

P-13

ADOPSI DIMENSI BUDAYA PADA MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI : STUDI LITERATUR

ADOPTION OF CULTURE DIMENSION IN THE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL : LITERATURE REVIEW

Danar Retno Sari^{1*}, Erick Sorongan²

^{1,2}Politeknik Negeri Balikpapan, Jl. Soekarno Hatta Km.8, Balikpapan

*E-mail: danar.retno@poltekba.ac.id

Diterima 26-08-2020	Diperbaiki 14-09-2020	Disetujui 7-12-2020
---------------------	-----------------------	---------------------

ABSTRAK

Layanan bersifat elektronis saat ini menjadi suatu kebutuhan bagi instansi pemerintahan dalam memberikan layanan yang efisien dan inovatif. Akan tetapi tidak banyak instansi atau organisasi pemerintahan berhasil mengimplementasikannya dengan baik. Terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi tingkat penerimaan teknologi, diantaranya adalah dimensi budaya. Budaya menjadi salah satu aspek penting karena budaya setiap individu berbeda dari yang satu dengan individu yang lain, kemudian kumpulan individu yang memiliki dimensi budaya akan menghasilkan karakteristik budaya pada setiap kelompok atau lingkungan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi dimensi budaya yang mempengaruhi tingkat penerimaan teknologi. Dimensi budaya yang dimaksud terdiri atas power distance, uncertainty avoidance, individualism, masculinity dan long term orientation. Metode yang digunakan adalah dengan cara melakukan studi literatur terhadap beberapa artikel ilmiah yang berkaitan dengan pengaruh budaya terhadap penggunaan e-governement sehingga dapat dihasilkan sebuah rekomendasi model yang tepat untuk mengidentifikasi tingkat penerimaan teknologi. Hasil penelitian berdasarkan studi literatur menunjukkan bahwa lima variable eksternal dimensi budaya memiliki hubungan positif perceived usefulness dan perceived ease of use dan memenuhi kriteria untuk memprediksi attitude terhadap penerimaan teknologi.

Kata kunci: *Dimensi Budaya, TAM, E-Government, Teknologi Informasi*

ABSTRACT

Electronic services are now a necessity for government agencies to provide efficient and innovative services. However, not many government agencies or organizations have succeeded in implementing it properly. There are several factors that can affect the level of acceptance of technology, including the cultural dimension. Culture is an important aspect because the culture of each individual is different from one another, then a collection of individuals who have cultural dimensions will produce cultural characteristics in each group or environment. The purpose of this study is to identify the cultural dimensions that affect the level of technology acceptance. The cultural dimension in question consists of power distance, uncertainty avoidance, individualism, masculinity and long term orientation. The method used is by conducting a literature study of several scientific articles related to the influence of culture on the use of e-governement so that it can produce an appropriate model recommendation to identify the level of technology acceptance. The results of the study based on literature studies show that five external variables of cultural dimensions have a positive relationship with perceived usefulness and perceived ease of use and meet the criteria for predicting attitudes towards technology acceptance.

Keywords: *Cultural Dimension, TAM, E-Government, Teknologi Informasi.*

PENDAHULUAN

E-government diartikan sebagai layanan pemerintah yang menggunakan platform ICT (*Information Communication Technology*) untuk meningkatkan layanan dan proses bisnis dari aspek G2G (*Government to Government*), G2B (*Government to Business*), dan G2C

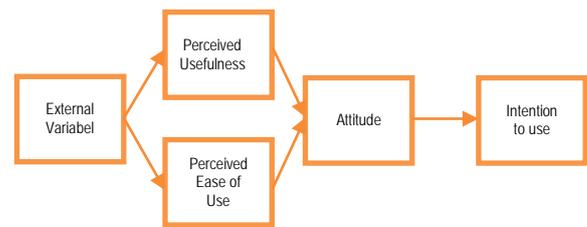
(*Government to Citizen*) [1]. Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 menyatakan bahwa pengembangan e-government di Indonesia dilakukan secara nasional dengan himbauan kepada seluruh kepala daerah untuk mengembangkan layanan pemerintahan berbasis teknologi informasi. Belakangan ini,

keberadaan *e-government* di Indonesia mengalami perkembangan yang masif. Berbagai macam inovasi yang mendukung *roadmap* pemerintah berkaitan dengan penyediaan layanan *e-government* di berbagai wilayah Indonesia kerap dilakukan pemerintah. Mulai dari ketersediaan informasi lengkap melalui halaman *web* masing-masing daerah, memberikan fasilitas interaksi online untuk memudahkan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah, hingga ketersediaan aplikasi nasional yang dapat digunakan masyarakat dengan skala yang lebih luas, seperti aplikasi *e-filing* untuk pelaporan pajak, aplikasi LPSE untuk pengadaan barang, *e-Office* yang digunakan untuk pengiriman surat elektronik antar instansi pemerintahan, serta pengembangan aplikasi lain yang bertujuan untuk melayani masyarakat.

e-filing merupakan sebuah aplikasi *online* dari pemerintah yang digunakan untuk melakukan pelaporan pajak bagi warga negara yang memiliki penghasilan. Aplikasi ini dibangun untuk memudahkan para pelapor pajak secara tahunan melaporkan pajak penghasilan mereka. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mengatakan bahwa tahun 2020 pelaporan pajak mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Saat ini jumlah pelapor pajak per Maret 2020 sebanyak 8,64 juta. Sedangkan, pada tahun 2019 sebesar 10,92 juta, sehingga penurunan sekitar 21,1% [2]. Hal ini menjadi perhatian bagi pemerintah untuk menyediakan alternatif pendekatan sebagai bagian dari sosialisasi menggunakan aplikasi pelaporan pajak secara *online*.

Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) merupakan salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan teknologi melalui dua prediktor utama yaitu yaitu *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEOU). *Perceived usefulness* merupakan asas manfaat dari teknologi yang digunakan. PU juga dinyatakan sebagai subjektivitas pengguna terhadap kemungkinan meningkatnya kinerja ketika menggunakan teknologi [3][4]. *Perceived Ease of Use* dinyatakan sebagai seberapa mudah penggunaan teknologi, sehingga tidak diperlukan upaya yang besar saat menggunakannya [3][4]. Masing-masing faktor tersebut digunakan untuk memprediksi sikap (*attitude*) dan niat penggunaan (*intention to use*). Hasil akhir dari model TAM ini adalah penerimaan terhadap teknologi yang

dipengaruhi oleh kemudahan dan manfaat yang disediakan oleh teknologi



Gambar 1. *Technology Acceptance Model* (TAM)

Penelitian ini bertujuan mengembangkan model TAM dengan dimensi budaya untuk mengukur penerimaan layanan *e-government*. Dimensi budaya digunakan sebagai variabel eksternal untuk memprediksi masing-masing variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini adalah menemukan pola penelitian yang dapat mendukung pengembangan model TAM dan Dimensi budaya. Diharapkan dari penelitian ini menghasilkan alternatif pendekatan yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan penerimaan teknologi *e-government* dalam hal ini adalah pelaporan pajak *online* yang menggunakan aplikasi *e-filing*.

METODOLOGI

Penelitian yang dilakukan dengan kajian pustaka (*literature review*) terhadap beberapa makalah ilmiah yang berkaitan dengan pengaruh budaya terhadap penggunaan *e-government* untuk mengembangkan suatu model alternatif. Dimensi budaya dari Hofstede digunakan sebagai variabel untuk menguji model TAM terhadap adopsi penggunaan *e-government: e-filing*.



Gambar 2. Alur Penelitian

Pada Gambar 2 menjelaskan untuk mengidentifikasi faktor pengaruh budaya terhadap penerimaan teknologi, dalam kasus ini adalah *e-filing* yaitu dimulai dari mengidentifikasi kesesuaian jurnal. Tahap

berikutnya memilih judul-judul artikel yang membahas tentang dimensi budaya dengan kaitannya terhadap penerimaan teknologi. Setelah itu mereview hasil dari penelitian-penelitian tersebut sehingga bisa dirumuskan kedalam sebuah hipotesis yang diusulkan selanjutnya oleh penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Teknologi Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) [3] adalah model pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* [5] yang bertujuan untuk memprediksi dan menjelaskan penerimaan penggunaan teknologi informasi melalui perilaku pengguna yang terdiri dari *attitude*, *internal belief* dan *intention*. *Internal belief* dibagi menjadi dua yaitu *Perceived Usefulness (PU)* dan *Perceived Ease of Use (PEOU)*. PU merepresentasikan sejauh mana sistem yang digunakan memberikan dampak kepada kinerja pengguna, sedangkan PEOU digunakan untuk melihat seberapa mudah penggunaan sistem yang diukur dengan seberapa besar upaya yang harus dilakukan untuk menggunakan suatu sistem aplikasi.

Peran *attitude* sebagai mediator antara *internal belief (PU dan PEOU)* dan *intention to use* tidak sepenuhnya signifikan, sehingga pada model pengembangan TAM yaitu TAM2 dan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use Technology*) tidak menyertakan *attitude* sebagai mediator [6]. Tetapi penelitian lainnya menyatakan bahwa *attitude* masih dapat bertindak sebagai mediator terhadap *intention* di berbagai studi kasus seperti penerimaan, *e-commerce*, *e-banking*, *mobile government* dan *e-government* [7].

Variabel eksternal dan PEOU digunakan untuk menjelaskan PU. Hal ini di analogikan dengan membandingkan dua output yang dihasilkan oleh dua buah sistem. Sebagai contoh, terdapat dua buah sistem dimana satu diantaranya memiliki tampilan antarmuka yang mudah dipahami dan digunakan, sedangkan satu lainnya memiliki akses fitur yang lebih lengkap dan sesuai dengan kebutuhan. Dari dua buah sistem ini nilai manfaat yang dihasilkan bagi setiap orang menjadi berbeda dipengaruhi oleh “eksternal variabel” masing-masing individu [3][4].

B. Dimensi Budaya pada TAM

Dimensi budaya [8] merupakan pemrograman kolektif pada setiap individu dalam suatu lingkungan yang membedakan

individu yang satu dengan yang lain. Kumpulan dari beberapa individu ini akan menghasilkan suatu budaya yang menjadi karakteristik kelompok individu tersebut. Dimensi budaya setiap individu di bagi menjadi lima dimensi [9] yaitu *power distance*, *uncertainty avoidance*, *individualism*, *masculinity* dan *long term orientation*.

Dimensi budaya [9] melekat pada setiap individu. Dimensi budaya setiap individu berbeda dari yang satu dengan individu yang lain, kemudian kumpulan individu yang memiliki dimensi budaya akan menghasilkan karakteristik budaya pada setiap kelompok atau lingkungan. Budaya dibagi menjadi lima dimensi yaitu :

- *Power distance (PD)* : kesenjangan sosial pada status hirarki sosial atau organisasi
- *Uncertainty Avoidance (UAI)* : sejauh mana individu menerima atau menghindari ketidakpastian terhadap suatu kondisi
- *Individualism (IDV)* : sejauh mana individu merasa dirinya sebagai manusia yang mandiri atau termasuk bagian dari kelompok.
- *Masculinity (MAS)* : sejauh mana peran gender berpengaruh pada lingkungan
- *Long term orientation (LTO)* : bagaimana individu membentuk lingkungan yang berorientasi pada masa depan.

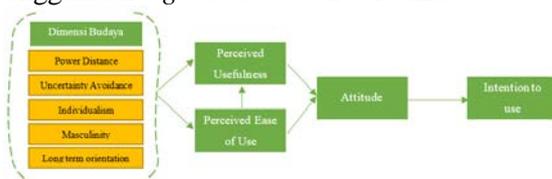
Nam (2018) menyebutkan dalam penelitiannya bahwa dimensi budaya *uncertainty avoidance* dan *power distance* memiliki pengaruh terhadap *e-government* dalam mengendalikan tingkat korupsi di 102 negara. Dimensi budaya bersamaan dengan kebijakan politik dan ekonomi menjadi faktor yang mengurangi efek anti korupsi pada lingkungan dengan *uncertainty avoidance* dan *power distance* yang tinggi [10].

Herlambang dkk (2018), melakukan penelitian tentang integrasi data pada sistem aplikasi pemerintahan di Kota Batu. Pemerintah Kota Batu telah memiliki sistem aplikasi pemerintah yang terpisah untuk membantu pelayanan terhadap masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja, efektifitas dan efisiensi maka diperlukan integrasi data, sehingga aplikasi yang terpisah dapat di akses satu atap. Enam aspek teknis yang perlu 16 dipertimbangkan pada implementasi *e-government* adalah *Enterprise Application Integration (EAI)*, *Service-Oriented Architecture (SOA)*, *Enterprise Service Bus (ESB)*, *Executive Information System (EIS)* dan *data warehouse*. Model hipotetik yang

digunakan pada penelitian ini mengacu kepada dua aspek utama yang perlu dilakukan pemerintah Kota Batu untuk menunjang realisasi integrasi data, yaitu (1) Aspek budaya dan (2) Aspek Teknis. Aspek Budaya meliputi budaya kerja organisasi, proses bisnis, standar operasional dan kebijakan, peraturan dan perundangan, dan *leadership*. Sedangkan untuk aspek teknis meliputi, penggunaan teknologi seperti : (1) penggunaan internet dan aplikasi, (2) standarisasi data dan data warehouse, (3) transaksi dan pertukaran data elektronik, (4) sistem dokumentasi elektronik. Studi kualitatif yang dilakukan menyebutkan bahwa infrastruktur yang perlu dibangun terlebih dahulu adalah data *warehouse* [11].

Beberapa penelitian di bidang *e-government* menyebutkan bahwa aspek budaya memiliki peran dalam penerimaan teknologi *e-government*. Tetapi masih jarang ditemukan bagaimana aspek budaya ini di deskripsikan lebih lanjut, sehingga memiliki kontribusi yang lebih detail dan jelas untuk di implementasikan. Di bawah ini adalah pengembangan model TAM dimana eksternal variabel di deskripsikan sebagai dimensi budaya yang mempengaruhi PEOU.

Dalam penelitiannya, [6] melihat hal yang mempengaruhi penggunaan *e-government* menggunakan TAM. Hasil studi pustaka menyebutkan kedua variabel TAM yaitu PEOU dan PU dianggap belum secara spesifik menjelaskan dimensi yang mempengaruhi kemudahan dan manfaat terhadap penggunaan teknologi [6]. Pada penelitiannya, variabel dari dimensi budaya, dapat membantu model TAM lebih detail memaknai bagaimana PEOU dan PU direpresentasikan di setiap individu. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa dimensi budaya *uncertainty avoidance* dan *power distance* berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-government* di Jordania.



Gambar 3. TAM dan Budaya

Dimensi Budaya menjadi eksternal variabel yang merupakan prediktor terhadap variabel *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa dimensi budaya Hofstede memiliki peran khusus dalam

mempengaruhi penggunaan teknologi seperti *e-government* dan *e-commerce* [7][13][14]. Hubungan dimensi budaya dengan PU dan PEOU pada model ini adalah bahwa *attitude* bergantung pada konteks sosial masing-masing individu [15]. Konteks sosial yang yang dimaksud adalah bagaimana individu merepresentasikan dirinya pada lingkungan. Dimensi budaya adalah salah satu media untuk dapat mengukur representasi individu pada lingkungan sosial. Sehingga dalam penelitian ini hipotesis yang terbentuk adalah :

- H1 : PD memiliki hubungan positif dengan PU
- H2 : UAI memiliki hubungan positif dengan PU
- H3 : IDV memiliki hubungan positif dengan PU
- H4 : MAS memiliki hubungan positif dengan PU
- H5 : LTO memiliki hubungan positif dengan PU
- H6 : PD memiliki hubungan positif dengan PEOU
- H7 : UAI memiliki hubungan positif dengan PEOU
- H8 : IDV memiliki hubungan positif dengan PEOU
- H9 : MAS memiliki hubungan positif dengan PEOU
- H10 : LTO memiliki hubungan positif dengan PEOU
- H11 : PEOU memiliki hubungan positif dengan PU
- H12 : PU memiliki hubungan positif dengan ATT
- H13 : PEOU memiliki hubungan positif dengan ATT
- H14 : ATT memiliki hubungan positif dengan INT

Berdasarkan hipotesis di atas, indikator indikator setiap variable dalam bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Indikator Kuesioner

Variabel	Deskripsi	Kuesioner
PU	Perceived Usefulness	(1) Menggunakan e-filling membuat saya menghemat waktu
		(2) Menggunakan e-filling meningkatkan efektifitas pekerjaan
		(3) E-filling sangat bermanfaat bagi saya
		(4) E-filling memberikan saya berbagai macam informasi yang bermanfaat
PEOU	Perceived Ease of Use	(1) E-filling sangat mudah digunakan
		(2) E-filling sangat mudah dipahami
		(3) Menggunakan e-filling tidak membutuhkan usaha yang besar
ATT	Attitude	(1) Menurut saya, menggunakan e-filling sangat dibutuhkan
		(2) Saya sangat suka menggunakan e-filling
		(3) Saya memiliki pengalaman yang baik terhadap penggunaan e-filling
INT	Intention to use	(1) Saya berniat menggunakan e-filling bila memungkinkan
		(2) Jika saya ditanya mengenai pendapat saya tentang e-

- filling, maka saya akan berpendapat bahwa e-filling sangat baik digunakan
- (3) Kedepannya, saya akan menggunakan e-filling secara rutin

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menampilkan model *extended* dari TAM dengan eksternal variabel yaitu Dimensi Budaya. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kriteria untuk memprediksi *attitude* dengan mempertimbangkan konteks sosial selain *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Dimensi budaya digunakan sebagai eksternal variabel sebagai prediktor dari PU dan PEOU.

Diharapkan model ini dapat memberikan alternatif solusi dari variabel dimensi budaya untuk meningkatkan penerimaan penggunaan teknologi dari aspek sosial yang memiliki peranan penting bagi individu untuk mendorong penggunaan teknologi. Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan dalam upaya membuktikan hipotesis dan memberikan solusi yang konkrit.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Zhao, F., Shen, K. N., & Collier, A. "Effects of national culture on e-government diffusion - A global study of 55 countries. *Information and Management*", 51(8), (2014): 1005–1016.
- [2] Tanoso. (2020, April 01). Dirjen Pajak Sebut Realisasi Pelaporan SPT Tahun Ini Turun 21,1 Persen. Retrieved from Indonews:<https://indonews.id/artikel/28558/Dirjen-Pajak-Sebut-Realisasi-Pelaporan-SPT-Tahun-Ini-Turun-211-Persen/>
- [3] Davis, F. "Perceived Usefulness, Perceived East of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*", 13(3), (1989): 319–340. [https://doi.org/10.1016/S03050483\(98\)00028-0](https://doi.org/10.1016/S03050483(98)00028-0)
- [4] Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*", 35(8), (1989): 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- [5] Ajzen, I. "The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*", 50, (1991). :179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- [6] Al-Hujran, O., Al-Debei, M. M., Chatfield, A., & Migdadi, M."The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*", . (2015): 53, 189–203. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025>
- [7] Sari, D. R., & Dirgahayu, T. "Pengaruh Dimensi Budaya Terhadap Perilaku Penggunaan E-commerce: Daerah Istimewa Yogyakarta". *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), (2018): 1-11.
- [8] Hofstede, G. Geert Hofstede cultural dimensions. (2009).
- [9] Hofstede, G. (2010). Geert hofstede. *National cultural dimensions*.
- [10] Nam, T. "Examining the anti-corruption effect of e-government and the moderating effect of national culture: A cross-country study". *Government Information Quarterly*, 35(2), (2018): 273–282.
- [11] Herlambang, A. D., Putra, W. H. N., Saputra, M. C., & Wicaksono, S. A. "Skenario Hipotetik Integrasi Data untuk Ekosistem e-Government Pemerintah Kota Batu". *Konferensi Nasional Sistem Informasi (KNSI) 2018*.
- [12] Afrizal, S., Hakiem, N., & Senses, D. I. "Analisis Kesiapan Implementasi E-government Pada Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia". *Jurnal Sistem Informasi*, 11(2), (2015): 88-92.
- [13] Sunny, S., Patrick, L., & Rob, L. "Impact of cultural values on technology acceptance and technology readiness". *International Journal of Hospitality Management*, 77(June), (2018): 89–96.
- [14] Kwon, J., Kim, D., & Koh, C. A "Comparative Study of National Culture and Innovation: Effects of Cultural Dimensions on Traditional Innovation and Online Innovation". *Hawaii International Conference on System Sciences*, (2016): 3615–3624. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2016.452>
- [15] Kim, E., Urunov, R., & Kim, H. "The Effects of National Culture Values on Consumer Acceptance of E-commerce: Online Shoppers in Russia". *Procedia Computer Science*, 91(Itqm), (2016): 966–970. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2016.07.124>