakinan seseorang dalam menggunakan sistem di mana sistem itu dapat membantunya dalam kinerja pekerjaannya. Menurut (Mustaqim et al., 2018), *Performance Expectancy* mengacu pada harapan kinerja seseorang akan suatu sistem di mana sistem itu dapat membantu pekerjaannya. (Flawrencia, 2019) menyatakan bahwa

*Performance Expectancy* menunjukkan bahwa tingkat penggunaan teknologi informasi memberikan manfaat bagi pengguna untuk melakukan aktivitas tertentu. Dengan demikian, *Performance Expectancy* adalah tingkat kemampuan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi bertujuan untuk membantu meningkatkan kinerjanya (Apriyani & Pibriana, 2021).

*Performance Expectancy* dapat diartikan sebagai harapan kinerja dari sistem atau seberapa tinggi seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem akan membantu dia untuk mendapatkan keuntungan kinerja dari pekerjaannya (Mustaqim et al., 2018). Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan (Venkatesh, 2022). Ekspektasi Kinerja merupakan tingkat kepercayaan, harapan dan keyakinan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi untuk membantu pekerjaannya.

Indikator *Performance Expectancy* antara lain:

1) Persepsi Terhadap Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi Terhadap Kegunaan (*Perceived Usefulness*) didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya (Venkatesh, 2022).

2) Kesesuaian Pekerjaan (*Job Fit*)

Kesesuaian Pekerjaan (*Job Fit*) didefinisikan bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individual (Venkatesh, 2022).

promosi (Venkatesh, 2022).

3) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) didefinisikan sebagai seberapa jauh menggunakan sesuatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya (Venkatesh, 2022).

4) Ekspektasi-ekspektasi Hasil (*Outcome Expectations*)

Ekspektasi-ekspektasi Hasil (*Outcome Expectations*) berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan pada bukti empiris, mereka dipisahkan ke dalam ekspektasi-ekspektasi kinerja (*performance expectations*) dan ekspektasi-ekspektasi personal (*personal expectations*) (Venkatesh, 2022).

## **B. Effort Expectancy**

*Effort Expectation* berkaitan dengan tingkat kemudahan seseorang dalam menggunakan teknologi (Permatasari et al., 2022). Mustaqim, Kusyanti, dan Aryadita (2018) menyatakan bahwa ekspektasi usaha adalah tingkat kemudahan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi agar lebih efisien. *Effort Expectation* mengacu pada penilaian seseorang dalam pemanfaatan teknologi dilakukan secara mudah (Putri, 2019). Dengan demikian, *Effort Expectation* adalah tingkat kemudahan seseorang dalam menggunakan teknologi informasi (Maringan Siahaan & Miharja, 2022).

*Effort Expectancy* dapat diartikan sebagai harapan usaha yang dikeluarkan untuk mengoperasikan sistem atau tingkat kemudahan yang dirasakan pengguna sistem dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) (Mustaqim et al., 2018). *Effort*

*Expectancy* merupakan tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan teknologi oleh pengguna dan penerima (Venkatesh, 2022). Sehingga dapat disimpulkan bahwa ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan seseorang dalam menaruh usulan dan upaya pada penggunaan sistem teknologi.

Indikator *Effort Expectation* antara lain:

1) Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan (*Perceived Ease of Use*)

Kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi (Venkatesh et al., 2003). Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya (Venkatesh et al., 2003).

2) Kompleksitas (*Complexity*)

Kompleksitas yang dapat membentuk konstruk ekspektasi usaha didefinisikan oleh Rogers dan Shoemaker dalam (Venkatesh et al., 2003) adalah tingkat dimana inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan oleh individu. (Venkatesh et al., 2003) menemukan adanya hubungan yang negatif antara kompleksitas dan pemanfaatan teknologi informasi.

3) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu: TI sangat mudah dipahami, TI mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah

dengan menggunakan TI, dan TI tersebut sangat mudah untuk dioperasikan (Venkatesh et al., 2003).

Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami, dan mudah dalam hal pengoperasiannya akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut dan seterusnya akan menggunakan teknologi informasi tersebut.

### **C. Social Influence**

*Social Influence* adalah tekanan sosial dari lingkungan sekitar yang ada di sekitar dalam memanfaatkan teknologi dan mempengaruhi persepsi dan perilaku mereka. (Mustaqim et al., 2018) melihat sebagai tingkat kepercayaan seseorang pada orang lain yang mempengaruhi seseorang dalam menggunakan teknologi informasi. *Social Influence* dapat diartikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa orang lain dapat mempengaruhi perilaku untuk menggunakan teknologi informasi yang baru (Mustaqim et al., 2018). Kesimpulan yang diperoleh, *Social Influence* adalah tingkat kepercayaan seseorang atas pengaruh orang lain dalam menggunakan teknologi informasi.

*Social Influence* didefinisikan sebagai sejauh mana seorang pengguna dan penerima teknologi mempersepsikan bahwa orang lain yang berada dilingkungan sama dapat mempengaruhi kinerjanya secara langsung untuk menggunakan teknologi (Venkatesh, 2022). Lingkungan sosial merupakan tingkat kepercayaan dan penilaian sejauh mana orang yang ada disekitar kita berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan. Lingkungan sosial ini terdiri dari berbagai pihak yang

secara langsung atau tidak langsung berhubungan dengan pegawai. Pihak tersebut memberikan kepercayaan kepada pegawai dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Indikator *Social Influence* antara lain:

1) Norma Subjektif (*Subjective Norm*)

*Subjective Norm* merupakan sebuah pengaruh yang diinisiasikan oleh orang penting dalam lingkungannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sejauh mana orang penting dapat mempengaruhi terhadap pengguna untuk mempelajari dan memahami teknologi.

2) Faktor Sosial (*Social Factors*)

Faktor Sosial merupakan pengaruh yang disebabkan oleh orang yang ada disekitar lingkungan kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sejauh mana orang yang ada disekitar lingkungan kerja dapat mempengaruhi dalam penerimaan dan penggunaan teknologi.

Menurut (Venkatesh et al., 2003), pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individu melalui tiga mekanisme yaitu Ketaatan (*Compliance*), Internalisasi (*Internalization*), dan Identifikasi (*Identification*). Dengan demikian bahwa semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka semakin besar minat yang timbul dari personal calon pengguna tersebut dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena pengaruh yang kuat dari lingkungan sekitarnya.

#### **D. *Facilitating Condition***

*Facilitating Condition* dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknikal tersedia untuk mendukung operasional sistem (Mustaqim et al., 2018). *Facilitating Condition* adalah melihat tingkat keyakinan seseorang akan fasilitas dan infrastruktur dari teknologi informasi tersedia dengan baik. Infrastruktur yang baik menjamin teknologi informasi yang ada akan baik di sisi penggunaannya (Ayaz & Yanartaş, 2020). Misalnya ketersediaan *hardware* untuk penyimpanan data, *software* yang memfasilitasi kebutuhan entitas, sumber daya manusia yang memiliki kemampuan membuat dan memelihara teknologi informasi tersebut (Onibala et al., 2021).

*Facilitating Condition* didefinisikan sebagai acuan pada persepsi pengguna dan penerima teknologi terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia dalam penggunaan teknologi (Venkatesh, 2022). Kondisi yang memfasilitasi diartikan sebagai salah satu ukuran sejauh mana fasilitas yang mendukung dalam pekerjaannya mampu mempengaruhi kinerja. Kondisi yang memfasilitasi ini diasumsikan dapat mempengaruhi terhadap kinerja yang dilakukan seorang pegawai.

Indikator *Facilitating Condition* antara lain:

##### 1) Sumber (*Resource*)

Adanya sumber daya yang datang dari luar dapat mempengaruhi penggunaan teknologi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seberapa besar pengaruh fasilitas yang disediakan oleh organisasi dapat mendukung dalam menggunakan teknologi.



## 2) Pengetahuan (*Knowledge*)

Adanya sumber pengetahuan yang berasal dari luar yang dapat mempengaruhi untuk menggunakan teknologi. Jadi pengetahuan yang didapat itu menjadi tolak ukur seberapa mampu pengguna dalam mengoperasikan teknologi.

## 3) Kompatibilitas (*Compatibility*)

Tingkat kecocokan sistem yang digunakan dengan teknologi yang digunakan. Fasilitas yang tersedia sangat mendukung terhadap aplikasi yang diterapkan dalam pekerjaan.

Disamping faktor-faktor diatas model UTAUT memiliki empat faktor lain: Jenis Kelamin (*Gender*), Umur (*Age*), Kesukarelaan (*Voluntariness Of Use*) dan Pengalaman (*Experience*) yang berfungsi sebagai moderator yang memperkuat pengaruh keempat faktor utama terhadap perilaku penerimaan teknologi (Venkatesh et al., 2003).

### **2.1.2 Kinerja Karyawan**

Kinerja berasal dari kata *performance*. Sementara *performance* itu sendiri diartikan sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Menurut para ahli kinerja dapat diartikan sebagai berikut:

Menurut Cascio, Kinerja adalah pencapaian tujuan seseorang atas tugas yang diberikan. Menurut Bernardin dan Russel, Kinerja merupakan catatan sipil (*outcomes*) yang diperoleh dari fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama jangka waktu tertentu. Menurut Robbins, Kinerja yaitu hasil yang dicapai oleh karyawan berdasarkan kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

Menurut Mangkunegara, Kinerja Karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Reni, n.d. 2021).

Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya kinerja merupakan hasil kerja atau capaian prestasi seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja. Kinerja merupakan faktor terpenting dalam dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Usaha-usaha manajemen kinerja ditujukan untuk mencapai tingkat tertinggi organisasi (Reni, n.d. 2021). Kinerja diartikan sebagai bentuk kesuksesan seorang karyawan dalam mencapai target dari tugas yang diembannya. Kinerja merupakan sebuah prestasi atau keberhasilan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dalam melaksanakan pekerjaan di satu periode tertentu.

#### **2.1.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja dipengaruhi oleh tiga unsur menurut Reni, dkk (2021) diantaranya:

##### 1) Faktor Individu

Faktor individu terdiri dari kemampuan dan keterampilan, latar belakang, serta demografis. Kemampuan dan keterampilan meliputi mental dan fisik, latar belakang meliputi keluarga dan pengalaman, demografis meliputi umur, etnis dan jenis kelamin.

##### 2) Faktor Psikologis

Faktor psikologis terdiri dari persepsi, etika, *personality*, pembelajaran dan motivasi.

### 3) Faktor Organisasi

Faktor organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

#### **2.1.2.2 Indikator Kinerja**

Ukuran secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkatan pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Sesuatu yang dapat diukur dan dihitung serta digunakan sebagai dasar untuk menilai bahwa kinerja seseorang perharinya terus mengalami peningkatan. Menurut Mathis dan Jackson (2002), kinerja dapat memberikan banyak kontribusi untuk organisasi (Reni, 2021) diantaranya:

- 1) Kuantitas Kerja, standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya dengan standar kemampuannya.
- 2) Kualitas Kerja, standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja, kualitas kerja ini meliputi, akurasi, ketelitian, kerapian dalam melaksanakan tugas yang diberikan, mempergunakan dan memelihara alat-alat, memiliki kecakapan dan keterampilan dalam bekerja.
- 3) Pemanfaatan Waktu, yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.
- 4) Tingkat Kehadiran, asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika karyawan dibawah standar kerja yang ditetapkan maka karyawan tersebut tidak mampu memberikan kontribusi yang optimal kepada organisasi.
- 5) Kerja sama, penilaian berdasar keterlibatan seluruh karyawan dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan yang diawasi.

Penilaian Kinerja menurut Suwondo dan Sutanto (2015) diukur dengan:

- 1) Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan, perhatian pada kualitas dalam penyelesaian pekerjaan, kemampuan memenuhi target perusahaan dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
- 2) Tingkat inisiatif dalam bekerja, antara lain kemampuan mengantisipasi masalah yang mungkin terjadi dan kemampuan untuk membuat solusi alternatif bagi masalah tersebut.
- 3) Kecekatan mental, diukur melalui kemampuan karyawan dalam memahami arahan yang diberikan oleh pemimpin dan kemampuan karyawan untuk bekerjasama dengan rekan kerja lain.
- 4) Kedisiplinan waktu dan absensi, merupakan tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran karyawan di tempat kerja.

Indikator kinerja karyawan menurut Guritno dan Waridin (2005) dalam (Silaen Novia R, 2021) adalah sebagai berikut:

- 1) Mampu meningkatkan target pekerjaan;
- 2) Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu;
- 3) Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan;
- 4) Mampu menyelesaikan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan;
- 5) Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan.

### **2.1.3 Usia**

Usia merupakan suatu pengukuran waktu yang menggambarkan berupa serangkaian tahapan menuju perkembangan zaman sepanjang masa hidupnya. Erik Erikson merupakan psikolog perkembangan terkenal ini menggambarkan usia sebagai serangkaian tahap perkembangan psikososial yang dialami individu

sepanjang hidup mereka, dengan setiap tahap memiliki tugas perkembangan yang berbeda. (G. Lynda & A. Scott, 2019).

Dalam perspektif masyarakat, usia merupakan kunci bagaimana seseorang dapat mudah menerima perkembangan zaman. Semakin usia muda kemudahan dalam memahami teknologi itu lebih baik dibandingkan dengan generasi sebelumnya. Oleh karena itu, dalam menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi maka usia ini akan mempengaruhi terhadap kemampuan seseorang dalam menerima dan menggunakan teknologi.

#### **2.1.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Usia**

##### 1) Pengalaman

Semakin lama seseorang telah bekerja dalam suatu bidang atau pekerjaan tertentu, semakin banyak pengalaman yang mereka akumulasi. Pengalaman ini dapat meningkatkan kemampuan, pemahaman, dan keahlian yang relevan, yang dapat berkontribusi positif terhadap kinerja.

##### 2) Keterampilan

Seseorang mungkin telah mengembangkan keterampilan yang diperlukan untuk tugas-tugas tertentu seiring bertambahnya usia. Keterampilan ini dapat berdampak positif pada kinerja.

##### 3) Ketahanan Fisik

Ketahanan fisik dan energi dapat berkurang seiring bertambahnya usia. Ini dapat mempengaruhi kinerja dalam pekerjaan yang memerlukan aktivitas fisik yang tinggi.

##### 4) Ketahanan Mental

Kemampuan kognitif, seperti pemecahan masalah, kreativitas, dan memori, dapat berubah seiring bertambahnya usia. Beberapa aspek kognitif mungkin mencapai puncaknya pada usia tertentu dan kemudian mengalami penurunan.

#### 5) Kemampuan Belajar dan Adaptasi

Kemampuan individu untuk belajar hal-hal baru dan beradaptasi dengan teknologi atau perubahan dalam pekerjaan dapat berbeda berdasarkan usia.

#### 6) Motivasi

Motivasi untuk bekerja dan pencapaian tujuan karir dapat bervariasi seiring bertambahnya usia. Beberapa individu mungkin lebih termotivasi untuk mencapai tujuan karir tertentu pada tahap tertentu dalam kehidupan mereka.

#### 7) Keseimbangan Kehidupan Kerja dan Kehidupan Pribadi

Faktor-faktor pribadi, seperti tanggung jawab keluarga, tanggung jawab lingkungan dan kebutuhan untuk menjaga keseimbangan antara pekerjaan yang sedang ditekuni dengan kehidupan pribadi, dapat mempengaruhi kinerja individu.

#### 8) Kesehatan

Kesehatan fisik dan mental individu adalah faktor penting dalam kinerja. Penyakit atau gangguan kesehatan yang berkaitan dengan usia dapat mempengaruhi kinerja. Semakin orang itu sehat maka pekerjaan yang dihasilkannya akan lebih optimal.

### 2.1.3.2 Kategori Usia

Kategori Usia menurut Tri Marhendra Rahardyan et al., 2023 adalah sebagai berikut:

1) Generasi *Baby Boomers*

*Baby Boomers* adalah generasi yang lahir antara tahun 1946-1964, dikenal sebagai generasi yang berorientasi pada waktu dan materi.

2) Generasi X

Generasi X lahir pada awal perkembangan teknologi antara tahun 1965-1980, dikenal sebagai generasi yang mengenal teknologi dan komputer agar digunakan lebih inovatif dibandingkan dengan generasi sebelumnya.

3) Generasi Y (*Millennial*)

Generasi *millennium* lahir antara tahun 1981-1994, dikenal sebagai generasi yang memiliki pola komunikasi yang terbuka dan merupakan pengguna media sosial yang fanatik karena kehidupannya banyak dipengaruhi oleh perkembangan teknologi.

4) Generasi Z

Generasi Z lahir pada kisaran tahun 2000-2010, dikenal dengan sebutan *generation* atau generasi internet. Generasi Z memiliki kemampuan visual yang tinggi dan kompleks sehingga menghasilkan banyak teknik pembelajaran visual.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini, penulis mengambil empat kategori untuk dijadikan sampel penelitian. Karena didalam dunia pekerjaan sudah masuk empat generasi yang saling mendorong dan saling bertukar

kemampuannya untuk mengembangkan organisasi yaitu generasi *Baby Boomers*, generasi X, generasi Y dan generasi Z.

## 2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian. Dengan tujuan untuk menghindari anggapan dalam meniru atau mengikuti peneliti lain. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal yang masih relevan terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

Peneliti, Tahun, Judul Jurnal	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Anggreiny A. Onibala, Yaulie Rindengan, Arie S. Lumenta (2021), “Analisis Penerapan Model Utaut 2 ( <i>Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology</i> 2) Terhadap E-Kinerja Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara”	<b>Independen:</b> <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition</i>	<i>hedonic motivation, habit,</i> subjek penelitian	Ekspektasi kinerja, dan kebiasaan mempengaruhi kinerja, sedangkan ekspektasi usaha, lingkungan sosial, kondisi fasilitas tidak mempengaruhi terhadap kinerja
Ignatius Edward Riantono, Dewi Putri (2022) “Pengaruh model UTAUT terhadap	<b>Independen:</b> <i>Performance Expectancy, Effort</i>	Kinerja Auditor, Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi upaya berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, sedangkan ekspektasi
	<b>Dependen:</b> Kinerja Pegawai		



kinerja auditor di masa pandemi covid-19”	<i>Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition</i>	kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.	
Piotr Horodyski (2023) “ <i>Recruiter’s perception of artificial intelligence (AI)-based tools in recruitment</i> ”	<p><b>Independen:</b> <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition</i></p> <p><b>Moderasi:</b> Usia</p>	<p><b>Dependen:</b> Kinerja Rekruter</p> <p><b>Moderasi:</b> Frekuensi Penggunaan, Jenis Kelamin, Pengalaman dan Pendidikan</p>	Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi upaya, ekspektasi kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas dengan frekuensi penggunaan berpengaruh terhadap kinerja rekruter, sedangkan jenis kelamin, usia, pengalaman dan pendidikan tidak berpengaruh terhadap kinerja rekruter.
Mohammed Alajmi, Masoud Mohammadian, Majharul Talukder (2023) “ <i>The determinants of smart government systems adoption by public sector organizations in Saudi Arabia</i> ”	<p><b>Dependen:</b> Kinerja Pegawai</p>	<p><b>Independen:</b> <i>Perfosecurity Concerns, ICT Strategy, Managerial Support, Incentives, Trust, Cultural Values, Religious Values, Sudut Pandang Karyawan</i></p>	Hasil menunjukkan bahwa keamanan, strategi TIK, dukungan manajer, insentif dan kepercayaan berpengaruh terhadap sudut pandang karyawan. Nilai budaya dan nilai agama tidak berpengaruh terhadap sudut pandang karyawan. Sudut pandang karyawan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

<p>Ayman Safi Abdelhakim, Mohamed Abou-Shouk, N. Alia Fahada W. A Rahman, Ali Farooq (2023) “<i>The fast-food employees’ usage intention of robots: A cross-cultural study</i>”</p>	<p><b>Independen:</b></p> <p><i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition</i></p>	<p><b>Moderasi:</b></p> <p><i>Individualism, Long Term Orientation, Uncertainty Avoidance, Power of Distance, Masculinity</i></p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi upaya, ekspektasi kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam menggunakan robot siap saji, sedangkan <i>individualism, long term orientation, uncertainty avoidance, power of distance, masculinity</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.</p>
<p>Sunny Sun, Patrick C. Lee, Rob Law, Lina Zhong (2020) “<i>The impact of cultural values on the acceptance of hotel technology adoption from the perspective of hotel employees</i>”</p>	<p><b>Dependen:</b></p> <p>Kinerja Pegawai</p>	<p><b>Independen:</b></p> <p><i>Perfosecurity Concerns, ICT Strategy, Managerial Support, Incentives, Trust, Sudut Pandang Karyawan</i></p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa keamanan, strategi TIK, dukungan manajer, insentif dan kepercayaan berpengaruh terhadap sudut pandang karyawan. Nilai budaya dan nilai agama harus diuji kembali. Sudut pandang karyawan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.</p>
<p>Rosanna Nagtegaal (2020) “<i>The impact of using algorithms for managerial</i></p>	<p><b>Dependen:</b></p> <p>Kinerja Karyawan</p>	<p><b>Independen:</b></p> <p><i>Algorithms, Procedural</i></p>	<p>Hasil menunjukkan bahwa <i>algorithms, procedural justice</i>,</p>

<i>decisions on public employees' procedural justice"</i>		<i>Justice, Complexity</i>	<i>complexity</i> Berpengaruh terhadap kinerja pegawai.
Jesse V. Jacobs Lawrence J. Hettinger, Yueng-Hsiang Huang, Susan Jeffries, Mary F. Lesch, Lucinda A. Simmons, Santosh K. Verma, Joanna L. Willetts (2019) " <i>Employee acceptance of wearable technology in the workplace</i> "	<b>Independen:</b> <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition</i>	Subjek dan Lokasi Penelitian	Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi upaya, kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam penggunaan <i>wearable technology in the workplace</i> .
Ahmet Ayaz, Mustafa Yanartas (2020) " <i>An analysis on the unified theory of acceptance and use of the technology theory (UTAUT): Acceptance of electronic document management system (EDMS)</i> "	<b>Independen:</b> <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition</i>	Subjek Penelitian dan Lokasi Penelitian	Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan ekspektasi upaya tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
Verkijk, Lizette De Wet (2018) " <i>E-government adoption in sub-Saharan Africa</i> "	<b>Independen:</b> <i>Performance Expectancy, Facilitating</i>	<b>Independen:</b> <i>Perceived Risk, Computer Self</i>	Hasil menunjukkan bahwa <i>performance expectancy, facilitating condition, perceived risk,</i>
<b>Dependen:</b> Kinerja Karyawan	<b>Dependen:</b> Kinerja Karyawan	<i>Computer Self</i>	

<i>Silas Formunyuy</i> ”	<i>Condition,</i>	<i>Efficacy</i>	<i>computer self efficacy</i> berpengaruh terhadap kinerja pegawai di pemerintahan.
	<b>Dependen:</b>	<b>Moderasi:</b>	Kepercayaan, dan sikap juga
	Kinerja Karyawan	<i>Trust, Attitude, While Attitude</i>	memoderasi hubungan <i>performance expectancy,</i>
			<i>facilitating condition, perceived risk, computer self efficacy</i> terhadap kinerja.

### 2.3 Kerangka Pemikiran

Model UTAUT ini merupakan penggabungan dari delapan model penerimaan teknologi yang digunakan terdahulu. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Performance Expectancy* (X1), *Effort Expectancy* (X2), *Social Influence* (X3), *Facilitating Condition* (X4), Kinerja Pegawai (Y), dan Usia (Z), variabel ini mengacu dari penelitian Venkatesh, dkk pada tahun 2003 yaitu *Unified of Theory Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT).

Venkatesh, et al. (2016) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Pada penelitian ini *Performance Expectancy* menjelaskan keyakinan pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya* dimana jika aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya* digunakan maka akan membantu pengguna menyelesaikan pekerjaannya dan memberikan

kemudahan. Indikator dari ekspektasi kinerja yaitu kegunaan yang dirasakan, kesesuaian pekerjaan, keuntungan yang relatif, dan ekspektasi hasil.

*Effort Expectancy* merupakan tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan teknologi oleh pengguna dan penerima (Venkatesh, 2016). Pada penelitian ini *Effort Expectancy* menjelaskan bahwa pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya* dengan mudah mengoperasikan aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya* atau tidak mendapatkan kesulitan ketika pengoperasian. Indikator yang digunakan dalam variabel ini yaitu kemudahan penggunaan yang dirasakan, kompleksitas, dan kemudahan pengguna. Menurut Sarifah, Utami dan Nasiri (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Effort Expectancy* berpengaruh positif dan signifikan. Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi upaya berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor, sedangkan ekspektasi kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor (Riantono & Putri, 2022). Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi upaya, ekspektasi kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam menggunakan robot siap saji, sedangkan *individualism, long term orientation, uncertainty avoidance, power of distance, masculinity* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Ayman Safi Abdelhakim, 2023). Hasil menunjukkan bahwa *algorithms, procedural justice, complexity* berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Nagtegaal, 2021).

*Social Influence* didefinisikan sebagai sejauh mana seorang pengguna dan penerima teknologi mempersepsikan bahwa orang lain yang berada dilingkungan sama dapat mempengaruhi kinerjanya secara langsung untuk menggunakan

teknologi (Venkatesh, 2016). Pada penelitian ini *Social Influence* menjelaskan bahwa pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya* dipengaruhi oleh orang lain disekitar yang berada dilingkungan yang sama. Indikator yang diterapkan pada penelitian ini yaitu norma subjektif dan faktor sosial. Handayani (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *Social Influence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi upaya, ekspektasi kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas dengan frekuensi penggunaan berpengaruh terhadap kinerja rekruter, sedangkan jenis kelamin, usia, pengalaman dan pendidikan tidak berpengaruh terhadap kinerja rekruter (Horodyski Piotr, 2023). Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan, sedangkan ekspektasi upaya tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Ayaz & Yanartaş, 2020)

*Facilitating Condition* didefinisikan sebagai acuan pada persepsi pengguna dan penerima teknologi terhadap sumber daya dan dukungan yang tersedia dalam penggunaan teknologi (Venkatesh, 2016). Pada penelitian ini *Facilitating Condition* menjelaskan mengenai faktor-faktor seperti koneksi internet, *device* yang digunakan, penyedia aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya*, serta petunjuk penggunaan yang dapat membantu menggunakan aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya*. indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber, pengetahuan dan kompatibilitas. Hasil menunjukkan bahwa ekspektasi upaya, ekspektasi kinerja, lingkungan sosial dan kondisi fasilitas berpengaruh terhadap

kinerja karyawan dalam penggunaan *wearable technology in the workplace* (Jacobs et al., 2019).

Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja atau capaian kinerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah dibebankan sesuai dengan target dan waktu yang ditetapkan. Dalam penelitian ini kinerja merupakan variabel dependen yang menjadi pusat dari penelitian, dimana penulis akan meneliti seberapa besar optimalisasi kinerja pegawai di Kelurahan Tasikmalaya dengan dihidirkannya *Smart* Kelurahan Tasikmalaya. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan, tingkat inisiatif dalam bekerja, kecekatan mental dan kedisiplinan dalam bekerja. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fadhilah Novita Sari (2020) menyatakan bahwa *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kinerja. Ekspektasi kinerja, dan kebiasaan mempengaruhi terhadap kinerja sedangkan ekspektasi usaha, lingkungan sosial, kondisi fasilitas tidak mempengaruhi terhadap kinerja (Onibala et al., 2021). Hasil menunjukkan bahwa keamanan, strategi TIK, dukungan manajer, insentif dan kepercayaan berpengaruh terhadap sudut pandang karyawan. Nilai budaya dan nilai agama tidak berpengaruh terhadap sudut pandang karyawan. Sudut pandang karyawan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Mohammed Alajmi, 2023). Hasil menunjukkan bahwa keamanan, strategi TIK, dukungan manajer, insentif dan kepercayaan berpengaruh terhadap sudut pandang karyawan. Nilai budaya dan nilai agama harus diuji kembali. Sudut pandang karyawan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Sun et al., 2020).

Usia didefinisikan sebagai pengukuran waktu yang dimiliki seseorang dalam menjalani kehidupannya. Dalam penelitian ini usia ditetapkan sebagai variabel moderasi, yang mana diasumsikan dapat memberikan pengaruh terhadap variabel independen dan dependen. Usia dibagi sesuai dengan tingkatan generasinya yaitu generasi *Baby Boomers*, generasi X, generasi Y (*millennial*) dan generasi Z. Venkatesh (2003) menyatakan bahwa usia merupakan faktor penting untuk menentukan korelasi di setiap konstruk model UTAUT karena usia menciptakan perbedaan kritis antara pilihan kemampuan, kinerja, upaya, lingkungan dan respon terhadap fasilitas. Pada penelitian ini usia menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat membandingkan pengguna dalam menggunakan dan menerima aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya*. Menurut Venkatesh (2003) mengatakan bahwa usia/umur menjadi faktor lain yang mempengaruhi terhadap penggunaan teknologi dan dapat dijadikan sebagai variabel moderator.

Sebuah fenomena yang terjadi di Tasikmalaya saat ini terutama di dinas dan instansi pemerintahan setempat yaitu menerapkan sistem elektronik dan teknologi atau proses digitalisasi terhadap pekerjaannya. Salah satu instansi yang sudah melakukan penerapan aplikasi yaitu Kelurahan, terdapat 69 Kelurahan dari 10 Kecamatan di wilayah Kota Tasikmalaya. Adapun tujuan akhir dari penelitian ini adalah memperoleh informasi untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja dari pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya*.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa peneliti akan menganalisis sejauh mana adaptasi setiap generasi dalam menerima dan menggunakan aplikasi yang



disediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya. Faktor penting yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dengan perantara aplikasi yaitu sejauh mana ekspektasi kinerja pegawai, sejauh mana ekspektasi usaha pegawai, teman kerja pegawai dan fasilitas yang dimiliki oleh tempat kerja dalam menunjang peningkatan kinerja pegawai. Tasikmalaya adalah salah satu kota yang telah melakukan *transformasi digital* dalam pekerjaannya baik dari pelayanan maupun penilaiannya. Namun, dengan adanya *transformasi digital* ini masih terdapat kekurangan yang dirasakan oleh pegawai. Baik dari masalah individu maupun dari fasilitas yang disediakan. Sehingga perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan yang terjadi pada Pegawai Kelurahan di Wilayah Kota Tasikmalaya mengenai penerimaan dan penggunaan teknologi dalam pekerjaannya yang diasumsikan akan meningkatkan kinerjanya.

#### **2.4 Hipotesis**

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang selanjutnya diuji kebenarannya sesuai dengan model dan analisis yang cocok. Menurut Sugiyono (2011:100) mengatakan bahwa pada sebuah rumusan penelitian, hipotesis adalah jawaban sementara. Dikatakan sementara dikarenakan jawaban yang diberikan berasal dari analisis teori-teori para ahli sebelumnya dan belum berdasarkan fakta-fakta dari pengumpulan data.

Mengadopsi konsep model UTAUT dimaksudkan agar instansi kelurahan dapat menilai seberapa besar pengaruh usia dalam memoderasi terhadap kualitas kinerja pegawai dalam menerima dan menggunakan teknologi. Untuk mencapai tujuan ini, penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut:

H1 : *Performance Expectancy* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Wilayah Kota Tasikmalaya.

H2 : *Effort Expectancy* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Wilayah Kota Tasikmalaya.

H3 : *Sosial Influence* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Wilayah Kota Tasikmalaya.

H4 : *Facilitating Condition* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Kelurahan Wilayah Kota Tasikmalaya.

H5 : Usia memoderasi hubungan antara *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* dengan Kinerja Pegawai di Kelurahan Wilayah Kota Tasikmalaya.