

Penggunaan *Elaboration Likelihood Model* Dalam Menganalisis Penerimaan Teknologi Informasi

**Oleh:
Juanda Astarani**

Abstract

This article discusses some technology acceptance models in an organization. Thorough analysis of how technology is acceptable help managers make any planning to implement new technology and make sure that new technology could enhance organization's performance. Elaboration Likelihood Model (ELM) is the one which sheds light on some behavioral factors in acceptance of information technology. The basic tenet of ELM states that human behavior in principle can be influenced through central route and peripheral route. The use of central route and peripheral route could be adapted to individual condition in an organization so as to appropriate route selection could accomplish the goals of information technology application.

Keywords: information technology, Elaboration Likelihood Model, acceptance level

1. Latar Belakang

Saat ini kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat mendorong terjadinya perubahan pada berbagai bidang kehidupan. Perubahan-perubahan yang terjadi menuntut sebuah entitas untuk mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan tersebut. Permasalahan yang banyak terjadi adalah kemampuan beradaptasi suatu entitas adakalanya tidak mampu menyaingi perubahan lingkungan yang diakibatkan oleh perubahan teknologi informasi. Terdapat tiga permasalahan utama dalam penerapan teknologi informasi baru, yaitu; 1. Penolakan atas

suatu perubahan (*resistance to change*) dalam entitas atau organisasi, 2. Kekurangan personil yang berkualifikasi, dan 3. Kurang baiknya perencanaan implementasi. (Turban, 2005).

Permasalahan kekurangan personil yang berkualifikasi dan kurangnya perencanaan implementasi dapat diselesaikan dengan cara yang relatif mudah, tetapi permasalahan *resistance to change* adalah permasalahan yang sulit untuk diselesaikan. Berkaitan dengan kekurangan personil yang berkualifikasi, maka perusahaan dapat melakukan pelatihan atau perekrutan pegawai baru, dan kurang baiknya perencanaan

implementasi dapat diatasi dengan perbaikan pola perencanaan . Sedangkan *resistance to change* memerlukan solusi yang melibatkan proses pemahaman atas perilaku organisasi serta individu dalam organisasi tersebut.

Model-model penerimaan teknologi informasi adalah model-model yang mencoba menjelaskan bagaimana organisasi dan individu bersedia menerima dan menerapkan teknologi informasi yang baru. Pemahaman atas model-model tersebut akan membantu organisasi dalam perencanaan aplikasi dan mengatasi *resistance to change* yang ada dalam organisasi.

Salah satu permasalahan teknologi informasi di Indonesia terkait dengan penggunaan software. Saat ini banyak sekali software yang digunakan oleh individu dan organisasi baik organisasi komersil dan organisasi pemerintah adalah software bajakan. Berdasarkan data dari Business Software Alliance tahun 2009 menyatakan bahwa sebanyak 86% software yang digunakan di Inonesia adalah software bajakan.

Walaupun saat ini telah ada open source software untuk aplikasi perkantoran, tetapi

karena adanya keengganan untuk mempelajari software baru dan software yang telah ada sudah sangat mencukupi kebutuhan penggunaannya walaupun software tersebut adalah software bajakan. Dan kurangnya ketegasan hukum juga salah satu penyebab maraknya penggunaan software bajakan Indonesia.

Selain itu permasalahan *resistance to change* juga terjadi pada sektor pemerintah ketika ingin menerapkan e-procurement. Walau saat ini akses internet telah cukup baik, tetapi hanya segelintir instansi pemerintah yang telah menerapkan e-procurement. Walaupun tidak secara terang-terangan menolak, namun kelambatan penerapan e-procurement pada sistem lelang pemerintah menunjukkan adanya *resistance to change*. Jika permasalahan pada ketersediaan SDM, baik pemerintah atau pihak yang berkerjasama dengan pemerintah dapat mencari SDM baru yang memiliki kualifikasi yang diperlukan. Selain itu aplikasi e-procurement adalah aplikasi yang mudah digunakan, tetapi e-procurement mengakibatkan proses lelang jauh lebih transparansi dan mudah diawasi semua pihak.

Model keterkaitan antara teknologi informasi dengan faktor lain menjadi obyek kajian

atau penelitian yang berkembang pesat pada tahun 1990-an, diantaranya adalah Silver, Markus, dan Beath (1995) mengenai model interaksi teknologi informasi; dan Brynjolfsson dan Hitt (2000) mengenai teknologi informasi, transformasi bisnis, dan kinerja perusahaan. Berbagai teori perilaku (*behavioral theory*) banyak digunakan untuk mengkaji proses adopsi teknologi informasi oleh pengguna akhir (*end users*), diantaranya adalah *Theory of Reason Action*, *Theory of Planned Behaviour*, *Task-Technology Fit Theory*, dan *Technology Acceptance Model*. *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti adopsi teknologi informasi. Lee, Kozar, dan Larsen (2003) menjelaskan bahwa dalam kurun waktu 18 tahun terakhir TAM merupakan model yang populer dan banyak digunakan dalam berbagai penelitian mengenai proses adopsi teknologi informasi.

Technology acceptance model di dasari dari *Theory of reasoned action*. *Theory of reasoned action* dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen. *Theory of reasoned action* mencoba menjelaskan bahwa perilaku (*behavior*) digerakkan oleh minat perilaku (*behavior intention*).

Sedangkan tulisan ini akan membahas model penelitian yang dikembangkan oleh Anol Batthacherjee dan Clife Sanford yang mencoba untuk mengetahui tentang bagaimana proses pengaruh eksternal membentuk penerimaan teknologi informasi diantara pengguna potensial, bagaimana sejumlah pengaruh mempengaruhi populasi pengguna secara beragam, dan bagaimana pengaruh ini akan terus berlanjut. Dalam penelitiannya (*Influence Processes for Information Technology Acceptance : An Elaboration Likelihood Model*, 2006) Batthacherjee dan Sanford menggunakan *Elaboration Likelihood Model* (ELM), dengan membandingkan dua alternatif proses mempengaruhi, *central route* dan *peripheral route* dalam memotivasi penerimaan teknologi informasi.

Suatu organisasi dapat menggunakan model-model penerimaan teknologi informasi, sehingga ketika akan menerapkan suatu teknologi baru tingkat penerimaan (*acceptance level*) pengguna akan lebih tinggi. Dengan semakin tingginya tingkat penerimaan pengguna, maka diharapkan tujuan penerap teknologi informasi dapat tercapai.

2. Kajian Model Teoritis dan Aplikasi Empiris Penerimaan Pemakai Terhadap Teknologi Informasi

2.1. Model-Model Penerimaan Teknologi Informasi

2.1.1. *Theory Of Reasoned Action (TRA)*

Theory of reasoned action (TRA) yang dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen menyatakan bahwa perilaku individual digerakkan oleh minat perilaku (*behavioral intention*) dimana minat perilaku adalah fungsi dari sikap individual terhadap perilaku (*attitude toward behavior*) dan norma-norma subjektif (*subjective norms*) disekitarnya. Asumsi dari *theory of reasoned action* adalah manusia berperilaku dengan cara yang sadar, bahwa mereka mempertimbangkan informasi yang tersedia, dan secara implisit dan eksplisit juga mempertimbangkan implikasi-implikasi dari tindakan yang dilakukan (Hartono, 2007 (b)).

Dalam TRA, *Individual Attitude* (sikap individual) adalah perasaan individual karena menyukai atau tidak menyukai suatu perilaku atau tindakan. Perilaku ini dibentuk dari kepercayaan individual terhadap konsekuensi dan *outcomes* dari perilaku.

Individual yang percaya bahwa tindakan tersebut akan membawa hasil positif akan memiliki sikap menyukai perilaku. Sikap positif ini akan mempengaruhi minat (*intention*) yang pada gilirannya akan mengarahkan pada perilaku aktual (Peace et al. 2003).

Dalam penelitian bidang TI yang menggunakan TRA, *subjective norm* dianggap sebagai salah satu determinan penerimaan TI, *subjective norm* adalah salah satu yang terkait dengan pengaruh eksternal. *Subjective norm* (juga disebut *social norm* atau *social influence*) yang didefinisikan sebagai tingkatan yang mana anggota jaringan sosial (e.g. *peers*, kolega, anggota keluarga, atau hubungan yang lainnya) mempengaruhi perilaku seseorang yang lainnya untuk menyesuaikan dengan pola perilaku komunitasnya (Venkatesh and Brown, 2001) dalam (Bathacherjee dan Sanford 2006).

Peace et al. (2003) mendefinikan *subjective norm* sebagai persepsi individual tentang tekanan dari lingkungan sosial, dan seringkali mengacu pada *peer norms*. Ini merupakan tekanan yang dirasakan individual dari teman, rekan, figur yang memiliki otoritas, dan

lainnya, untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perilaku yang dipertanyakan.

2.1.2. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of planned behavior (TPB) merupakan pengembangan TRA dengan menambahkan variabel *perceived behavior control* ke dalam model TRA. TPB menyatakan bahwa perilaku ditentukan oleh niat untuk melakukan perilaku, yang diprediksi oleh tiga faktor yaitu; sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*), norma subjektif (*subjective norm*), dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Pada model TPB, kontrol perilaku persepsian dapat memiliki hubungan ke niat perilaku, dan juga dapat memiliki hubungan langsung dengan perilaku.

Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) didefinisikan oleh Ajzen (1991) sebagai kemudahan atau kesulitan persepsian untuk melakukan perilaku (Hartono, 2007(b)). Asumsi dasar teori perilaku perencanaan (*theory of planned behavior*) adalah banyak perilaku tidak semuanya

dibawah kontrol penuh individual, sehingga perlu ditambahkan konsep kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*).

TPB menunjukkan bahwa tindakan manusia diarahkan oleh tiga macam kepercayaan, yaitu :

- Kepercayaan-kepercayaan perilaku (*behavioral beliefs*), yaitu kepercayaan-kepercayaan tentang kemungkinan terjadinya perilaku.
- Kepercayaan-kepercayaan normatif (*normative beliefs*), yaitu kepercayaan-kepercayaan tentang ekspektasi-ekspektasi normatif dari orang-orang lain dan motivasi untuk menyetujui ekspektasi-ekspektasi tersebut.
- Kepercayaan-kepercayaan kontrol (*control beliefs*), yaitu kepercayaan-kepercayaan tentang keberadaan faktor-faktor yang akan memfasilitasi atau merintangi kinerja dari perilaku dan kekuatan persepsian dari faktor-faktor tersebut. Di TRA konstruk ini belum ada, dan ditambahkan di TPB sebagai kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). (Hartono, 2007 (b))

2.1.3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology acceptance model (TAM) di dasari dari *Theory of reasoned action* menjelaskan tentang variabel-variabel yang mempengaruhi penerimaan seseorang terhadap suatu teknologi. TAM pertama kali dikembangkan oleh Davis et al. (1989) yang menambahkan variabel *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai penentu *attitude toward behavior* (*attitude toward using technology*). *Perceived usefulness* dalam model TAM didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan *perceived ease of use* didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Davis et al. 1989).

Jika seseorang merasa menggunakan teknologi bermanfaat bagi pekerjaannya dan dapat meningkatkan kinerjanya, maka akan berpengaruh positif pada sikap terhadap perilaku menggunakan teknologi. Demikian juga dengan persepsi terhadap kemudahan penggunaan teknologi, jika seseorang merasa suatu teknologi mudah untuk digunakan maka akan berpengaruh positif pada sikap

terhadap perilaku menggunakan teknologi.

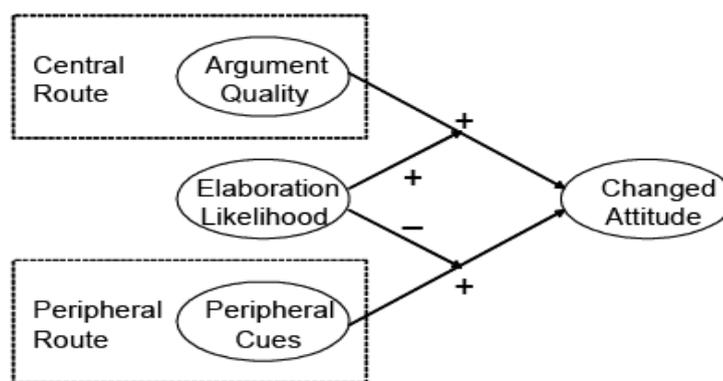
2.1.4. Elaboration Likelihood Model (ELM)

ELM menyatakan bahwa perubahan sikap diantara individu mungkin disebabkan oleh dua "rute" (*route*) mempengaruhi, yaitu *central route* dan *peripheral route*, yang berbeda dalam jumlah pemrosesan informasi yang bijaksana atau perluasan (*elaboration*) yang diinginkan dari subjek individual (Petty dan Caioppo 1986; Petty et al. 1981) dalam (Bathacherjee dan Sanford, 2006). *Central route* merupakan rute penerimaan yang memerlukan seseorang untuk berpikir kritis tentang permasalahan yang berhubungan dengan argumen dalam pesan informasional dan meneliti manfaat relatif dan relevansi argumen tersebut setelah pembentukan penilaian yang diberikan tentang perilaku yang menjadi target.

Dalam konteks TI, sejumlah argumen mengacu pada manfaat potensial dari penerimaan sistem, perbandingan dari alternatif sistem, ketersediaan dan kualitas pendukung sistem, dan/atau biaya dan pengembalian dari penerimaan sistem. *Peripheral*

route melibatkan upaya kognitif yang kurang keras, dimana subjek bersandar pada isyarat tentang perilaku target, seperti angka pengguna sebelumnya, dukungan dari ahli TI, dan kemungkinan atau hubungan ke arah pendukung, daripada kualitas pendapat, dalam formasi sikap. Rute perubahan sikap

melalui central route dan peripheral route dioperasionalkan dalam penelitian ELM menggunakan konstruk kualitas argumen (*argument quality*) dan konstruk isyarat sekeliling (*peripheral cues*), seperti yang digambarkan dalam Gambar 1.



Gambar 1. *Elaboration Likelihood Model*

Secara Sederhana dapat dinyatakan bahwa rute central melibatkan pemikiran yang mendalam dari individu dan melakukan penilaian atas berbagai argument yang diberikan atas sesuatu, dan individu akan berperilaku terhadap sesuatu hal berdasarkan pemikiran dan penilaian yang dilakukannya atas suatu hal tersebut. Sedangkan rute peripheral lebih pada pertimbangan individu untuk berperilaku berdasarkan atas kondisi lingkungannya atau sekelilingnya.

2.2. Aplikasi empiris model-model penerimaan pemakai terhadap informasi teknologi

Penelitian-penelitian sebelumnya yang mempelajari tentang model penerimaan pemakai terhadap teknologi informasi sebagian besar didasari oleh dua perspektif teori yang dominan yaitu perpektif yang memusatkan pada *theory of reasoned action* (TRA)[Fishbein dan Ajzen 1975]) dan *theory of planned behavior* (TPB [Ajzen 1991), yang memusatkan pada persepsi individual sebagai penggerak utama minat

penerimaan dan perilaku. Beberapa teori yang dikembangkan dari kedua teori ini yang berhubungan dengan Teknologi Informasi antara lain adalah *technology acceptance model* (TAM [Davis et al. 1989]), *the decomposed theory of planned behavior* (DTPB [Taylor dan Todd 1995]), dan *unified theory of acceptance technology* (UTAUT [Venkatesh et al. 2003]). Secara keseluruhan teori-teori ini menyatakan bahwa minat penerimaan TI dan perilaku dibentuk terutama oleh kesadaran pengguna berkaitan dengan TI seperti *perceived usefulness* dan *ease of use*, sikap pengguna terhadap penerimaan TI, norma sosial berkaitan dengan penerimaan, dan kondisi yang memungkinkan dan membatasi penerimaan (Batthacherjee dan Sanford 2006).

TAM mengeluarkan variabel eksternal sebagai prediktor persepsi pengguna membiarkan terbukanya kemungkinan pengaruh eksternal dari sumber kedua, seperti agen perubahan atau manajer organisasional, mungkin masih memiliki pengaruh yang kuat terhadap penerimaan TI, sekalipun dimediasi oleh persepsi pengguna. Meskipun begitu, penelitian dasar TAM/TPB tidak

menjelaskan mengapa sejumlah pengaruh eksternal mungkin terjadi atau menjelaskan secara lengkap proses sosiologi dari mempengaruhi (Batthacherjee dan Sanford, 2006).

Secara ringkas penelitian sebelumnya mengakui pengaruh eksternal mungkin memainkan peranan poros dalam membentuk persepsi pengguna berkaitan dengan penerimaan TI, tetapi tidak menyelidiki ke dalam dinamika proses mempengaruhi dikarenakan keterbatasan bantuan dalam menguraikan kompleksitas pola dan dampak mempengaruhi (Batthacherjee dan Sanford, 2006). Studi yang dilakukan oleh Batthacherjee dan Sanford (2006) mencoba untuk menutupi celah dalam literatur TAM/TPB dengan mengembangkan dua alternatif alat untuk mempengaruhi, dengan menjelaskan proses mempengaruhi yang mana yang paling efektif untuk konteks penggunaan yang diberikan, dan menyajikan model teoritis yang sederhana yang dapat melayani sebagai dasar untuk eksplorasi lebih lanjut tentang peranan pengaruh (influence) dalam penerimaan TI.

Batthacherjee dan Sanford (2006) melakukan penelitian tentang proses

pengaruh untuk penerimaan TI dengan menggunakan teori *dual-process*, dalam hal ini Elaboration Likelihood Model (ELM). Batthacherjee dan Sanford (2006) mengemukakan bahwa mereka memilih teori ini karena ; (1) berhubungan secara langsung dengan proses mempengaruhi dan dampaknya pada persepsi dan perilaku manusia, dan (2) teori ini juga menjelaskan mengapa proses mempengaruhi yang diberikan membawa pada *outcome* yang berbeda diantara pengguna yang berbeda dalam setting berian yang digunakan.

Teori *dual-process* mengemukakan bahwa penilaian sosial tidak selalu berdasar pada proses usaha penilaian informasi yang relevan, tetapi kadangkala berdasar pada proses heuristik yang kurang membutuhkan usaha kognitif. Dua alternatif proses formasi sikap ini disebut pemrosesan informasi yang menggunakan upaya yang lebih keras versus yang menggunakan upaya yang kurang keras, membentuk seluruh inti teori *dual-process*. Lebih lanjut, teori *dual-process* juga menjelaskan kondisi dimana dua alternatif proses cenderung dilibatkan (Batthacherjee dan Sanford, 2006).

ELM adalah model teori *dual process* yang telah menikmati banyak penelitian empiris dalam literatur psikologi sosial (misalnya; Petty dan Cacioppo 1986; Petty et al. 1981; Petty et al. 1995) dan literatur marketing (misalnya; Lord et al. 1995). Bagaimanapun, sampai saat ini, ELM masih jarang digunakan dalam penelitian sistem informasi. Diantara penerapan awal ELM di sistem informasi, Mark et al. (1997) melakukan eksperimen untuk memeriksa bagaimana partisipasi pengguna dalam mendesain expert system, sebagai proksi untuk motivasi elaboration likelihood, mempengaruhi penerimaannya terhadap rekomendasi sistem.

Konsisten dengan prediksi untuk ELM, mereka mengobservasi dua alternatif rute pengaruh : pengguna dengan partisipasi rendah terutama dipengaruhi dengan kredibilitas persepsian dari pengembang expert system (isyarat sekeliling (*peripheral cues*)), sementara yang memiliki tingkat partisipasi tinggi dipengaruhi oleh kerancuan (*ambiguity*) pengaturan keputusan (kualitas argumen (*argument quality*)).

Penelitian-penelitian yang menggunakan *elaboration likelihood model* lebih banyak

pada penelitian di bidang psikologi. Emerson dan Conroy (2006) menggunakan model ELM Petty dan Cacioppo untuk menjelaskan perubahan perilaku akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Sebenarnya penelitian ini mirip dengan penelitian di bidang keuangan yang menguji efisiensi pasar. Pada penelitian ini Emerson dan Conroy (2006) menyelidiki perubahan perilaku akibat terjadinya kasus Enron dan ImClone. Emerson dan Conroy (2006) melakukan penyelidikan atas persepsi mahasiswa dari berbagai bidang studi terhadap *accounting tricks* dan *insider trading*. Emerson dan Conroy (2006) menemukan bahwa setelah terjadinya kasus Enron dan ImClone terjadi penurunan tingkat penerimaan (*acceptance*) atas praktik akuntansi yang meragukan "*accounting tricks*" dan "*insider trading*". Jadi hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akibat terjadinya kasus Enron dan ImClone orang-orang menunjukkan penolakan yang lebih besar terhadap "*accounting tricks*" dan "*insider trading*". Emerson dan Conroy mencoba menjelaskan hal tersebut dengan menggunakan Elaboration Likelihood Model, mereka mengemukakan bahwa perubahan sikap dapat terjadi melalui pengaruh media yang

menurut Petty dan Cacioppo adalah "*peripheral route*", dengan cara pengungkapan mendalam, terus-menerus, dan berulang ulang. Atau perubahan tersebut melalui "*central route*", yaitu dengan dari informasi yang diperoleh, penerima informasi berpikir bahwa kasus Enron dan ImClone merupakan pelanggaran etika.

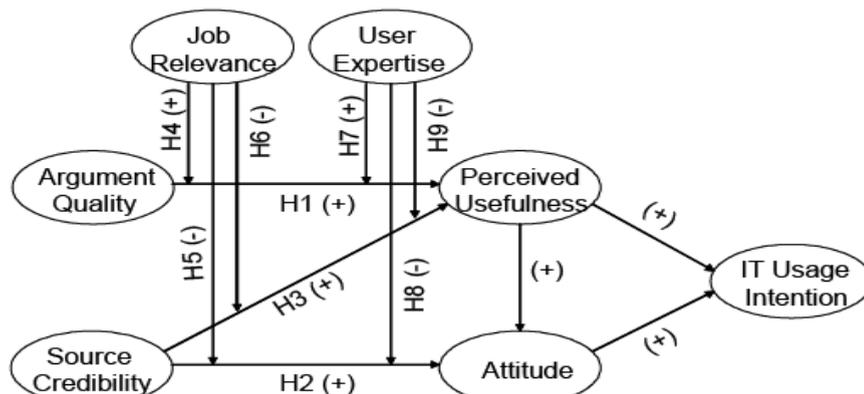
Sementara di bidang Teknologi Informasi, Dijkstra (1999) menggunakan *Elaboration Likelihood Model* untuk menguji mengapa pengguna (*users*) kadangkala menyetujui saran yang kurang tepat yang diberikan *expert system*. Dari penelitian ini Dijkstra menemukan bahwa *users* yang selalu setuju dengan saran yang salah yang diberikan oleh *expert system* cenderung memiliki upaya mental yang lebih rendah dibandingkan dengan *user* yang sekali atau lebih pernah tidak menyetujui saran yang kurang tepat yang diberikan oleh *expert system*. *User* yang memiliki *mental effort* yang rendah dalam menerima suatu sistem hanya berdasarkan pada saran dari *expert system*, sementara *users* yang *mental effort*nya tinggi akan menerima suatu sistem melalui proses kognitif yaitu dengan mengevaluasi saran yang diberikan oleh *expert system*. Hal ini sesuai dengan model

Elaboration Likelihood dari Petty dan Cacioppo yang menyatakan bahwa seseorang yang mental effortnya rendah cenderung dipengaruhi melalui oleh kredibilitas sumber (*peripheral route*), sedangkan yang mental effortnya tinggi cenderung melakukan upaya kognitif (*central route*).

Batthacherjee dan Sanford (2006) melakukan penelitian yang memeriksa bagaimana proses pengaruh eksternal membentuk penerimaan teknologi informasi diantara pengguna potensial, dan bagaimana sejumlah pengaruh memiliki dampak beragam diantara populasi pengguna, serta mencoba mengetahui apakah dampak tersebut bertahan terus sepanjang waktu. Penelitian Batthacherjee dan Sanford (2006) menggunakan ELM yang membandingkan dua alternatif proses mempengaruhi, yaitu *central route* dan *peripheral*

route dalam memotivasi penerimaan TI. Proses mempengaruhi melalui *central route* dioperasionalkan dengan menggunakan konstruk kualitas argumen (*argument quality*) sementara yang melalui *peripheral route* dioperasionalkan dengan menggunakan konstruk *source credibility*, dan dihubungkan dengan manfaat persepsian dan perilaku, yang merupakan inti penggerak persepsi penerimaan TI. Selanjutnya Batthacherjee dan Sanford (2006) memeriksa bagaimana proses mempengaruhi tersebut dimoderasi oleh keahlian TI pengguna (*users' IT expertise*) dan relevansi kerja (*job relevance*) dan kestabilan temporal (*temporal stability*) dari sejumlah dampak pengaruh.

Model yang dikembangkan dalam penelitian Batthacherjee dan Sanford (2006) dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2 : Model yang dikembangkan dalam penelitian Batthacherjee dan Sanford (2006)

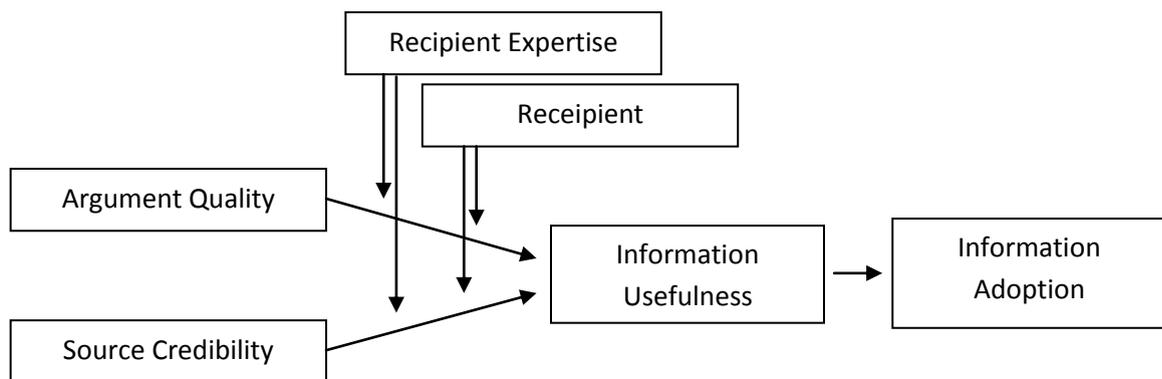
Penelitian Sussman dan Siegal (2003) juga menggunakan *Elaboration Likelihood Model* yang menguji bagaimana *knowledge worker* dipengaruhi untuk mengadopsi nasihat yang mereka terima. Sussman dan Siegal melihat nasihat sebagai *transfer of knowledge*, yang mana dalam organisasi, *knowledge* di transfer diantara individual-individual, kelompok-kelompok, komunitas praktisi, dan organisasi lainnya. *Knowledge* dilekatkan dalam aliran komunikasi dan informasi yang bergerak diantara arena berganda tersebut. Teoritikus memahami aliran *knowledge* mengandung lima elemen berikut (Gupta dan Govindarajan, 1996) dalam Sussman dan Siegal (2003): (1) persepsi seperti nilai dari sumber *knowledge*, (2) kesediaan sumber untuk berbagi *knowledge*, (3) ketersediaan saluran informasi yang kaya, (4) kesediaan penerima (*receptient*) untuk mendapatkan *knowledge*, (5) kapasitas absorpsi atau penyerapan penerima (*receptient*) (Cohen dan Levinthal, 1990) dalam Sussman dan Siegal (2003). Sussman dan Siegal (2003) menkonseptualisasikan elemen-elemen ini sebagai cerminan karakteristik atau persepsi terhadap sumber (#1 dan #2), saluran (*the channel*) (#3), dan penerima (*receptient*) (#4

dan # 5). Untuk memahami transfer *knowledge*, kita perlu memahami setiap elemen-elemen ini dan cara elemen-elemen tersebut berkerjasama mempengaruhi bagaimana orang belajar dan berperilaku dalam organisasi. Agar transfer *knowledge* dapat terjadi, pembelajaran harus terjadi dalam pikiran penerima (*receptient*).

Hal ini merefleksikan pandangan yang luas bahwa *knowledge* melibatkan struktur dan proses kognitif, dan tidak bisa dilekatkan pada teks/naskah atau penyajian eksplisit lainnya (Nonaka 1994, Brown dan Duguid 1991, Davenport dan Prusak 1997) dalam Sussman dan Siegal (2003). Persepsi penerima *knowledge* dari informasi yang ditransfer tergantung situasi dalam tempat tertentu dan dimensi waktu dari pembelajar. Sebagai contoh, isi yang diterima mungkin dipikirkan dengan hati-hati oleh seorang penerima dan diabaikan oleh yang lainnya, tergantung pada pengalaman penerima terhadap isi pembelajaran, struktur dan proses. Isi yang sama dapat menyebabkan respon yang berbeda pada penerima yang berbeda (Chaiken dan Eagly 1976) dalam Sussman dan Siegal (2003). Hal ini menyebabkan proses transfer *knowledge* sangat rumit untuk diteliti secara

empiris, apalagi dalam bidang di mana peneliti sulit mengendalikan dan melihat proses penerimaan. Dan di dalam organisasi, knowledge ditransfer diantara entitas berganda, pada berbagai tingkatan analisis. *Knowledge* dapat tacit atau eksplisit, prosedural atau deklaratif, sosial, pragmatis, dan samar-samar (*equivocal*). Secara jelas, investigasi apapun yang bermanfaat tentang transfer *knowledge* harus membatasi ruang lingkup dari fenomena yang luas tentang *knowledge*.

Dalam penelitiannya, Sussman dan Siegal mengemukakan bahwa *Elaboration Likelihood Model* mengabaikan peranan *Information Usefulness* dalam *influence process*. Berdasarkan penelitian sebelumnya usefulness adalah konstruk kunci (*key construct*) mengadopsi perilaku. Sussman dan Siegal mengkombinasikan ELM dengan TAM, yang terlihat pada model penelitiannya di bawah ini.



Gambar 3 : Model Penelitian yang dikembangkan Sussman dan Siegal (2003) melalui saluran *central route* ataukah *peripheral route*.

Mengacu ke ELM, penerima informasi secara luas dapat beragam dalam kemampuan dan motivasinya untuk memperluas manfaat argumen-argumen utama, yang pada gilirannya mungkin merintang bagaimana proses mempengaruhi yang diberikan berdampak pada atau merubah

formasi sikapnya. Kemampuan dan motivasi untuk perluasan di cakup dalam ELM dengan konstruk *elaboration likelihood*. Sebagaimana yang dinyatakan Petty dan Wegener (1999) dalam Batthacherjee dan Sanford (2006), “istilah ‘*elaboration*’ (perluasan) digunakan untuk menyatakan bahwa seseorang

menambahkan sesuatu dari dirinya sendiri ke informasi spesifik yang disediakan dalam komunikasi melebihi arti harfiah kode informasi yang disediakan”.

Orang yang berada dalam *elaboration likelihood* tinggi dinyatakan lebih suka untuk terlibat dalam penelitian yang berhati-hati atau pemrosesan berpikir terhadap pesan informasi, oleh karena itu, cenderung lebih diyakinkan dengan kualitas argumen (*argument quality*) daripada dengan isyarat sekeliling (*peripheral cues*). Kebalikannya, orang yang memiliki *elaboration likelihood* rendah dinyatakan sebagai yang memiliki motivasi atau kemampuan berpikir yang kurang, cenderung lebih di motivasi dengan *peripheral cues*.

Harus dicatat bahwa ELM tidak menyatakan bahwa orang-orang yang dipengaruhi melalui *central route* akan memiliki *outcome* yang berbeda dengan yang dipengaruhi melalui *peripheral route*. Yang pasti dua individual mungkin sampai pada kesimpulan atau *outcome* yang sama (contohnya; menerima TI yang ada) meskipun sejumlah keputusan dihasilkan dari dua rute mempengaruhi yang berbeda (yang berbasis argumen (*argument*) atau yang berbasis

isyarat (*cue*)) (Batthacherjee dan Sanford, 2006).

Dengan kata lain, ELM menyatakan bahwa; (1) proses mempengaruhi yang biasanya dapat menyebabkan tanggapan yang berbeda diantara individual yang berbeda dalam populasi berian, (2) proses mempengaruhi yang biasanya akan menghasilkan tanggapan yang berbeda untuk individual yang sama jika *elaboration likelihoodnya* berfluktuasi dengan teknologi, waktu atau konteks situasional, dan (3) proses mempengaruhi yang berbeda mungkin menghasilkan respon yang sama diantara populasi yang berbeda. Secara singkat, *elaboration likelihood* memoderasi pengaruh kualitas argumen dan isyarat sekeliling (*peripheral cues*) pada perubahan persepsi (Batthacherjee dan Sanford, 2006).

ELM mendeskripsikan *elaboration likelihood* dalam dua dimensi komponen, yaitu; motivasi (*motivation*) dan kemampuan melakukan perluasan (*ability to elaborate*), kedua hal ini harus ada agar elaborasi yang ekstensif dapat terjadi (Petty and Cacioppo 1986) dalam (Batthacherjee dan Sanford, 2006). Peneliti ELM secara khusus mengoperasionalkan

motivasi sebagai penerima ketertarikan/hubungan pribadi (personal relevance) dari informasi yang tersedia, dan kemampuannya sebagai keahlian awal (*prior expertise*) atau pengalamannya dengan objek sikap. Jika penerima informasi memandang pesan yang diberikan sebagai hal yang penting dan relevan terhadap perilaku target, mereka akan cenderung akan menanamkan upaya kognitif yang diperlukan untuk meneliti kandungan informasi secara mencukupi.

Secara berlawanan mereka yang memandang pesan tersebut hanya memiliki relevansi personal yang sedikit mungkin tidak bersedia untuk menghabiskan waktu dan usahanya dalam menganalisa pesan tersebut, tetapi malahan bersandar pada *cue-based heuristic* untuk meringkaskan persepsi mereka. Demikian juga, tenaga ahli (*experts*) pada perilaku target lebih berhati-hati mempertimbangkan kualitas argumen yang disampaikan daripada berdasar pada *peripheral cues* yang memiliki potensi tidak lengkap dan tidak akurat. Kebalikannya, yang bukan tenaga ahli (*nonexpert*) mungkin memiliki pilihan yang sedikit, tetapi bergantung pada *peripheral cues* seperti kredibilitas sumber informasi.

Karena itu, relevansi pribadi dan keahlian awal diduga memoderasi dampak kualitas argumen dan peripheral cues dari perubahan persepsi. Harus dicatat bahwa *elaboration likelihood* bukan merupakan karakter pribadi, tetapi lebih kepada pernyataan temporal yang mungkin berfluktuasi dengan konteks situasional dan waktu, bahkan untuk individual yang sama.

Batthacherjee dan Sanford (2006) mengemukakan bahwa *central route* dan *peripheral route* berbeda paling tidak dalam tiga hal;

- Pertama, kedua rute memproses tipe informasi yang berbeda. *Central route* memproses argumen-argumen yang berkaitan dengan pesan (*message-related arguments*), sedangkan *peripheral route* memproses isyarat.
- Kedua, upaya kognitif yang dilibatkan dalam pemrosesan informasi lebih tinggi dalam *central route* daripada *peripheral route*. *Central route* memerlukan pemahaman yang mantap (*thoughtful comprehension*) terhadap argumen yang disajikan, evaluasi terhadap argumen tersebut, dan kombinasi berganda dan kadangkala argumen yang bertentangan dalam keseluruhan evaluasi

penilaian, sementara *peripheral route* kerang memerlukan hal tersebut dan hanya memerlukan asosiasi dengan isyarat positif dan negatif yang menonjol berhubungan dengan perilaku objek (Petty et al. 1981).

- Ketiga, perubahan persepsi yang dipengaruhi melalui *central route* secara umum lebih stabil, lebih berlangsung lama (*enduring*), dan lebih dapat memprediksikan perilaku jangka panjang sejak didasarkan pada pertimbangan yang hati-hati dan mantap terhadap argumen yang relevan (Petty dan Cacioppo 1986). Secara kontras, perubahan yang dipengaruhi melalui *peripheral route* cenderung kurang tahan lama dan lebih mudah terkena pengaruh yang berlawanan, dan kurang dapat memprediksi perilaku jangka panjang.

3. Kesimpulan Dan Saran

3.1. Kesimpulan

Sebagai suatu alat analisis penerimaan teknologi informasi, *Elaboration Likelihood Model* mampu untuk mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang selama ini kurang mendapat perhatian pada model-model penerimaan teknologi yang

lain. Selain digunakan dalam penelitian, *elaboration likelihood model* juga dapat diaplikasikan pada tahapan penerapan awal teknologi informasi. *Elaboration Likelihood Model* dapat dijadikan sebagai metode untuk menaikkan tingkat penerimaan teknologi informasi, dimana dalam menerapkan teknologi informasi yang baru pada suatu organisasi baik privat atau publik memang seringkali akan mendapatkan tantangan. Tantangan terutama akan berasal dari individu-individu dalam organisasi yang merasa terganggu akibat penerapan teknologi informasi. Definisi terganggu disini lebih pada dasarnya adalah adanya suatu kondisi yang tidak mereka inginkan akibat penerapan teknologi informasi ini.

Jika tingkat penerimaan teknologi informasi rendah, dalam sebuah organisasi maka akan berdampak pada tidak tercapainya tujuan penerapan teknologi informasi. Salah satu cara untuk menaikkan tingkat penerimaan (*acceptance level*) adalah

dengan menggunakan dua rute penerimaan seperti yang dikemukakan dalam *Elaboration Likelihood Model*, yaitu *central route* dan *peripheral route*.

3.2. Saran

Elaboration

Likelihood Model dapat dijadikan sebagai model yang digunakan ketika akan mengaplikasikan suatu teknologi informasi yang baru. Misalkan saat ini di Indonesia teknologi informasi identik dengan teknologi komunikasi, dan penggunaan teknologi informasi lebih pada unsur hiburan dan komunikasi sosial. Padahal Teknologi Informasi dapat menjadi solusi permasalahan riil suatu masyarakat, seperti permasalahan kemacetan di Jakarta.

Teknologi informasi dapat menjadi solusi, dimana dengan teknologi informasi maka sebagian besar karyawan yang pekerjaannya terkait dengan pemrosesan data dapat bekerja dirumah tanpa harus ke kantor dan sebagian besar anak sekolah hanya pergi ke sekolah pada hari tertentu dalam satu minggu

dan hari lainnya mereka bersekolah dirumah dengan menggunakan teknologi informasi. Walaupun untuk menerapkan hal tersebut memerlukan biaya pembangunan infrastruktur teknologi informasi, tetapi dampak dari penerapan teknologi informasi tersebut adalah berkurangnya kemacetan, dan konsumsi bahan bakar bensin, dan biaya pembangunan dan perawatan infrastruktur transportasi cenderung lebih mahal dibandingkan infrastruktur teknologi informasi.

Mengungkapkan dampak positif penerapan teknologi informasi baru (*central route*), serta memberikan contoh penerapan sejenis di Negara lain (*peripheral route*) akan menaikkan tingkat penerimaan (*acceptance level*) pengguna teknologi informasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. "Nature and Operation of Attitudes," *Annual Review of Psychology*, (52), 2001, pp. 27-58.
- Bodur, H.O, Brinberg. D., dan Coupey. E. "Belief, Affect, and Attitude: Alternative Models of The Determinants of Attitude," *Journal of Consumer Psychology*, (9;1), 2000, pp. 17-28.
- Davis, F. D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, 1989, pp.319-340.
- Davis, F. D. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly*, 1989, pp.319-340.
- Dijkstra, J.J. "User agreement with incorrect expert system advice," *Behavior & Information Technology* (18:6), 1999, pp. 399-411.
- Emerson, T. L. N. and Conroy, S. J. "Changing Ethical Attitudes: The Case of Enron and ImClone Scandals," *Social Science Quarterly* (87:2), 2006, pp. 395-410
- Fishbein, M. dan Middlestadt, S. "Noncognitive Effects on Attitude Formation and Change: Fact or Artifact?" *Journal of Consumer Psychology*, (4;2), 1995, pp. 181-202.
- Jogiyanto, H.M. (2007). *Sistem Informasi Keprilakuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rogers, E.M. "Diffusion of Preventive Innovations," in *Addiction 2002 Conference on Integrating Substance Abuse Treatment and Prevention in the Community*, Eindhoven, Netherlands, September 15-17, 2002.
- Sanford, C. and Battacherjee, A. "Influence Processes for Information Technology Acceptance: An Elaboration Likelihood Model," *MIS Quarterly* (30:4), 2006, pp. 805-825.
- Siegal, W.S. and Sussman, S. W. "Informational Influence in Organizations: An Integrated Approach to Knowledge Adoption," *Information System Reseach* (14:1), 2003, pp. 47-65.
- www.bsa.org/country/Research%20and%20Statistics/~media/2E18170AA3FA40F48C5878DD8C035E00.ashx