

ANALISA PENGARUH KESIAPAN TEKNOLOGI TERHADAP PENERIMAAN TEKNOLOGI PADA KARYAWAN RESTORAN DI SURABAYA

Luanita Rafella, dan Eugenia Clarissa Soebagio

Program Manajemen Perhotelan Fakultas Bisnis dan Ekonomi

Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131

Email: m33415065@john.petra.ac.id , eugeniaclarissa.ec@gmail.com

ABTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesiapan teknologi terhadap penerimaan teknologi pada karyawan restoran di Surabaya. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 60 karyawan restoran di Surabaya yang bekerja dengan bantuan perangkat teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kesiapan teknologi berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan tetapi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan. Perangkat teknologi di restoran di Surabaya harus dapat dengan mudah digunakan, supaya dapat berguna bagi karyawan yang menggunakan.

Kata Kunci: *Indeks Kesiapan Teknologi, Model Penerimaan Teknologi, Restoran*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of technology readiness towards technology acceptance on Restaurant Employee in Surabaya. The study was conducted by distributing questionnaires to 60 restaurant employees in Surabaya who work with the help of technology devices. The result of research shows that technology readiness index has a significant effect on perceived ease of use but has no significant effect on perceived usefulness. Technology devices in restaurant in Surabaya should be easy to use, so can be useful for employee

Keywords: *Technology Readiness Model, Technology Acceptance Index, Restaurant*

1. PENDAHULUAN

Teknologi sudah semakin canggih seiring dengan perkembangan zaman. Semakin banyak orang-orang yang mempergunakan teknologi baik *software* dan *hardware* untuk membantu kemudahan dalam beraktivitas, baik di dunia kerja maupun di kehidupan sehari-hari. Hal ini terbukti dari semakin banyaknya produk atau layanan yang menggunakan teknologi dan juga berkembang pesatnya pertumbuhan peran teknologi dalam interaksi antara produsen dan konsumen (Parasuraman, 2000). Secara fakta, hal ini dapat dilihat dari bagaimana perilaku masyarakat Indonesia saat dihadapkan dengan teknologi. Sebagai contoh, Kementerian Kominfo Republik Indonesia sebut pengguna internet Indonesia mencapai 54 persen atau 143 juta dari 265 juta jiwa penduduk Indonesia (Hutabarat, 2018). Tak dapat dihindari juga bahwa di dunia perhotelan, penggunaan teknologi sangatlah sering dilakukan. Untuk mempermudah kegiatan bekerja di industri perhotelan, bantuan dari teknologi sangat dibutuhkan. Sebagai salah satu industri pekerjaan yang menggunakan banyak bantuan teknologi, hal ini membuat para pekerja yang bekerja di sebuah hotel maupun restoran harus mampu menerima dan siap dalam menggunakan berbagai macam teknologi tersebut untuk menunjang pekerjaannya.

Berdasarkan data dari BPS Provinsi Jawa Timur (2019) menunjukkan jumlah Restoran di Surabaya pada tahun 2016 sebanyak 790 restoran. Usaha di bidang kuliner atau restoran khususnya yang berada di kota Surabaya seperti Pizza Hut *Delivery*, KFC, McDonald's, *Old Street Bak Kut Teh*, Genki Sushi, Burger Up, dan berbagai macam kafe dan restoran lainnya sudah menggunakan bantuan perangkat teknologi sebagai alat untuk memesan makanan, melakukan pembayaran, dan alat komunikasi antar karyawan. Berdasarkan pengalaman pribadi peneliti pada saat melakukan observasi ke salah satu restoran yaitu *Old Street Bak Kut Teh* di Surabaya, tablet akan diantarkan ke setiap meja lalu karyawan akan menjelaskan cara mengoperasikannya kepada konsumen yang merupakan pelanggan baru *Old Street Bak Kut Teh*, lalu konsumen dapat memesan sajian makanan dan minuman yang terdapat pada menu di tablet.

Berdasarkan hasil observasi dan *quick interview* yang dilakukan peneliti dengan 4 karyawan dari restoran *Old Street Bak Kut Teh* yang berada di Tunjungan Plaza Surabaya, peneliti memberikan beberapa pertanyaan mengenai pengalaman karyawan dalam menggunakan perangkat teknologi yaitu tablet yang digunakan saat bekerja. Peneliti menemukan fakta bahwa sebanyak 3 dari 4 karyawan mengatakan dengan yakin dapat menggunakan tablet dengan baik sehingga karyawan merasa tablet sangat mempermudah dan mempercepat pekerjaan karyawan karena tidak perlu melakukan pelayanan secara manual yang dirasa kurang efektif, terdapat 2 dari 4 karyawan yang menceritakan bahwa sistem yang terdapat dalam tablet sering diperbarui sehingga karyawan harus bias mempelajari dan menyesuaikan dengan sistem yang baru. Selain itu 2 dari 4 karyawan menceritakan jika sistem yang digunakan *Old Street Bak Kut Teh* tidak mengizinkan konsumen untuk membatalkan pesanan sehingga karyawan harus menginformasikan hal tersebut kepada konsumen, jika ada konsumen yang membatalkan pesanan karena tidak diberitahu dari awal maka karyawan harus menanggung biaya kerugian yang disebabkan oleh konsumen, sedangkan 1 dari 4 karyawan mengatakan merasa tidak nyaman dalam menggunakan tablet, terutama pada saat masih berada dalam masa pelatihan karena karyawan yang terbiasa

menggunakan cara manual harus belajar untuk menggunakan perangkat teknologi yang belum pernah dipelajari sebelumnya. Dapat dilihat dari hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa ada karyawan yang mengalami kesulitan dan ada juga karyawan yang merasa siap menerima teknologi yang terdapat di *Old Street Bak Kut Teh*. Akan tetapi sejauh mana karyawan restoran siap menerima perangkat teknologi tersebut masih belum diketahui secara riil. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui factor apa saja yang memengaruhi kesiapan karyawan dalam menerima teknologi dengan menggunakan model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) dan indeks kesiapan teknologi (*Technology Readiness Index/TRI*).

Model penerimaan teknologi (TAM) adalah sebuah model yang digunakan untuk mengetahui bagaimana seseorang dapat menerima suatu teknologi (Davis, 1985). Menurut model tersebut, perilaku pengguna terhadap sistem menjadi determinan utama apakah pengguna akan menggunakan teknologi tersebut atau tidak. TAM dibagi menjadi dua, yaitu, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Dan ditemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki pengaruh pada persepsi kegunaan (Davis, 1985). Sedangkan indeks kesiapan teknologi (TRI) merupakan suatu kerangka yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik orang yang berbeda-beda dan sikap seseorang dalam menerima teknologi. TRI dapat digunakan untuk menilai keyakinan orang terhadap suatu teknologi, tetapi tidak bisa dijadikan indikator utama apakah orang tersebut bisa menggunakannya. TRI dibagi menjadi empat, yaitu optimisme dan inovatif sebagai faktor pendorong, sedangkan ketidakamanan dan rasa tidak nyaman sebagai faktor penghambat (Walczuch, Lemmink dan Streukens, 2007). Untuk mengetahui apakah seseorang mampu menerima dan siap menggunakan suatu teknologi dapat diukur dengan menggunakan TRI dan TAM.

Penelitian mengenai pengaruh TRI terhadap TAM pada karyawan dilakukan oleh Walczuch, et al (2007), TRI dan TAM dikombinasikan menjadi satu model dan menunjukkan bagaimana faktor-faktor dari TRI mempengaruhi TAM (Walczuch et al., 2007). Penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007) tentang *The Effect of Service Employees' Technology Readiness Index on*

Technology Acceptance yang hasilnya diterbitkan pada tahun 2007. Walczuch melakukan penelitian terhadap para karyawan *Belgian multi-site financial service provider* di Netherlands sebagai sampel dari penelitian yang dilakukannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepribadian yang dinilai memiliki efek yang signifikan dalam adaptasi teknologi.

Selama ini, penelitian dengan menggunakan TRI dan TAM banyak digunakan dalam bidang IT namun masih jarang ada yang membahas di bidang restoran. Salah satu contoh penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh Walczuch et al yang meneliti pengaruh TRI terhadap TAM menurut sudut pandang karyawan *Belgian multi-site financial service provider* di Netherlands, peneliti akan meneliti lebih dalam lagi bagaimana keempat faktor TRI mempengaruhi dua faktor TAM yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan yang akan diteliti dari sampel yang terdiri dari para karyawan restoran di Surabaya yang bekerja dengan bantuan perangkat teknologi. Dengan mengadopsi penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007), peneliti akan melakukan analisis pengaruh indeks kesiapan teknologi (TRI) terhadap model penerimaan teknologi (TAM) pada karyawan restoran di Surabaya.

2. TEORI PENUNJANG

2.1. Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Model penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model/TAM*) dikembangkan oleh Davis (1985) dengan berdasarkan pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) milik Fishbein dan Ajzen (Davis, 1985). Model penerimaan teknologi (TAM) yang ditemukan oleh Davis (1985) merupakan salah satu model penelitian yang berfungsi untuk memprediksi tingkat penggunaan dan penerimaan individu terhadap sistem informasi dan teknologi. Tujuan TAM adalah menjelaskan faktor yang menentukan penerimaan seseorang terhadap teknologi.

Model Penerimaan Teknologi (TAM) banyak digunakan untuk memberikan penjelasan tentang perilaku penggunaan teknologi informasi. TAM biasanya diuji di perbankan *online*, belanja *online*, *e-government*, imigrasi, *e-commerce*. Kepercayaan pengguna terhadap teknologi tersebut sangat menentukan sikap pengguna terhadap penggunaannya. Davis memasukkan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan sebagai penentu bagaimana perilaku seseorang dalam menggunakan sistem informasi (Walczuch, et al., 2007). Pada dasarnya teknologi akan dapat diterima jika mudah digunakan (persepsi kemudahan penggunaan) dan memiliki kegunaan yang baik menurut pengguna (persepsi kegunaan). Dua faktor tersebut dipengaruhi oleh hubungan antara keyakinan dari dalam, sikap, niat, dan perbedaan-perbedaan pribadi, keadaan, dan perilaku yang disebut dengan variabel eksternal (Davis, 1985).

a. Persepsi Kemudahan Penggunaan

Persepsi kemudahan penggunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa tidak membutuhkan suatu usaha dalam menggunakan sistem tertentu, dan yakin bahwa teknologi informasi yang digunakan bukan suatu beban. Jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi mudah digunakan maka orang tersebut akan menggunakannya, sebaliknya jika merasa percaya bahwa teknologi tidak mudah digunakan maka orang tersebut tidak akan menggunakannya (Noprianto, 2016)

b. Persepsi Kegunaan

Persepsi kegunaan mengacu pada sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya, karena kata "*useful*" yang berarti menguntungkan jika digunakan. Persepsi kegunaan pada model TAM mencerminkan efektivitas, kinerja, dan produktivitas yang terkait dengan pekerjaan. Jika seseorang merasa percaya bahwa teknologi berguna maka orang tersebut akan menggunakannya, sebaliknya jika merasa percaya bahwa teknologi yang digunakan kurang berguna maka orang tersebut tidak akan menggunakannya (Noprianto, 2016).

2.2. Indeks Kesiapan Teknologi (TRI)

TRI memiliki pengaruh dalam penerimaan informasi teknologi dan sistem. TRI adalah cara untuk mengukur kesiapan dari pengguna dalam menggunakan teknologi baru (Erdogmus dan Esen, 2011). Kerangka dalam TRI yang menghubungkan teknologi secara umum dapat digunakan untuk mengetahui perbedaan mengenai kesiapan dan keterbukaan setiap orang dalam menerima teknologi baru tetapi tidak dapat digunakan untuk mengukur kemampuan seseorang saat menggunakannya (Walczuch, et al., 2007).

Indeks Kesiapan Teknologi (TRI) dibagi menjadi empat kelompok

berdasarkan jenis kepribadian dengan dua faktor sebagai pendorong dalam menggunakan teknologi baru dan dua faktor sebagai penghambat, yaitu optimisme, inovatif, ketidakamanan, dan rasa tidak nyaman (Walczuch, et al., 2007).

- a. **Optimisme:** Optimisme merupakan keyakinan dan sikap pandang seseorang yang percaya bahwa teknologi dapat meningkatkan kontrol, fleksibilitas, dan efisiensi dalam hidup.
- b. **Inovatif:** Inovatif mengacu pada sejauh mana seseorang senang bereksperimen dengan teknologi dan menjadi yang terdepan dalam bidang usaha produk/jasa berbasis teknologi yang terbaru
- c. **Ketidakamanan:** Ketidakamanan merupakan pesimisme karena tidak mempercayai teknologi dapat melakukan tugasnya dengan baik dan menunjukkan rasa tidak yakin pada tingkat keamanan yang ditawarkan oleh teknologi baru dan cenderung tidak mempercayainya
- d. **Rasa Tidak Nyaman:** Rasa tidak nyaman dianggap sebagai faktor penghambat karena rasa tidak nyaman merupakan perasaan di mana seseorang merasa tidak dapat menggunakan teknologi atau merasa tidak dapat mengontrol teknologi tersebut

2.3. Hubungan Model Penerimaan Teknologi (TAM) dan Indeks Kesiapan Teknologi (TRI)

Indeks kesiapan teknologi (TRI) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap model penerimaan teknologi (TAM) yang mana kedua faktor tersebut saling mempengaruhi. Terdapat variabel dari luar yang dapat mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan secara langsung (Davis, 1985). Peneliti menggunakan faktor-faktor dari TRI yaitu, optimisme, inovatif, ketidakamanan, dan rasa tidak nyaman sebagai variabel yang dapat mempengaruhi persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan. Faktor-faktor TRI menjadi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kedua faktor dari TAM yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan.

2.3.1. Pengaruh Optimisme terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Pada penelitian sebelumnya menunjukkan optimisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Dapat disimpulkan seseorang yang memiliki rasa optimisme yang tinggi akan menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut dirasa mudah, karena seseorang tidak akan merasa khawatir akan kesulitan yang akan dihadapi dalam menggunakan teknologi.

2.3.2. Pengaruh Optimisme terhadap Persepsi Kegunaan

Pada penelitian sebelumnya optimisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan. Jika memiliki rasa optimisme dalam menggunakan teknologi, maka seseorang dapat merasakan kegunaan dan manfaat yang diberikan oleh teknologi baru tersebut dengan baik.

2.3.3. Pengaruh Inovatif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Pada penelitian sebelumnya inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Dengan adanya inovatif dapat

membantu seseorang untuk mencoba teknologi baru dan mengatasi kesulitan yang dialami dalam menggunakan teknologi tersebut.

2.3.4. Pengaruh Inovatif terhadap Persepsi Kegunaan

Pada penelitian sebelumnya terdapat 2 perbedaan hasil, yang pertama menyatakan bahwa inovatif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan, sedangkan di dalam penelitian yang dilakukan oleh Acheampong (2017), dan Erdogmus et al., (2011) inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan. Semakin tinggi inovatif yang dimiliki seseorang, semakin tinggi pula manfaat yang didapatkan pada saat menggunakan teknologi baru.

2.3.5. Pengaruh Ketidakamanan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Pada penelitian sebelumnya terdapat 2 perbedaan hasil, yang pertama dalam penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007) dan Acheampong (2017) ditemukan hasil yang sama bahwa ketidakamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Erdogmus (2011) ditemukan bahwa ketidakamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Rasa tidak aman atau ketidakamanan yang berlebihan akan membuat seseorang merasa kesulitan bahkan sebelum mencoba menggunakan suatu teknologi baru karena tidak adanya rasa percaya terhadap teknologi tersebut.

2.3.6. Pengaruh Ketidakamanan terhadap Persepsi Kegunaan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007) dan Acheampong (2017) ditemukan hasil yang sama bahwa ketidakamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Erdogmus et al., (2011) ditemukan bahwa ketidakamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan. Dapat disimpulkan bahwa harus ada orang lain yang sudah membuktikan bahwa suatu teknologi benar-benar bermanfaat dan aman sehingga seseorang dengan ketidakamanan yang tinggi mau untuk mencoba menggunakan teknologi tersebut dan ikut merasakan manfaatnya.

2.3.7. Pengaruh Rasa Tidak Nyaman terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007) dan Acheampong (2017) ditemukan hasil yang sama bahwa rasa tidak nyaman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Erdogmus et al., (2011) ditemukan bahwa rasa tidak nyaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan. Rasa tidak nyaman dalam menggunakan teknologi bisa diatasi dengan cara memperkenalkan teknologi yang lebih mudah kepada orang tersebut sehingga kedepannya dapat menggunakan teknologi lain dengan mudah.

2.3.8. Pengaruh Rasa Tidak Nyaman terhadap Persepsi Kegunaan

Pada penelitian sebelumnya rasa tidak nyaman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan. Ditemukan hasil yang berbeda-beda yang dapat disimpulkan bahwa dengan adanya perasaan rasa tidak nyaman belum tentu seseorang tidak akan menggunakan suatu teknologi dan tidak dapat merasakan manfaat dari teknologi tersebut.

2.3.9. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kegunaan

Pada penelitian sebelumnya persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan. Semakin seseorang mendapatkan manfaat dari suatu teknologi, maka akan semakin mudah pula orang tersebut dalam menggunakannya dan dapat merasakan bahwa teknologi tersebut mempermudah pekerjaannya.

2.4. Hipotesis

H1: Optimisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.

H2: Optimisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.

H3: Inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.

H4: Inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.

H5: Ketidakamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.

H6: Ketidakamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.

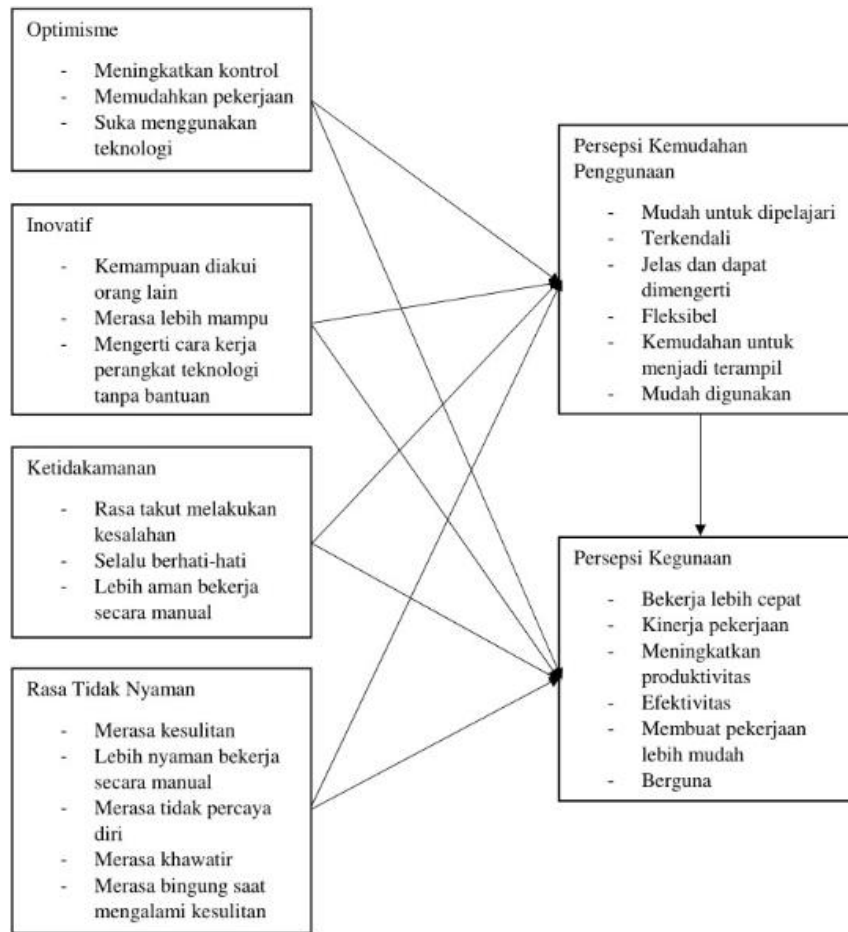
H7: Rasa tidak nyaman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.

H8: Rasa tidak nyaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.

H9: Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.

2.5 Kerangka Berpikir

Berdasarkan gambar 2.1, dapat dilihat bahwa peneliti ingin menunjukkan adanya keterkaitan antara faktor-faktor TRI dan faktor TAM. Faktor-faktor TRI yaitu optimisme, inovatif, ketidakamanan, dan rasa tidak nyaman yang masing-masing memiliki pengaruh tersendiri terhadap faktor-faktor dari TAM yaitu persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan, dan digunakan untuk menunjukkan bahwa faktor-faktor dari TAM saling mempengaruhi. Seseorang dengan optimisme, inovatif, ketidakamanan, dan rasa tidak nyaman terhadap suatu teknologi mampu merasa teknologi tersebut berguna jika teknologi tersebut mudah digunakan.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

3. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian, Gambaran Populasi, dan Sampel

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif kausal dengan menggunakan pendekatan metode komunikasi. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran skala likert yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = antara setuju dan tidak setuju, 4 = setuju, 5 = sangat setuju. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang bekerja pada restoran di Surabaya. Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *sampling purposive/judgemental sampling* di mana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, maka peneliti menentukan karakteristik yang harus dimiliki responden adalah:

1. Karyawan restoran di Surabaya yang bekerja menggunakan bantuan perangkat teknologi hardware dan software
2. Karyawan tetap
3. Berusia minimal 17 tahun

Jumlah total kuisioner yang di bagikan di 4 Restoran adalah 60 kuisioner yang di bagikan pada karyawan yang menggunakan bantuan perangkat teknologi yaitu 11 orang di Old Street Bak Kut Teh, 10 orang di The Origin Coffee and Dine, 34 orang di Pizza Hut Delivery dan 5 orang di Kafe Jalan Korea. Kuisioner di titipkan ke

manajer/supervisor restoran untuk di sebarakan kepada karyawan yang menggunakan bantuan perangkat teknologi.

4. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Deskriptif Responden

Data pada penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 4 Restoran di Surabaya yaitu Old Street Ba Kut Teh, Pizza Hut Delivery (PHD), Kafe Jalan Korea dan The Origin Cafe, dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 30 karyawan.

Tabel 4.1 Profil Deskriptif Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Frekuensi	Presentase
Nama Resto	<i>Old Street Bak Kut Teh</i>	11	18,33%
	<i>The Origin Coffee and Dine</i>	10	16,67%
	<i>Pizza Hut Delivery (PHD)</i>	34	56,6%
	Kafe Jalan Korea	5	8,33%
Bekerja Dengan Bantuan Teknologi	Ya (Monitor, tablet, notebook, dll)	60	100%
	Tidak	0	0%
Status Pekerja	Karyawan Tetap	60	100%
	Karyawan Magang	0	0%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	13	21,67%
	Perempuan	47	78,33%
Usia	17-20 tahun	24	40%
	21-30 tahun	32	53,33%
	31-40 tahun	4	6,67%
	40 tahun keatas	0	0%
Pendidikan Terakhir	SD	1	1,67%
	SMP	21	35%
	SMA/Sederajat	31	51,67%
	Diploma – S1	7	11,67%
Lama Bekerja	Kurang dari 1 tahun	27	23,08%
	1-2 tahun	44	37,61%
	3-4 tahun	11	9,40%
	Lebih dari 4 tahun	20	17,09%

Berdasarkan tabel 4.1 dapat di ambil kesimpulan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin wanita dengan umur 21-30 tahun dengan pendidikan terakhir SMA/ sederajat, dan lama bekerja sekitar 1-2 tahun dengan catatan tambahan, responden merupakan karyawan tetap yang bekerja menggunakan bantuan perangkat teknologi sebesar 56,6% di *Pizza Hut Delivery*, 18,33% di *Old Street Bak Kut Teh*, 16,67% di *The Origin Coffee and Dine* dan 8,33% lainnya bekerja di Kafe Jalan Korea.

4.2. Pengujian Hipotesis

Tabel 4.2 *Original Sample* dan *T-statistics*

H	Pengaruh Langsung	<i>Original Sample</i>	<i>T Statistics</i>	Keterangan	Kesimpulan
H1	Optimisme -> Persepsi Kemudahan Penggunaan	0.467	6.519	(+) Signifikan	Diterima
H2	Optimisme -> Persepsi Kegunaan	0.164	1.202	(+) Tidak Signifikan	Ditolak
H3	Inovatif -> Persepsi Kemudahan Penggunaan	0.215	2.384	(+) Signifikan	Diterima
H4	Inovatif -> Persepsi Kegunaan	0.204	1.680	(+) Tidak Signifikan	Ditolak
H5	Ketidakamanan -> Persepsi Kemudahan Penggunaan	-0.121	2.087	(-) Signifikan	Diterima
H6	Ketidakamanan -> Persepsi Kegunaan	-0.101	1.236	(-) Tidak Signifikan	Ditolak
H7	Rasa Tidak Nyaman -> Persepsi Kemudahan Penggunaan	-0.286	3.903	(-) Signifikan	Diterima
H8	Rasa Tidak Nyaman -> Persepsi Kegunaan	0.105	1.019	(+) Tidak Signifikan	Diterima
H9	Persepsi Kemudahan Penggunaan -> Persepsi Kegunaan	0.570	3.750	(+) Signifikan	Diterima

Pengujian hipotesis dalam PLS dilakukan dengan melakukan analisis uji t, dengan cara membandingkan nilai t-hitung (*t-statistic*) dan nilai t-tabel, pada tingkat kesalahan sebesar 5% atau 1.96. Hipotesis dapat diterima bila nilai t-hitung lebih besar daripada nilai t-tabel, atau apabila t-hitung > 1.96.

Tabel 4.3 *Indirect Effect*

Pengaruh Tidak Langsung	Nilai
Optimisme -> Persepsi Kemudahan Penggunaan -> Persepsi Kegunaan	0.267
Inovatif -> Persepsi Kemudahan Penggunaan -> Persepsi Kegunaan	0.123
Ketidakamanan -> Persepsi Kemudahan Penggunaan -> Persepsi Kegunaan	-0.069
Rasa Tidak Nyaman -> Persepsi Kemudahan Penggunaan -> Persepsi Kegunaan	-0.163

Uji *Indirect Effect* menjelaskan pengaruh tidak langsung yang diberikan suatu variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen melalui variabel mediasi secara keseluruhan.

4.3. Pembahasan

Penelitian ini didasarkan pada 60 data responden, dimana responden merupakan karyawan tetap yang bekerja dengan bantuan perangkat teknologi di restoran *Old Street Bak Kut Teh* sebesar 18.33%, *The Origin Coffee and Dine* sebesar 16.67%, *Pizza Hut Delivery* sebesar 56.6% dan Kafe Jalan Korea sebesar 8.33%, sehingga dapat disimpulkan bahwa sudah cukup banyak karyawan restoran di kota Surabaya yang bekerja menggunakan bantuan perangkat teknologi. Mayoritas karyawan yang menjadi responden penelitian ini berjenis kelamin wanita, berusia 21-30 tahun, berpendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan lama bekerja sekitar 1-2 tahun.

4.3.1 Pengaruh Optimisme terhadap Persepsi kemudahan Penggunaan

Optimisme dapat membuat karyawan merasakan bahwa teknologi yang digunakan mudah karena tidak ada rasa khawatir bahwa teknologi akan berdampak buruk. Dari hasil penelitian diatas ditunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat optimisme yang tinggi dapat merasakan teknologi yang digunakan mudah. Nilai *mean* dari deskripsi tanggapan responden terkait pengaruh optimisme terhadap persepsi kemudahan penggunaan berada dalam kategori setuju. Nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel optimisme adalah sebesar 0.923, yaitu pernyataan bahwa perangkat teknologi memudahkan pekerjaan karyawan. Sedangkan nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan adalah sebesar 0.822, yaitu karyawan dengan mudah dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik. Semakin tinggi tingkat optimisme karyawan dalam menggunakan perangkat teknologi, maka semakin tinggi pula persepsi kemudahan penggunaan suatu perangkat teknologi, sehingga hasil penelitian ini menunjukkan optimisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya

4.3.2 Pengaruh Optimisme terhadap Persepsi Kegunaan

Penelitian di atas menunjukkan karyawan yang memiliki tingkat optimisme yang tinggi dapat menerima teknologi dengan terbuka dan dapat merasakan teknologi yang digunakan sangat berguna dan bermanfaat. Nilai *mean* dari deskripsi tanggapan responden terkait pengaruh optimisme terhadap persepsi kegunaan berada dalam kategori setuju. Nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel optimisme adalah sebesar 0.923, yaitu pernyataan bahwa perangkat teknologi memudahkan pekerjaan karyawan. Sedangkan nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kegunaan adalah sebesar 0.866, yaitu menggunakan bantuan perangkat teknologi saat bekerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Semakin tinggi karyawan memiliki tingkat optimisme dalam menggunakan teknologi maka semakin tinggi pula karyawan tersebut dapat merasakan kegunaan dan manfaat dari teknologi yang digunakan, sehingga ditemukan hasil penelitian dimana optimisme tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya merupakan hasil penelitian yang tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007), Acheampong (2017), dan Erdogmus et al., (2011).

4.3.3 Pengaruh Inovatif terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Karyawan yang memiliki tingkat Inovatif yang tinggi memiliki motivasi yang besar untuk menggunakan teknologi dan bisa merasakan manfaat dari teknologi sehingga dapat merasakan teknologi yang digunakan mudah. Nilai *mean* dari deskripsi tanggapan responden terkait pengaruh inovatif terhadap persepsi kemudahan penggunaan berada dalam kategori setuju. Nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel inovatif adalah sebesar 0.824, yaitu pernyataan bahwa karyawan lain pernah meminta diajarkan cara menggunakan perangkat teknologi yang ada. Sedangkan nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan adalah sebesar 0.822, yaitu karyawan dengan mudah dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik. Semakin tinggi tingkat inovatif karyawan dalam menggunakan perangkat teknologi, maka semakin tinggi pula persepsi kemudahan penggunaan suatu perangkat teknologi, sehingga ditemukan hasil penelitian ini dimana inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya yang sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007), Acheampong (2017), dan Erdogmus et al., (2011).

4.3.4 Pengaruh Inovatif terhadap Persepsi Kegunaan

Karyawan dengan tingkat inovatif yang tinggi memiliki pandangan bahwa suatu teknologi berguna sehingga akan menggunakan teknologi tersebut meskipun tidak tahu apa manfaat yang akan didapatkan. Nilai *mean* dari deskripsi tanggapan responden terkait pengaruh inovatif terhadap persepsi kegunaan berada dalam kategori setuju. Nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel inovatif adalah sebesar 0.824, yaitu pernyataan bahwa karyawan lain pernah meminta diajarkan cara menggunakan perangkat teknologi yang ada. Sedangkan nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kegunaan adalah sebesar 0.866, yaitu menggunakan bantuan perangkat teknologi saat bekerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Karyawan restoran di Surabaya harus menggunakan teknologi yang mudah digunakan sehingga karyawan dapat merasakan teknologi yang digunakan berguna, sehingga ditemukan hasil penelitian dimana inovatif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya merupakan hasil penelitian yang tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007), Acheampong (2017), dan Erdogmus et al., (2011).

4.3.5 Pengaruh Ketidakamanan terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Karyawan dengan tingkat ketidakamanan yang tinggi mau mencoba menggunakan teknologi jika orang tersebut percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat ketidakamanan yang tinggi akan merasa teknologi sulit digunakan dan akan menghindari penggunaan teknologi. Nilai *mean* dari deskripsi tanggapan responden terkait pengaruh ketidakamanan terhadap persepsi kemudahan penggunaan berada dalam kategori tidak setuju. Nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel ketidakamanan adalah sebesar 0.807, yaitu pernyataan bahwa karyawan selalu berhati-hati dalam menggunakan perangkat teknologi. Sedangkan nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan adalah sebesar 0.822, yaitu karyawan dengan mudah dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik. Semakin tinggi tingkat ketidakamanan karyawan dalam menggunakan perangkat

teknologi, maka semakin rendah persepsi kemudahan penggunaan suatu perangkat teknologi, sehingga ditemukan hasil penelitian ini dimana ketidakamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya yang sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007), Acheampong (2017), tetapi hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erdogmus et al., (2011).

4.3.6 Pengaruh Ketidakamanan terhadap Persepsi Kegunaan

Karyawan dengan tingkat ketidakamanan yang tinggi mau mencoba menggunakan teknologi baru jika karyawan tersebut percaya bahwa teknologi tersebut memberikan manfaat yang besar. Dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat ketidakamanan yang tinggi akan merasa teknologi yang digunakan dapat mengganggu dan mempersulit pekerjaannya. Nilai *mean* dari deskripsi tanggapan responden terkait pengaruh ketidakamanan terhadap persepsi kegunaan berada dalam kategori tidak setuju. Nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel ketidakamanan adalah sebesar 0.807, yaitu pernyataan bahwa karyawan selalu berhati-hati dalam menggunakan perangkat teknologi. Sedangkan nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kegunaan adalah sebesar 0.866, yaitu menggunakan bantuan perangkat teknologi saat bekerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Semakin tinggi tingkat ketidakamanan karyawan dalam menggunakan perangkat, sehingga ditemukan hasil penelitian ini dimana ketidakamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya yang sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erdogmus et al., (2011), tetapi hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007) dan Acheampong (2017).

4.3.7 Pengaruh Rasa Tidak Nyaman terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan

Karyawan dengan tingkat rasa tidak nyaman yang tinggi akan merasa tidak percaya diri dan merasa kesulitan saat menggunakan perangkat teknologi. Nilai *mean* dari deskripsi tanggapan responden terkait pengaruh rasa tidak nyaman terhadap persepsi kemudahan penggunaan berada dalam kategori tidak setuju. Nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel rasa tidak nyaman adalah sebesar 0.792, yaitu pernyataan bahwa karyawan merasa khawatir jika harus menggantikan tugas karyawan lain dalam menggunakan perangkat teknologi. Sedangkan nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan adalah sebesar 0.822, yaitu karyawan dengan mudah dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik. Semakin tinggi tingkat rasa tidak nyaman karyawan dalam menggunakan perangkat teknologi, maka semakin rendah persepsi kemudahan penggunaan suatu perangkat teknologi, sehingga ditemukan hasil penelitian ini dimana rasa tidak nyaman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya yang sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007), Acheampong (2017), tetapi hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erdogmus et al., (2011).

4.3.8 Pengaruh Rasa Tidak Nyaman terhadap Persepsi Kegunaan

Karyawan dengan tingkat rasa tidak nyaman yang tinggi harus percaya jika teknologi dapat memberikan manfaat yang lebih besar daripada rasa khawatir yang dimiliki. Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat rasa tidak nyaman yang tinggi pada saat menggunakan suatu teknologi akan tetap menggunakannya apabila teknologi tersebut dirasa berguna. Nilai *mean* dari deskripsi tanggapan responden terkait pengaruh rasa tidak nyaman terhadap persepsi kegunaan berada dalam kategori tidak setuju. Nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel rasa tidak nyaman adalah sebesar 0.792, yaitu pernyataan bahwa karyawan merasa khawatir jika harus menggantikan tugas karyawan lain dalam menggunakan perangkat teknologi. Sedangkan nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kegunaan adalah sebesar 0.866, yaitu menggunakan bantuan perangkat teknologi saat bekerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Semakin tinggi tingkat rasa tidak nyaman karyawan dalam menggunakan perangkat teknologi, maka semakin rendah persepsi kegunaan suatu perangkat teknologi, sehingga ditemukan hasil penelitian ini dimana rasa tidak nyaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya dan hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007) dan Erdogmus et al., (2011), tetapi hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Acheampong (2017).

4.3.9 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Persepsi Kegunaan

Karyawan mendapat manfaat dari teknologi, semakin mudah pula orang tersebut menggunakannya. Dapat ditemukan dari hasil penelitian di atas bahwa karyawan akan menganggap bahwa teknologi berguna apabila teknologi tersebut mudah digunakan. Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan karyawan dalam menggunakan teknologi maka akan semakin tinggi karyawan merasa bahwa menggunakan teknologi adalah hal yang berguna. Nilai *mean* dari deskripsi tanggapan responden terkait pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap persepsi kegunaan berada dalam kategori setuju. Nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kemudahan penggunaan adalah sebesar 0.822, yaitu karyawan dengan mudah dapat menggunakan perangkat teknologi dengan baik. Sedangkan nilai hasil uji *cross loading* tertinggi untuk variabel persepsi kegunaan adalah sebesar 0.866, yaitu menggunakan bantuan perangkat teknologi saat bekerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan berperan penting bagi karyawan terhadap persepsi kegunaan dalam menggunakan teknologi, sehingga ditemukan hasil penelitian ini dimana persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan pada karyawan restoran di Surabaya, karena persepsi kegunaan didefinisikan sebagai cara seseorang memandang bahwa dengan menggunakan suatu teknologi dapat mempermudah penggunaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Walczuch et al., (2007), Acheampong (2017), dan Erdogmus et al., (2011)

5. KESIMPULAN DAN SARAN

4.4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan “Analisa Pengaruh Indeks Kesiapan Teknologi (TRI) terhadap Model Penerimaan Teknologi (TAM) pada Karyawan Restoran di Surabaya”, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Optimisme berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.
2. Optimisme tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.
3. Inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.
4. Inovatif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.
5. Ketidakamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.
6. Ketidakamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.
7. Rasa tidak nyaman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap persepsi kemudahan penggunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.
8. Rasa tidak nyaman tidak berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.
9. Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan dilihat dari sudut pandang karyawan restoran di Surabaya.
10. Variabel optimisme, inovatif, ketidakamanan, dan rasa tidak nyaman berpengaruh terhadap persepsi kegunaan secara tidak langsung melalui persepsi kemudahan penggunaan.

4.5. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan saran yang nantinya dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Untuk Pihak Restoran

Untuk restoran yang ingin menerapkan karyawannya untuk bekerja menggunakan bantuan perangkat teknologi di Surabaya, menurut hasil penelitian optimisme, inovatif, ketidakamanan, dan rasa tidak nyaman berpengaruh secara tidak langsung terhadap persepsi kegunaan melalui persepsi kemudahan penggunaan, sehingga peneliti memberikan saran supaya pihak restoran melakukan *training* kepada karyawan mengenai cara penggunaan perangkat teknologi dengan baik dan menggunakan perangkat teknologi yang mudah misalnya terdapat petunjuk dan penjelasan cara penggunaan perangkat teknologi yang jelas, agar karyawan tidak merasa kesulitan dalam menggunakannya.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian optimisme, inovatif, ketidakamanan, dan rasa tidak nyaman berpengaruh secara tidak langsung terhadap persepsi kegunaan melalui persepsi kemudahan penggunaan, sehingga peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya untuk menggunakan model penelitian berdasarkan hasil penelitian ini yaitu optimisme, inovatif, ketidakamanan, dan rasa tidak nyaman berpengaruh secara tidak langsung terhadap persepsi kegunaan melalui persepsi kemudahan penggunaan.

DAFTAR REFERENSI

- Davis, F. D. (1985, December 20). A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results. *Doctoral Dissertation*
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340. doi:10.2307/249008
- Elkins, M. (2017, December 14). Teknologi yang Penting untuk Restoran di Zaman Sekarang, Restoran yang Sukses, Waiterio. Retrieved from <https://www.waiterio.com/blog/id/restoran-sukses/infrastruktur-teknologi-esensial-untuk-restoran-terhubung-hari-ini>
- Erdoğmuş, N., & Esen, M. (2011). An Investigation of the Effects of Technology Readiness on Technology Acceptance in e-HRM. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 24, 487-495. doi:10.1016/j.sbspro.2011.09.131
- Parasuraman, A. (2000). Technology Readiness Index (Tri). *Journal of Service Research*, 2(4), 307-320. doi:10.1177/109467050024001
- Walczuch, R., Lemmink, J., & Streukens, S. (2007). The effect of service employees' technology readiness on technology acceptance. *Information & Management*, 44(2), 206-215. doi:10.1016/j.im.2006.12.005