

10-1-2016

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Instant Messaging dalam Komunikasi Informal Organisasi

Erwin Yulianto

Follow this and additional works at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jkmi>



Part of the [Gender, Race, Sexuality, and Ethnicity in Communication Commons](#), [International and Intercultural Communication Commons](#), and the [Social Influence and Political Communication Commons](#)

---

### Recommended Citation

Yulianto, Erwin (2016) "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Instant Messaging dalam Komunikasi Informal Organisasi," *Jurnal Komunikasi Indonesia*: Vol. 5: No. 2, Article 5.

DOI: 10.7454/jki.v5i2.8329

Available at: <https://scholarhub.ui.ac.id/jkmi/vol5/iss2/5>

This Article is brought to you for free and open access by the Faculty of Social and Political Sciences at UI Scholars Hub. It has been accepted for inclusion in Jurnal Komunikasi Indonesia by an authorized editor of UI Scholars Hub.

# Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Mobile Instant Messaging dalam Komunikasi Informal Organisasi

Erwin Yulianto

## Abstrak/Abstract

Popularitas Mobile Instant Messaging (MIM) terus naik, termasuk dalam organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor psikologis Penggunaan MIM dalam komunikasi informal organisasi menggunakan Theory of Reasoned Action (TRA). Menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei, data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian dianalisis dengan Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian dengan 89 responden dari Inspektorat Utama BPK RI, menunjukkan bahwa TRA tidak sepenuhnya diterapkan pada Penggunaan MIM dalam komunikasi organisasi. Berbeda dengan variabel sikap yang berpengaruh signifikan, variabel norma subjektif tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi maupun perilaku.

*The popularity of Mobile Instant Messaging (MIM) continues to rise nowadays, including its use in organization. This study aims to examine the psychological factors behind the use of MIM in organizational informal communication based on the Theory of Reasoned Action (TRA). Using a quantitative approach and survey methods, the data are collected through questionnaires, and analyzed by Partial Least Square (PLS). With 89 respondents from Principal Inspectorate of BPK RI, the study shows that TRA is not fully applied in the use of MIM in organizational communication. Different from Attitude variable which has significant effect, Subjective Norm variable has no significant effect on intention and behavior.*

## Kata kunci/Keywords:

Teknologi komunikasi, *theory of reasoned action*, *mobile instant messaging*, komunikasi informal organisasi, *partial least square*

*Communication technology, theory of reasoned action, mobile instant messaging, organizational informal communication, partial least square*

*Badan Pemeriksa Keuangan (BPK)  
Bendungan Hilir, Tanah Abang, Jakarta  
Pusat 10210*

*erwin.yulianto@bpk.go.id*

## Pendahuluan

Aplikasi pesan instan (*Instant Messaging/IM*), baik yang terpasang di komputer (PC), maupun di perangkat portabel seperti telepon seluler (ponsel) yang terkoneksi dengan internet (*smartphone*) –atau disebut *mobile instant messaging* (MIM) atau *mobile messaging* (Hellriegel & Scholum, 2011), merupakan media komunikasi yang berkembang pesat di era teknologi komunikasi baru saat ini. Melalui MIM, seseorang dapat mengirim dan menerima pesan melalui *smartphone*, baik berupa teks, dokumen, gambar atau foto, audio, video, bahkan lokasi.

Berdasarkan survei lembaga analisis Informa pada 2012, popularitas MIM telah mengalahkan SMS (*short message service*), dimana rata-rata pengiriman dan penerimaan pesan via MIM di seluruh dunia mencapai 19 miliar pesan per

hari, dengan rata-rata pengguna mengirim 32,6 pesan per hari (Gigaom.com). Survei *Global Mobile Consumer* yang dilakukan oleh Deloitte pada 2014 di wilayah Asia Tenggara juga menunjukkan peningkatan penggunaan MIM sebesar 9% dan penurunan penggunaan SMS sebesar 8%, dalam satu tahun terakhir. Hal ini wajar, karena MIM memiliki semua kemampuan SMS (Okanović, Stefanović, & Sužnjević, 2014), ditambah berbagai keunggulan.

Popularitas IM sebelumnya juga telah mengalahkan *e-mail*. Gartner, Institusi Riset Pasar terkemuka yang berbasis di Stanford, pada 2005 menyebutkan, di antara 53 juta pengguna internet usia dewasa di AS, 24% menggunakan IM, lebih tinggi dari *e-mail*. Butuh enam tahun bagi *e-mail* untuk mencapai 50 juta pengguna, sementara IM hanya butuh dua tahun (Pi, Chen, Liu, & Li, 2008). Menurut Hellriegel dan Scholum (2011), IM memiliki keuntungan lebih bersifat *real time* dibanding *e-mail*.

Di Indonesia, Inmobi pada 2014 melakukan penelitian untuk mengidentifikasi profil demografi, frekuensi, dan preferensi penggunaan MIM. Hasil penelitian yang dirilis pada September 2014 menunjukkan bahwa MIM (di luar SMS dan MMS) menduduki peringkat pertama (39%) sebagai media komunikasi paling disukai para pengguna ponsel di Indonesia, mengungguli *social networking* dan *voice call*. Selain itu, 89% pengguna MIM di Indonesia mengakses aplikasi setiap hari dengan frekuensi sering.

Berdasarkan Inmobi (2014) pula, salah satu alasan utama penggunaan MIM di Indonesia adalah untuk tetap terhubung dengan rekan kerja (32%). Survei dari *Jupiter Research* di New York sebelumnya juga menunjukkan bahwa total waktu penggunaan IM pada jam kerja meningkat sebesar 110% pada rentang waktu September 2000 hingga 2001 (Utami, 2011). Flynn (2004) pun mengemukakan bahwa para pegawai sedang menuju ke arah revolusi IM, dimana IM muncul sebagai media komunikasi yang dipilih dan diinginkan, karena kemampuannya menghadirkan *rapid real time chat*. Pi *et al.* (2008), Ou *et al.* (2010), dan Pazos, Chung, dan Micari (2013) serempak menyatakan bahwa IM merupakan media yang diterima luas dalam lingkungan kerja saat ini.

Komunikasi informal sangat vital dalam sebuah organisasi bagi keberlangsungan koordinasi, sehingga harus dipelihara dan dijaga melalui saluran komunikasi yang inovatif (Ergen, 2010). Cameron dan Webster (2005) menyebut bahwa IM menyimbolkan informalitas, percakapan yang tidak otoritatif, serta menghilangkan jarak dan batas hierarki. Herbsleb *et al.* (2002) menyebut IM sebagai perangkat yang berhasil mendukung komunikasi informal di tempat kerja. Nardi, Whittaker, dan Bradner (2000) bahkan mengungkapkan, dalam komunikasi informal, terkadang penggunaan IM lebih disukai dari-

pada komunikasi tatap muka, karena sifatnya yang tidak begitu mengganggu (*less intrusive*) dan memungkinkan *multitasking*. Herbsleb *et al.* (2002) menyebut IM memiliki kemampuan teks interaktif yang sangat membantu mengatasi masalah absensi komunikasi informal, seperti dalam tim yang terdistribusi secara geografis. MIM telah menghilangkan kendala jarak dan waktu (Waldeck, Kearney, & Plax, 2013), termasuk dalam konteks organisasi. Berdasarkan penelitian Pi *et al.* (2008), penggunaan IM berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan komunikasi organisasi.

Penelitian tentang penggunaan IM dalam organisasi telah banyak dilakukan. Faktor-faktor yang memengaruhi adopsi IM dalam organisasi antara lain *critical mass user* (inovator atau *early adopter*) (Herbsleb *et al.*, 2002; Cameron & Webster, 2005). Glass dan Li (2010) juga menemukan bahwa *social influence* yang terdiri dari *subjective norm* dan *critical mass* merupakan faktor yang memengaruhi adopsi IM di tempat kerja. Faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan IM antara lain sikap (*attitude*) atas IM dan norma subjektif (Peslak, Ceccucci, & Sendall, 2010). To *et al.* (2008) juga mendapatkan bahwa rekan kerja memiliki pengaruh besar sementara atasan tidak berpengaruh signifikan terhadap norma subjektif. Pi *et al.* (2008) bahkan menemukan bahwa *social influence* merupakan faktor terbesar yang memengaruhi penggunaan IM di tempat kerja.

*Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan teori populer yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) dan telah diterapkan dalam berbagai topik (Nor, Shanab, & Pearson, 2008). Bukti-bukti empiris yang ada telah cukup kuat mendukung TRA (Ajzen, 2012a). Olson (1982) dalam Papa, Daniels, dan Spiker (2008) menyatakan bahwa perubahan sosial yang terjadi disebabkan oleh perilaku manusia dalam penggunaan teknologi, bukan oleh teknologi itu sendiri. Sejalan dengan argumen tersebut, teori tentang perilaku seperti TRA sangat relevan untuk meneliti penggunaan teknologi.

Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010) mengeksplorasi penggunaan IM menggunakan TRA dari Ajzen dan Fishbein (1980). Sikap terhadap IM dan norma subjektif ditemukan berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan IM, serta intensi menggunakan IM berpengaruh positif terhadap penggunaan IM. TRA dalam penggunaan IM lebih relevan daripada *Theory of Planned Behavior* (TPB), yang merupakan kelanjutan dari TRA, karena tambahan faktor persepsi kontrol (*perceived control*) justru tidak disarankan dalam topik IM (Peslak, Ceccucci, & Sendall, 2010).

Seperti saran Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010), penelitian tersebut harus duplikasi di lokasi lain dalam rangka mengonfirmasi hasilnya. Hasil akan berbeda dengan kelompok sasaran dan usia lainnya, terlebih dengan meluasnya

penggunaan IM. Apalagi, dalam konteks organisasi maupun Indonesia, hasil penelitian tersebut cukup mendapat tantangan. Toban (2011) menemukan bahwa sikap tidak berpengaruh terhadap intensi dan perilaku penggunaan IM dalam lingkungan kampus di Indonesia. Utami (2011) mendapatkan bahwa *compliance*, yang masih terkait dengan norma subjektif, tidak berpengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan IM dalam organisasi di Indonesia.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah TRA dari Ajzen dan Fishbein (1980), yang telah digunakan untuk melakukan penelitian tentang penggunaan IM oleh Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010). Namun, penelitian tersebut terkait penggunaan IM secara umum dengan mahasiswa sebagai respondennya, bukan dalam konteks organisasi atau di tempat kerja. Penelitian di lokasi dan dalam konteks lain diperlukan untuk mengonfirmasi hasil penelitian tersebut. Sementara itu, penggunaan MIM telah menyebar dalam organisasi (Pi *et al.*, 2008; Ou *et al.*, 2010; dan Pazos, Chung, & Micari, 2013).

Untuk memahami perilaku IM, Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010) mengeksplorasi penggunaan IM menggunakan model TRA dari Ajzen dan Fishbein (1980). Ada empat konsep utama dalam TRA: Sikap, yakni tingkat kesukaan atau ketidaksukaan terhadap perilaku tertentu; Norma Subjektif, persepsi seseorang bahwa orang yang penting baginya berpikir bahwa ia harus atau tidak melakukan perilaku; Intensi, keinginan seseorang untuk melakukan perilaku; serta Perilaku itu sendiri. Perilaku merupakan fungsi langsung dari Intensi, sedangkan Intensi dipengaruhi oleh Sikap dan Norma Subjektif (Boster, Shaw, Carpenter, & Lindsey, 2014).

Dari penelitian dengan responden para mahasiswa pada sebuah universitas, Peslak, Ceccucci & Sendall (2010) menemukan bahwa sikap terhadap IM dan norma subjektif berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan IM. Namun, meskipun berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan IM, norma subjektif tidak berpengaruh langsung terhadap penggunaan IM. Sedangkan sikap terhadap IM yang berpengaruh positif terhadap intensi menggunakan IM dengan pengaruh yang lebih kuat dari norma subjektif, memiliki pengaruh langsung terhadap penggunaan IM. Secara keseluruhan, penelitian tersebut menunjukkan TRA dapat digunakan dalam penggunaan IM.

Di Indonesia, penelitian tentang penggunaan MIM belum banyak dilakukan. Toban (2011) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan MIM dalam kehidupan kampus. Model yang digunakan adalah model *Theory of Planned Behavior* (TPB) dengan faktor-faktor sikap, norma subjektif, persepsi kontrol, dan intensi untuk menggunakan MIM. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan MIM

dalam kehidupan kampus, terlihat dari pengaruhnya kepada perilaku baik secara langsung maupun melalui intensi, adalah norma subjektif dan persepsi kontrol. Hasil ini, yang mana faktor sikap justru tidak memengaruhi perilaku penggunaan MIM, kontradiktif dengan hasil penelitian Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010). Oleh karena itu, patut diuji kembali, apakah sikap berpengaruh terhadap penggunaan MIM dalam konteks di Indonesia.

Penelitian lain tentang IM di Indonesia adalah penelitian Utami (2011), yang meneliti tentang penerimaan aplikasi IM sebagai media komunikasi baru dalam lingkungan organisasi menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang telah dimodifikasi. Hasil penelitian ini di antaranya, variabel *compliance*, nilai epistemik, dan nilai sosial tidak berpengaruh terhadap intensi penggunaan IM. Hasil inipun kontradiktif dengan penelitian Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010), yang mana norma subjektif memiliki pengaruh positif terhadap intensi penggunaan IM dan penelitian Pi *et al.* (2008) yang mengungkapkan pengaruh sosial sebagai faktor paling utama. Oleh karena itu, patut diuji kembali, apakah norma subjektif berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap penggunaan MIM, dalam hal ini, dalam konteks organisasi di Indonesia.

Dari uraian permasalahan di atas, penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana sikap terhadap penggunaan MIM, norma subjektif atas penggunaan MIM, dan intensi untuk menggunakan MIM memengaruhi penggunaan MIM. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji kembali pengaruh sikap, norma subjektif, dan intensi terhadap penggunaan MIM, dalam kerangka TRA, dalam konteks organisasi di Indonesia.

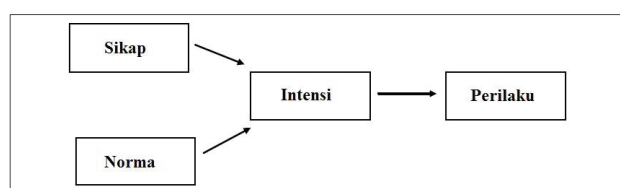
### **Theory of Reasoned Action**

*Theory of Reasoned Action* (TRA) pertama kali dikemukakan oleh Fishbein pada 1967 dan kemudian dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980). TRA yang mulanya diperkenalkan di bidang psikologi sosial (Njite & Parsa, 2005; Yu & Wu, 2007; Nor, Shanab, & Pearson, 2008; Majali, 2011), merupakan teori persuasi populer yang telah diterapkan dalam berbagai topik untuk mengidentifikasi komponen-komponen yang memengaruhi perilaku, melalui sebuah model proses kognitif yang mengarah kepada keputusan perilaku. TRA menjelaskan pengaruh pada perilaku yang melibatkan pengambilan keputusan sadar dimana seseorang memiliki beberapa alternatif. Dalam penelitian perilaku manusia, TRA menyajikan model konseptual fundamental yang penting (Mishra, 2014). TRA juga merupakan teori yang parsimoni (Gold, 2011), menjelaskan perilaku sosial manusia dengan cara sederhana dan tidak terlalu rumit.

TRA merupakan salah satu teori yang digunakan secara luas dalam berbagai bidang (Nor,

Shanab, & Pearson, 2008) seperti psikologi sosial, kesehatan masyarakat, dan komunikasi. Bukti-bukti empiris yang ada telah cukup kuat mendukung TRA, dari studi-studi korelasional yang menunjukkan daya prediktifnya atas intensi dan perilaku (Ajzen, 2012a). Sheppard (1988) dalam Dillon dan Morris (1996) mengungkapkan bahwa TRA merupakan teori yang memiliki daya prediktif kuat dan berkerja dengan baik dalam memprediksi perilaku. Gold (2011) juga mengungkapkan bahwa teori ini dapat memprediksi sekitar 50 s.d. 60% intensi dan 30 s.d. 40% perilaku. Namun, TRA mengasumsikan bahwa sebagian besar perilaku manusia berada di bawah *volitional control* sehingga bisa ditentukan hanya dengan intensi (Ozer & Yilmas, 2011).

Ada empat konsep utama dalam TRA, yakni perilaku/*behavior* (B), niat atau intensi untuk melakukan perilaku tersebut/*behavioral intention* (I), sikap terhadap perilaku tersebut/*attitude toward the behavior* (A), dan norma subjektif/*subjective norm* (N). B merupakan fungsi dari I, sedangkan I dipengaruhi oleh A dan N. Fishbein dan Ajzen (1975) membuat persamaan TRA sebagai berikut:  $B \sim I = (A)W_1 + (N)W_2$  dimana  $W_1$  dan  $W_2$  adalah bobot (Boster, Shaw, Carpenter, & Lindsey, 2014).



Gambar 1 Theory of Reasoned Action

### Sikap

Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan sikap sebagai tingkat kesukaan atau ketidaksukaan terhadap perilaku spesifik (Boster, Shaw, Carpenter, & Lindsey, 2014). Sikap merupakan orientasi umum menuju perilaku yang didasarkan pada berbagai keyakinan dan evaluasi. Sikap terhadap perilaku dihasilkan melalui kombinasi antara dua komponen, yakni seperangkat keyakinan yang relevan dengan perilaku (*behavioral belief*), yang merupakan fungsi kognisi, serta nilai subjektif dari evaluasi atas *outcome* hasil perilaku, yang merupakan fungsi afeksi (Ajzen, 2012a).

Sikap merupakan konsep yang penting dan berguna untuk memahami perilaku manusia. Hubungan sikap dengan perilaku tidak terjadi begitu saja (*taken for granted*). Berdasarkan model yang dikembangkan oleh Fazio (1990), hanya sikap yang kuat dan siap terakses dari memori, yang dapat mendorong perilaku spesifik tertentu. Namun, sikap yang global, meskipun kuat, tetap bisa saja gagal memperkirakan perilaku tertentu, karena terlalu umum atau generik (Ajzen & Cote, 2008).

Ajzen (2012a) menegaskan bahwa konsep Sikap merupakan sikap yang spesifik, positif ataupun negatif, dalam melakukan atau terhadap perilaku tertentu, bukan sikap general terhadap suatu objek. 'Kegagalan' TRA dalam beberapa studi untuk menunjukkan hubungan kuat antara sikap dengan intensi perilaku antara lain dikarenakan sikap yang diukur merupakan sikap general terhadap objek, bukan sikap terhadap perilaku tertentu. Korelasi sikap dan intensi perilaku tergantung sejauh mana spesifikasi keduanya dalam terminologi tindakan, target, konteks, dan waktu (Ajzen, 2012a, 2012b).

Sikap merupakan komponen terbesar yang memengaruhi intensi perilaku. Fazio *et al.* (1989) dalam Gupta dan Kim (2007) bahkan mengungkapkan bahwa dalam situasi dimana pengalaman langsung terdahulu berperan penting dalam perilaku, sikap dapat memengaruhi secara langsung tanpa melalui intensi. Pengaruh sikap terhadap perilaku semakin kuat ketika dilandasi oleh pengalaman langsung, yang siap terakses dari memori.

### Norma Subjektif

Selain sikap, variabel kedua yang memengaruhi intensi perilaku adalah norma subjektif. Fishbein dan Ajzen (1975) mendefinisikan norma subjektif sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang yang penting baginya berpikir bahwa ia harus melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu (Boster, Shaw, Carpenter, & Lindsey, 2014). Norma subjektif merupakan komponen sosial dari intensi perilaku, kombinasi dari keyakinan normatif (*normative belief*), yakni keyakinan seseorang tentang pandangan orang lain mengenai perilaku tertentu, serta motivasi untuk memenuhi, yakni tekanan untuk menyenangkan orang lain melalui perilaku tersebut (Ajzen, 2012a). Keyakinan normatif dan motivasi untuk memenuhi bersifat relatif, sehingga seseorang mungkin lebih dipengaruhi oleh satu kelompok daripada kelompok yang lain.

Terdapat kritik bahwa secara konseptual, sikap sangat berkorelasi dengan norma subjektif. Ajzen (2012a) menjelaskan, norma subjektif secara konseptual terpisah dengan sikap, karena seseorang bisa memiliki sikap positif atas perilaku tertentu tetapi memiliki persepsi tekanan sosial untuk tidak melakukannya, atau sebaliknya.

Taylor dan Todd (1995) menemukan bahwa norma subjektif sebagai faktor bagi intensi, lebih berfungsi baik dalam tahap awal pengembangan teknologi. Hal ini juga diungkapkan oleh Venkatesh dan Davis (2000), yang menyoroti bahwa norma subjektif hanya sementara memengaruhi intensi berperilaku secara signifikan dalam situasi awal dan melemah seiring pengembangan teknologi. Penelitian lain bahkan menunjukkan norma subjektif berubah menjadi tidak lagi berpengaruh signifikan terhadap intensi, seperti Shim *et al* (2001), menganggapnya bukan fak-

tor yang memengaruhi intensi berbelanja *online* (Fawzy & Abdel Salam, 2015).

### Intensi

Intensi merupakan fungsi dari sikap terhadap perilaku dan norma subjektif (Ajzen, 2012a). Yu dan Wu (2007) mengemukakan bahwa bobot dari dua fungsi tersebut akan menentukan intensinya, tergantung dari tingkat kepentingan relatif orang per orang dalam berbagai situasi. Sheppard (1988) melaporkan bahwa sikap dan norma subjektif dapat menjelaskan sampai dengan 44% varians dari intensi (Taylor & Todd, 2001).

Intensi merupakan anteseden paling dekat dengan perilaku (Ajzen, 2012a). Fishbein dan Ajzen (1975, 2010) mengajukan intensi sebagai faktor penentu terbaik bagi perilaku. Fishbein dan Ajzen mendefinisikan intensi sebagai probabilitas subjektif bahwa suatu tindakan akan dilakukan (Boster, Shaw, Carpenter, & Lindsey, 2014). Definisi lebih jelas dikemukakan oleh Chen (2009) dalam Ozer dan Yilmaz (2011) bahwa intensi merupakan seberapa kuat keinginan seseorang untuk melakukan suatu perilaku. Ajzen dan Fishbein (1975) mengemukakan bahwa intensi dapat bekerja baik dalam memperkirakan suatu perilaku tergantung pada tiga kondisi, yakni: 1) sejauh mana pengukuran intensi dan kriteria perilaku mencerminkan level yang sama, 2) stabilitas intensi antara waktu pengukuran intensi dengan perilaku, dan 3) sejauh mana intensi berada dalam kontrol kemauan individu (Madden, Ellen, & Ajzen, 1992).

Intensi berperan sangat penting dalam memperkirakan perilaku. Taylor dan Todd (2001) yang meneliti penggunaan teknologi menemukan korelasi yang sangat signifikan antara intensi dengan perilaku, yakni 0,54, dimana nilai ini lebih besar daripada yang pernah dilaporkan oleh Sheppard (1988) dan Davis *et al.* (1989).

### Perilaku

Taylor dan Todd (2001) mengungkapkan bahwa perilaku sangat ditentukan oleh intensi, yang dapat menjelaskan sekitar 30% varians perilaku. Ajzen (2005) menjelaskan, salah satu hal penting dalam hubungan antara intensi dengan perilaku adalah sejauh mana intensi diukur dalam tingkat spesifitas yang sama dengan perilaku. Semakin besar kesesuaian tingkat spesifitasnya, semakin besar korelasi antara intensi dengan perilaku.

Menurut Ajzen (2005) serta Fishbein dan Ajzen (2010), setiap ukuran disposisi perilaku dapat didefinisikan dalam hal empat elemen: (1) tindakan tertentu yang dilakukan (*action*); (2) target di mana tindakan tersebut diarahkan (*target*); (3) konteks di mana tindakan terjadi (*context*); dan (4) waktu kejadian tersebut (*time*). Tingkat keumuman (generalitas) dan spesifitas setiap elemen bergantung pada prosedur pengukuran yang digunakan. Peningkatan dari tingkat yang umum ke tingkat yang lebih spe-

sifik dengan menggabungkan satu elemen atau lebih. Dalam penelitian ini, perilaku ditetapkan secara spesifik sebagai penggunaan (*action*) MIM (*target*) dalam komunikasi informal organisasi (*context*).

### TRA

Hanya ditemukan sedikit penelitian yang menggunakan TRA terkait teknologi komunikasi dalam konteks organisasi. Dari sedikit penelitian tersebut, secara umum, TRA telah terbukti berhasil diaplikasikan dalam penggunaan TIK dalam organisasi. Salah satu penelitian tersebut adalah yang dilakukan oleh Klein (2007), untuk memahami bagaimana sikap pengguna terhadap aplikasi komunikasi pasien-dokter berbasis internet dalam memengaruhi intensi dan penggunaannya. Penelitian tersebut dilakukan melalui survei 143 pengguna pertama kali. Didasarkan pada TRA, hasil penelitian menunjukkan bahwa intensi perilaku membentuk perilaku penggunaan.

Penelitian lain dilakukan Multu dan Ergenely (2012) tentang penggunaan *e-mail* dalam perusahaan Turki dengan responden sejumlah 286 pegawai. Multu dan Ergenely menemukan bahwa norma subjektif merupakan penentu intensi penggunaan *e-mail*. Namun, intensi penggunaan tidak berhubungan signifikan dengan penggunaan, karena diperlukan kesempatan dan sumber daya untuk mengubah intensi ke penggunaan nyata.

*Instant Messaging* (IM) termasuk dalam kategori teknologi perangkat lunak (*software*), berupa aplikasi penerimaan dan pengiriman pesan dalam bentuk teks, dokumen, gambar atau foto, video, dan audio. IM merupakan media komunikasi baru, yang penerimaan dan pengiriman pesannya menggunakan perangkat (*hardware*) berupa ponsel atau perangkat portabel lainnya, melalui jaringan seluler atau internet. Media di sini adalah perangkat yang memindahkan informasi melampaui jarak dan waktu sehingga orang-orang yang tidak bertemu secara tatap muka, tetap dapat berkomunikasi. Media baru merujuk pada sebuah terminologi yang meliputi teknologi komunikasi dan informasi digital dan berjaringan (*networked*), yang muncul pada akhir abad ke-20. Istilah media baru juga mencakup adanya interaksi, melibatkan pertukaran informasi dan komunikasi yang dapat menjaga serta memelihara ikatan sosial (Waldeck, Kearney, & Plax, 2013).

PBC, faktor tambahan dalam TPB yang merupakan kelanjutan dari TRA, ditemukan tidak berpengaruh signifikan dalam penggunaan beberapa teknologi, seperti dalam *online shopping* (Hansen, Jensen, & Solgard, 2004) dan penggunaan *m-commerce* (Khalifa & Shen, 2008). PBC pun justru tidak disarankan dalam studi tentang penggunaan IM (Peslak, Ciccucci, & Sendall, 2010). Ini sesuai dengan pernyataan Ajzen (2004), "*The three theoretical antecedents should*

be sufficient to predict intentions, but only one or two may be necessary in any given application.” Dalam kesempatan lain Ajzen (2002) menyatakan, “The relative importance of these three factors is likely to vary from one behavior to another and from one population to another”.

TPB serupa dengan TRA dengan penambahan satu variabel, yaitu PBC untuk memprediksi intensi dan perilaku. Ajzen mengemukakan bahwa PBC terdiri dari dua komponen konstruk, yaitu *self efficacy* dan *controllability*. Lebih lanjut, Ajzen (2001) mengungkapkan bahwa *perceived difficulty (self efficacy)* merupakan anteseden yang lebih penting dalam PBC daripada *perceived controllability* dalam memprediksi intensi dan perilaku. Ajzen (2012) secara eksplisit juga mengatakan bahwa konseptualisasi PBC sangat mirip dengan *self efficacy* Bandura (1977, 1986, 1997). Ajzen (2011, 2012) bahkan langsung menyebut *self efficacy* sebagai kata ganti untuk PBC. Sementara itu, Pi *et al.* (2008) dengan sampel responden 303 karyawan aktif dari 15 perusahaan di beberapa industri, menemukan bahwa *computer self efficacy* tidak memengaruhi penggunaan IM. Dijelaskan bahwa hal tersebut dikarenakan sebagian besar pegawai memiliki *skill* komputer memadai dan aplikasi sangat mudah digunakan (*user friendly*).

Di sisi lain, Ajzen (2012a, 2012b) menyebutkan bahwa *self efficacy* atau PBC memengaruhi perilaku yang sulit dilakukan. Madden, Ellen, dan Ajzen (1992) juga menyimpulkan bahwa PBC signifikan memengaruhi perilaku dengan persepsi kontrol yang rendah. Sebaliknya, jika perilaku memiliki persepsi kontrol yang tinggi, maka PBC tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, TRA tepat diterapkan pada perilaku-perilaku yang berada di bawah kontrol kemauan individu, seperti penggunaan MIM.

Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010) mengeksplorasi penggunaan IM menggunakan TRA dengan responden para mahasiswa pada sebuah universitas menunjukkan bahwa TRA dapat digunakan sebagai model untuk penggunaan IM. TRA dapat dipakai dalam konteks penggunaan IM secara umum. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010). Dalam konteks penggunaan MIM dalam komunikasi informal organisasi, berarti sikap terhadap penggunaan MIM dan norma subjektif atas penggunaan MIM berpengaruh positif terhadap intensi dan penggunaan MIM, dalam hal ini, dalam komunikasi informal. Berkaitan dengan hasil penelitian Utami (2011) di Indonesia, bahwa faktor kepatuhan (*compliance*), yang memiliki kesamaan dengan konsep norma subjektif, tidak berpengaruh terhadap intensi menggunakan IM dalam organisasi serta penelitian Toban (2011) bahwa faktor sikap tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan MIM, sekaligus akan diuji kembali. Untuk itu, diajukan hipotesis-hipotesis sebagai berikut:

- H1: Intensi untuk menggunakan MIM berpengaruh terhadap penggunaan MIM dalam komunikasi informal
- H2: Sikap terhadap penggunaan MIM berpengaruh terhadap intensi menggunakan MIM dalam komunikasi informal
- H3: Norma subjektif atas penggunaan MIM berpengaruh terhadap intensi menggunakan MIM dalam komunikasi informal
- H4: Sikap terhadap MIM berpengaruh positif terhadap penggunaan MIM dalam komunikasi informal
- H5: Norma subjektif atas MIM berpengaruh positif terhadap penggunaan MIM dalam komunikasi informal

### Metode Penelitian

Penelitian ini menganut paradigma positivis, yang menekankan pada penemuan hubungan sebab akibat, observasi empiris yang cermat, dan penelitian yang bebas nilai. Ilmu sosial positivis menggabungkan logika deduktif dengan pengamatan empiris perilaku individu untuk menemukan seperangkat hubungan kausal probabilistik, yang dapat digunakan untuk memprediksi pola umum aktivitas manusia (Neuman, 2011). Penemuan dan penegasan pola atau aturan umum sebab akibat itulah yang menjadi tujuan utama ilmu sosial positivis. Hal ini sesuai dengan penelitian ini yang bertujuan melihat hubungan sebab akibat antarkonsep sikap, norma subjektif, intensi, dan penggunaan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis yang telah dinyatakan pada awal penelitian diuji, konsep-konsep dihadirkan berupa variabel-variabel, pengukuran dibuat secara sistematis sebelum pengumpulan data dan distandardisasi, data dikumpulkan dalam bentuk angka yang diperoleh dari pengukuran yang tepat, dan analisis dilakukan menggunakan statistik yang memperlihatkan kaitannya dengan hipotesis yang diuji tersebut (Neuman, 2011).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, lebih spesifik adalah *cross sectional survey*, dimana data dikumpulkan dalam satu waktu. Creswell (2009), mengemukakan, dalam penelitian survei, peneliti mendeskripsikan kecenderungan-kecenderungan persepsi, sikap, dan perilaku suatu populasi dengan meneliti sampel populasi yang representatif, yang dari sampel tersebut, peneliti kemudian melakukan generalisasi tentang populasi.

Objek penelitian ini adalah salah satu unit kerja Eselon I Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI), yakni Inspektorat Utama (Itama). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Itama BPK RI. Penentuan objek dan populasi ini didasarkan pada alasan bahwa pegawai Itama memiliki mobilitas cukup tinggi dengan seringnya melaksanakan tugas

audit internal ke kantor-kantor perwakilan. Rata-rata setiap pegawai bertugas ke luar kota 6 sampai 7 kali per tahun, dimana rata-rata durasi setiap kali bertugas adalah 12 hari, atau dengan kata lain, 72 sampai 84 hari per tahun. Sementara itu, koordinasi dengan rekan-rekan di kantor pusat ataupun yang sedang bertugas di kantor perwakilan lain pun tetap diperlukan, sehingga penggunaan MIM oleh para pegawai Itama BPK RI sangat relevan dengan situasi dan kondisi tugas sehari-harinya. Ini sesuai dengan LaBrosse (2008), yang mendefinisikan pegawai yang *mobile* (*mobile employee*) sebagai pegawai yang bekerja di luar kantornya lebih dari 20% waktu kerjanya, dimana perangkat yang ia gunakan antara lain: *e-mail*, IM, dan *video conference*.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disusun secara terstruktur dan sistematis. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan 6 skala interval pengukuran yakni: Sangat Setuju, Setuju, Agak Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Kuesioner dirancang menggunakan pertanyaan tertutup, karena memiliki beberapa keunggulan, antara lain: lebih mudah dan cepat dijawab, jawaban antarresponden dengan mudah dapat dibandingkan dan dianalisis secara statistik, tidak ada jawaban yang tidak relevan, serta responden yang kurang pandai berbicara tidak dirugikan (Neuman, 2011). Skala genap digunakan untuk menghindari kecenderungan responden memilih skala tengah sehingga data menjadi bias.

Variabel-variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel eksogen dan variabel endogen. Adapun variabel eksogen atau variabel bebas atau variabel independen dalam penelitian ini adalah sikap ( $\xi_1$ ) dan norma subjektif ( $\xi_2$ ). Sedangkan variabel endogen atau variabel terikat atau variabel dependen dalam penelitian ini ada tiga, yaitu: intensi ( $\eta_1$ ) dan penggunaan MIM ( $\eta_2$ ). Selain itu, dalam SEM, teknik analisis data dalam penelitian ini, dikenal istilah variabel laten dan variabel manifes. Variabel laten, yang sering juga disebut konstruk atau konstruk laten, yakni variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (*unobserved variable*), sehingga membutuhkan dukungan variabel manifes dalam pengukurannya. Variabel manifes, yang sering pula disebut dengan istilah indikator, adalah variabel yang dapat diukur secara langsung (*observed/measured variable*). Semua variabel yang disebutkan di atas merupakan variabel laten. Indikator-indikator untuk konsep-konsep dalam TRA disusun berdasarkan Peslak Ceccucci, dan Sendall (2010).

Survei sikap sebagai variabel laten dalam penelitian ini berisi lima indikator/pertanyaan (variabel manifes) tentang bagaimana sikap responden terhadap penggunaan MIM dalam komunikasi informal organisasi. Pertanyaan yang diajukan meliputi apakah responden merasa

bahwa penggunaan MIM baik (*good*), berguna (*useful*), menguntungkan (*worthwhile*), membantu (*helpful*), dan bernilai (*valuable*). Norma subjektif didefinisikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang yang penting baginya berpikir bahwa ia harus menggunakan MIM dalam komunikasi informalnya. Norma subjektif diukur melalui empat indikator, yakni apakah kebanyakan orang (*most people*), orang yang penting (*important people*), orang-orang yang didengar (*listened people*), dan teman dekat (*close friend*) memengaruhi seseorang untuk menggunakan MIM dalam komunikasi informal organisasi. Intensi didefinisikan sebagai sejauh mana keinginan seseorang untuk menggunakan MIM dalam komunikasi informal, dengan empat pertanyaan, yakni apakah responden berencana untuk menggunakan MIM dalam komunikasi informal organisasi, meliputi perkiraan (*predict*), niat (*intend*), harapan (*expect*) dan rencana (*plan*). Penggunaan MIM, yakni penggunaan MIM dalam komunikasi informal organisasi, merupakan transmisi intensi menggunakan MIM ke dalam tindakan nyata. Pertanyaan dalam survei tentang apakah responden saat ini menggunakan (*currently*), sudah lama menggunakan (*previously*), dan terus menerus (*continually*) menggunakan MIM dalam komunikasi informal organisasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemodelan persamaan struktural atau *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM adalah teknik analisis multivariat generasi kedua yang mengintegrasikan analisis faktor konfirmatori/*confirmatory factor analysis* (CFA) dan analisis jalur (*path analysis*) sehingga memungkinkan peneliti untuk menguji dan mengestimasi secara simultan hubungan antara *multiple* variabel eksogen dan endogen dengan banyak indikator (Chin, 1998, Pirouz, 2006, Kirby dan Bollen, 2009, Gefen *et al*, 2011 dalam Latan, 2012). SEM mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dengan indikatornya, hubungan antara konstruk laten dengan konstruk laten yang lain, serta kesalahan pengukuran sekaligus (Yamin dan Kurniawan, 2009, 3). SEM merupakan pengembangan *general linear model* (model statistik linear) dengan regresi berganda sebagai bahan utamanya. Proses SEM terdiri atas dua tahap dasar, yaitu validasi model pengukuran dan pengujian model struktural (Jogiyanto, 2011). Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010) yang meneliti penggunaan IM dengan TRA juga menggunakan SEM.

Secara umum, terdapat dua jenis SEM, yakni SEM berbasis kovarian atau *covariance-based* (CB-SEM) yang dikembangkan oleh Karl Joreskog (1969) dan SEM berbasis varian atau *Partial Least Square* (PLS-SEM) yang diperkenalkan oleh Herman Wold (1974) (Latan, 2012). Berbeda dengan CB-SEM yang melakukan interkorelasi atau membebaskan indikator-indikatornya un-



tuk saling berkorelasi dengan indikator dan variabel laten lain, PLS-SEM menggunakan varian dalam proses iterasi atau blok varian antarindikator yang diestimasi dalam satu variabel laten tanpa mengorelasikannya dengan variabel laten lain dalam satu model penelitian (Jogiyanto, 2011).

PLS merupakan metode statistik SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan pada data seperti ukuran sampel penelitian kecil, data hilang, atau multikolinearitas. PLS mulai dikembangkan oleh Wold pada akhir 1960-an dalam rangka menguji teori yang lemah dan masalah asumsi normalitas distribusi data (Ghozali & Latan, 2015). Hair, Sarstedt, dan Ringle (2012) mengemukakan bahwa PLS-SEM sangat kuat digunakan pada data non-normal.

Penelitian ini menggunakan SEM berbasis varian, yakni *Partial Least Square* (PLS). Adapun *software* yang digunakan untuk mendukung analisis data dalam penelitian ini adalah SmartPLS versi 3.0. Evaluasi model dalam analisis PLS dilakukan dengan mengevaluasi *outer model* (model pengukuran) dan *inner model* (model struktural).

*Outer model* merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan realibilitas, bagaimana variabel-variabel manifes merepresentasikan variabel laten. Hair *et al.* (2014) menyatakan bahwa membangun validitas dan realibilitas merupakan prasyarat untuk dapat berlanjut ke interpretasi *inner model*. *Inner model* merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan dengan menunjukkan kekuatan estimasi antarvariabel laten atau konstruk. Model struktural dalam PLS dievaluasi menggunakan  $R^2$  untuk konstruk endogen, dengan *t-values* atau *t-statistic* tiap *path* (jalur) untuk uji signifikansi antarkonstruk dalam model struktural. Semakin tinggi nilai  $R^2$  semakin baik model penelitian. Sedangkan koefisien *path* (*t-values*) harus di atas 1.96 untuk hipotesis *one tailed* dengan  $\alpha$  5% atau tingkat keyakinan 95% (Hair *et al.*, 2008 dalam Jogiyanto, 2011). Hair *et al.* (2014) menambahkan bahwa PLS tidak hanya dapat mengidentifikasi koefisien *path* (*t-values*), tetapi juga ukuran pengaruh tiap variabel endogen, dengan  $f^2$ .

#### Hasil Penelitian

Pengujian model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan realibilitas. Hair *et al.* (2014) menyatakan bahwa membangun validitas dan realibilitas merupakan prasyarat untuk dapat berlanjut ke pengujian model struktural. Sebelum survei dalam penelitian ini dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji coba atau *pretest* atas instrumen penelitian atau kuesioner untuk mengecek dan membangun validitas dan realibilitas.

Uji coba atas instrumen penelitian ini dilakukan terhadap 44 responden. Jumlah responden pada uji coba tersebut memadai untuk sekadar mengukur validitas dan realibilitas instrumen,

karena telah memenuhi minimal sampel dalam PLS, yakni 30 sampel (Ghozali & Latan, 2015). Hasil uji coba menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas indikator maupun konstruk Sikap, Norma Subjektif, Intensi, dan Penggunaan MIM telah memenuhi syarat, baik dalam hal validitas konvergen (*factor loading* dan AVE), validitas diskriminan ( $\sqrt{\text{AVE}}$  dan *cross loading*), serta reliabilitas (*composite reliability* dan *cronbach's alpha*). Disimpulkan bahwa instrumen penelitian valid dan reliabel sehingga siap untuk digunakan dalam survei atau penelitian lapangan.

Hasil uji data survei atas validitas konvergen konstruk Sikap menunjukkan nilai *factor loading* lima indikatornya di atas 0.70 dan nilai AVE di atas 0.50, sehingga dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas konvergen konstruk Norma Subjektif juga menunjukkan nilai *factor loading* empat indikatornya di atas 0.70 dan nilai AVE di atas 0.50. Begitu pula hasil uji validitas konvergen atas konstruk Intensi serta Penggunaan MIM, dinyatakan valid.

Pengujian validitas diskriminan dilakukan menggunakan  $\sqrt{\text{AVE}}$  dan *cross loading* dimana nilai  $\sqrt{\text{AVE}}$  satu variabel laten (termasuk dimensi) harus lebih besar dari nilai korelasinya dengan variabel laten yang lain (*Forner Larcker Criterion*), atau *Cross Loading* dalam satu variabel lebih besar dari 0.70 (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014). Jika akar kuadrat AVE dalam satu variabel laten lebih besar dari nilai korelasinya dengan variabel laten lainnya atau *Cross Loading* satu variabel lebih dari 0.70, maka variabel laten tersebut dinyatakan valid. Konstruk Sikap, memiliki akar kuadrat AVE 0.918, lebih besar dari nilai korelasinya dengan konstruk-konstruk lainnya, yakni: 0.367, 0.454, dan 0.42. Konstruk Norma Subjektif, memiliki akar kuadrat AVE 0.908, lebih besar dari nilai korelasinya dengan konstruk-konstruk lainnya, yakni: 0.340, 0.447, dan 0.363. Konstruk Intensi, memiliki akar kuadrat AVE 0.962, lebih besar dari nilai korelasinya dengan konstruk-konstruk lainnya, yakni: 0.371, 0.492, dan 0.460. Konstruk Penggunaan MIM, memiliki akar kuadrat AVE 0.907, lebih besar dari nilai korelasinya dengan konstruk-konstruk lainnya, yakni: 0.299, 0.347, dan 0.403.

Uji realibilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha* dari Nunnally (1978) dan *Composite Reliability* dari Fornell dan Larcker (1981), yakni  $> 0.70$  (Hair *et al.*, 2008). Jika nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*, lebih dari 0,70, maka variabel yang bersangkutan dapat dinyatakan reliabel. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* Sikap, Norma Subjektif, Intensi, dan Penggunaan MIM sangat baik yaitu di atas 0.70. Hasil pengujian menunjukkan nilai *Composite Reliability* juga sangat baik, yaitu di atas 0.70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator konstruk memenuhi uji reliabilitas atau dinyatakan reliabel.

Setelah pengujian model pengukuran (*outer model*) dilakukan pada subbab sebelumnya serta semua indikator konstruk dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan pengujian model struktural (*inner model*). Model struktural dalam PLS-SEM diuji menggunakan signifikansi koefisien jalur (*path coefficient*) untuk variabel eksogen berdasarkan nilai T-Statistics setiap *path*, serta R<sup>2</sup> untuk variabel endogen. Besarnya pengaruh setiap variabel eksogen terhadap variabel endogen yang dipengaruhi oleh lebih dari satu variabel eksogen dapat dilihat dari f<sup>2</sup>.

Dari hasil penghitungan *path coefficient* dengan SmartPLS 3.0, pada Tabel 1, terlihat bahwa selain pengaruh Norma Subjektif terhadap Intensi dan pengaruh Norma Subjektif terhadap Penggunaan MIM, semua variabel berpengaruh signifikan dengan nilai T-Statistics yang dihasilkan di atas 1.96. Pengaruh Norma Subjektif terhadap Intensi menghasilkan T-Statistics 1.370 (di bawah 1.96) dan terhadap Penggunaan MIM juga menghasilkan T-Statistics di bawah 1.96 yaitu 0.812 sehingga dapat dinyatakan tidak signifikan (taraf signifikansi 0.05). Hal ini berarti hipotesis ketiga dan kelima ditolak.

Tabel 1 *Path Coefficient* Konsep (Model Awal)

	p	t-value	p-value
Sikap -> Intensi	0.741	0.000	0.000
Sikap -> Penggunaan MIM	0.320	0.012	0.012
Norma Subjektif -> Intensi	0.159	0.085	0.085
Norma Subjektif -> Penggunaan MIM	0.112	0.208	0.208
Intensi -> Penggunaan MIM	0.466	0.000	0.000

Hasil pengujian ulang, dengan menghilangkan Norma Subjektif dari model struktural (*inner model*) dapat dilihat signifikansi *path coefficient* pada Tabel 2 menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh signifikan dengan nilai T-Statistics yang dihasilkan di atas 1.96 sehingga dapat dinyatakan signifikan pada taraf signifikansi 5% atau pada tingkat keyakinan 95%. Hal ini juga berarti hipotesis alternatif pertama, kedua, dan keempat diterima.

Tabel 2 *Path Coefficient* Konsep (Model Modifikasi)

	p	t-value	p-value
Sikap -> Intensi	0.834	16.087	0.000
Sikap -> Penggunaan MIM	0.354	2.59	0.005
Intensi -> Penggunaan MIM	0.504	4.336	0.000

Pada uji *indirect effect*, didapatkan pengaruh

Sikap terhadap Penggunaan MIM melalui Intensi sebesar 0.42 dengan nilai T-Statistics 4.078 sehingga signifikan pada taraf signifikansi 0.05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel intensi merupakan variabel mediator atau intervening antara Sikap dengan Penggunaan MIM. R<sup>2</sup> untuk variabel Intensi sebesar 0.692 dan untuk variabel Penggunaan MIM sebesar 0.669, yang dihasilkan oleh pengaruh simultan dari dua variabel endogen, yakni Sikap (dengan nilai f<sup>2</sup> 0.118) dan Intensi (dengan nilai f<sup>2</sup> 0,239).

### Diskusi

Intensi untuk menggunakan MIM berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan MIM dalam komunikasi informal. Temuan pertama ini sesuai dengan TRA dan mendukung sejumlah penelitian sebelumnya, di antaranya Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010) dan penelitian yang juga dilakukan di Indonesia oleh Toban (2011).

Fishbein dan Ajzen (1975, 2010) sendiri menyatakan bahwa Intensi merupakan faktor penentu terbaik bagi perilaku (Boster, Shaw, Carpenter, & Lindsey, 2014). Ajzen dan Fishbein (1975) juga mengemukakan bahwa Intensi dapat bekerja baik dalam memperkirakan suatu perilaku tergantung pada tiga kondisi, di antaranya adalah sejauh mana intensi berada dalam kontrol kemauan individu (Madden, Ellen, & Ajzen, 1992). Intensi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan MIM dalam komunikasi informal, dengan ukuran pengaruh menengah (p 0.50; f<sup>2</sup> 0.24) dan kuat (R<sup>2</sup> 0.67) jika bersama dengan variabel endogen Sikap, dapat dimaknai bahwa intensi perilaku Penggunaan MIM, berada dalam kontrol kemauan individu.

Hal ini sekaligus mendukung pernyataan Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010) bahwa faktor PBC dalam TPB kurang relevan dalam konteks Penggunaan MIM. Penggunaan MIM merupakan salah satu perilaku dimana orang memiliki kontrol penuh atasnya, sehingga TRA dengan asumsi bahwa sebagian besar perilaku manusia berada di bawah *volitional control* dan bisa ditentukan dengan intensi (tanpa PBC), lebih relevan dari TPB. Dihubungkan dengan temuan Pi *et al.* (2008) bahwa PBC (*computer self efficacy*) tidak memengaruhi penggunaan IM dikarenakan sebagian besar pegawai telah memiliki *skill* komputer yang memadai, data demografi responden penelitian ini pun mendukungnya. Dari 89 responden, 94% di antaranya berpendidikan minimal S1 yang tentu memiliki *skill* komputer yang memadai.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian Taylor dan Todd (2001) yang meneliti penggunaan teknologi menemukan korelasi yang sangat signifikan antara intensi dengan perilaku. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Klein (2007) dalam konteks organisasi, atas aplikasi komunikasi pasien-dokter berbasis internet, yang menyimpulkan antara lain bahwa intensi perilaku membentuk perilaku.

Variabel Sikap dapat menjelaskan varians Intensi Penggunaan MIM sebesar 69,2% ( $R^2_{adjusted}$ ). Sisanya sebesar 30,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Sementara itu, Sikap bersama-sama dengan Intensi dapat menjelaskan varians Penggunaan MIM sebesar 66,9%, sisanya sebesar 33,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian. Hasil ini lebih besar dari yang diungkapkan Gold (2011) bahwa TRA dapat memprediksi sekitar 50 s.d. 60% intensi dan 30 s.d. 40% perilaku, serta Sheppard (1988) yang melaporkan bahwa sikap dan norma subjektif dapat menjelaskan sampai dengan 44% varians dari intensi perilaku. Sementara itu, norma subjektif telah dikeluarkan dari model. Ini menunjukkan sangat besarnya pengaruh Sikap terhadap Intensi dan Penggunaan.

Hasil ini juga menjawab kritik atas TRA mengenai kecukupan sikap dan norma subjektif dalam menjelaskan intensi perilaku serta perilaku. Para peneliti mempertanyakan seberapa banyak varians dalam perilaku yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel TRA. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa TRA, meskipun tanpa norma subjektif, mampu menjelaskan 69,2% varians dalam intensi dan 66,9% dalam perilaku, dimana angka tersebut merupakan angka yang cukup besar. Hal ini juga menunjukkan bahwa TRA merupakan sebuah teori yang parsimoni, dengan variabel yang sedikit mampu menjelaskan varians perilaku yang cukup besar.

Sikap terhadap penggunaan MIM berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensi untuk menggunakan MIM dalam komunikasi informal. Temuan ini juga sesuai dengan TRA serta mendukung penelitian Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010) yang menghasilkan kesimpulan yang sama. Sikap, ditegaskan Ajzen (2012a), merupakan faktor terbesar yang memengaruhi intensi perilaku. Hal ini terdukung oleh hasil penelitian ini dimana koefisien pengaruh dari Sikap terhadap Intensi tergolong kuat ( $\rho$  0.83;  $R^2$  0.69). Temuan ini memperkuat sejumlah hasil penelitian lain, di antaranya Hansen, Jensen, dan Solgard (2004) yang menyimpulkan bahwa sikap merupakan faktor paling kuat yang memengaruhi intensi pada pembelian *online*.

Di sisi lain, temuan penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Toban (2011), yang juga dilakukan di Indonesia. Hasil penelitian Toban menunjukkan bahwa Sikap terhadap penggunaan MIM tidak berpengaruh terhadap intensi untuk menggunakan MIM. Namun, Toban (2011) sendiri menyatakan bahwa hasil uji analisis faktor konfirmatorinya menunjukkan model konstruk sikap tidak cukup valid. Hasil penghitungan AVE konstruk Sikap di bawah nilai 0,50 (yaitu sebesar 0,42) menunjukkan tidak adanya konvergensi. Karena validitas konstruk Sikap pada penelitian Toban tidak terpenuhi, kesimpulan atas hipotesis Toban terkait konstruk Sikap pun tidak dapat dinyatakan valid, termasuk bahwa Sikap terhadap penggunaan

MIM tidak berpengaruh terhadap intensi untuk menggunakan MIM. Meskipun sama-sama dilakukan di Indonesia, perbedaan temuan ini bisa jadi pula disebabkan oleh perbedaan konteks dan waktu penelitian, dimana penelitian Toban (2011) dilakukan dalam lingkungan kampus dengan responden mahasiswa, lima tahun sebelumnya. Mahasiswa berbeda dengan pegawai, dari segi usia dan status sosial ekonomi.

Sikap terhadap penggunaan MIM juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan MIM dalam komunikasi informal, dengan pengaruh langsung yang lemah. Temuan ini juga mendukung penelitian Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010) yang menghasilkan kesimpulan serupa. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan MIM, baik secara tidak langsung melalui Intensi sebagai variabel mediator, maupun secara langsung.

Hal ini semakin memperkuat posisi Sikap sebagai variabel eksogen dalam TRA. Hasil ini juga dapat menjadi bahan masukan bagi TRA, bahwa Sikap tidak hanya memengaruhi penggunaan melalui Intensi, tetapi juga dapat secara langsung memengaruhi perilaku, meskipun pengaruh Sikap secara tidak langsung melalui Intensi masih lebih kuat daripada pengaruhnya secara langsung terhadap perilaku.

Temuan ini juga mendukung Fazio *et al.* (1989) dalam Gupta dan Kim (2007), yang mengungkapkan bahwa dalam situasi dimana pengalaman langsung terdahulu berperan penting dalam perilaku, Sikap dapat memengaruhi secara langsung tanpa melalui intensi. Pengaruh Sikap terhadap perilaku tersebut semakin kuat ketika dilandasi oleh pengalaman langsung, yang siap terakses dari memori berdasarkan pengalaman terdahulu.

Norma Subjektif atas penggunaan MIM yang tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap intensi untuk menggunakan MIM dalam komunikasi informal, kurang sesuai dengan TRA. Positif atau negatifnya Norma Subjektif yang dipersepsikan para pegawai atas penggunaan MIM, tidak memengaruhi tinggi rendah intensi untuk menggunakan MIM. Norma subjektif kebanyakan orang, orang yang penting, orang-orang yang didengar pendapatnya, maupun teman dekat para pegawai tidak memengaruhi intensi para pegawai untuk menggunakan MIM.

Norma subjektif atas penggunaan MIM tidak berpengaruh signifikan pula terhadap terhadap Penggunaan MIM dalam komunikasi informal. Temuan ini selaras dengan penelitian Barki dan Hartwick (1994) dan Taylor dan Todd (1995) dalam Fawzy dan Abdel Salam (2015) yang menemukan bahwa norma subjektif sebagai faktor bagi Intensi, lebih berfungsi baik dalam tahap awal penyebaran teknologi. Hal ini juga diungkapkan oleh Venkatesh dan Davis (2000), bahwa norma subjektif hanya bersifat sementara dalam memengaruhi intensi berperilaku, yakni pada situasi awal dan melemah seiring penyebaran teknologi. Penelitian lain bahkan menunjukkan

Norma Subjektif berubah menjadi tidak lagi berpengaruh signifikan terhadap intensi, seperti Shim *et al.* (2001) dalam penelitiannya tentang belanja *online*.

Temuan bahwa Norma subjektif atas penggunaan MIM tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan MIM dalam komunikasi informal, juga mendukung penelitian Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010). Sementara temuan bahwa Norma Subjektif atas penggunaan IM tidak berpengaruh signifikan terhadap Intensi untuk menggunakan IM, kurang mendukung penelitian tersebut.

Hal tersebut dapat dijelaskan dengan pernyataan Barki dan Hartwick (1994), Taylor dan Todd (1995), Venkatesh dan Davis (2000), serta Shim *et al.* (2001) di atas, bahwa Norma Subjektif sebagai faktor bagi Intensi, berfungsi lebih baik dalam tahap awal penyebaran teknologi. Norma Subjektif hanya bersifat sementara dalam memengaruhi intensi berperilaku secara signifikan, yakni dalam situasi awal, dan melemah seiring penyebaran teknologi, sampai akhirnya menjadi tidak lagi berpengaruh signifikan terhadap intensi. Hal ini dapat dimengerti mengingat penelitian ini, yang dilakukan pada 2016, berjarak waktu enam tahun dengan penelitian Peslak, Ceccucci, dan Sendall (2010). Dapat dikatakan bahwa enam tahun lalu, norma subjektif masih berfungsi baik sebagai faktor bagi intensi menggunakan IM karena masih tergolong tahap awal penyebaran teknologi tersebut. Pengaruh Norma Subjektif terhadap intensi melemah seiring penyebaran teknologi sampai akhirnya berubah menjadi tidak lagi berpengaruh signifikan terhadap intensi.

Hasil penelitian Toban (2011) di Indonesia yang menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan MIM dalam kehidupan kampus, antara lain adalah norma subjektif, juga dapat dijelaskan dengan alasan yang sama. Lima tahun yang lalu, terutama di Indonesia, norma subjektif masih berfungsi baik sebagai faktor bagi intensi menggunakan MIM karena masih dalam tahap awal penyebaran teknologi tersebut. Seiring penyebaran teknologi MIM, pengaruh norma subjektif terhadap intensi melemah sampai akhirnya berubah menjadi tidak lagi berpengaruh.

Temuan terkait norma subjektif ini juga tidak sejalan dengan Pi *et al.* (2008) yang mendapatkan pengaruh sosial secara positif memengaruhi penggunaan IM, serta To *et al.* (2008) yang mendapatkan bahwa rekan-rekan memiliki pengaruh besar terhadap norma subjektif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa referen (rekan kerja) tidak berpengaruh terhadap intensi maupun Penggunaan MIM. Hal ini dijelaskan dengan temuan Glass dan Li (2010) bahwa *social influence* yang terdiri dari *subjective norm* dan *critical mass* merupakan faktor yang memengaruhi adopsi IM di tempat kerja, dimana adopsi merupakan tahap awal penyebaran teknologi. Jika dilihat dari tahun penelitian, Pi *et al.* (2008)

dan To *et al.* (2008) dilakukan sebelum penelitian Glass dan Li (2010) yang menggunakan terminologi adopsi. Dapat dikatakan, penelitian Pi *et al.* (2008) dan To (2008) pun masih dalam tahap adopsi.

Temuan penelitian ini selaras dengan temuan Njite dan Parsa (2005) dimana Sikap merupakan faktor yang kuat, sedangkan Norma Subjektif justru tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap intensi pembelian *online*. Njite dan Parsa (2005) mengaitkan temuan ini dengan demografi respondennya yang *well informed* dan memiliki pengetahuan memadai tentang penggunaan internet sehingga mampu memutuskan sendiri perilaku belanja *online*-nya. Dengan alasan yang sama, dapat dikatakan bahwa responden pada penelitian ini telah memiliki pengetahuan memadai tentang penggunaan MIM, bahkan telah memiliki pengalaman bertahun-tahun atas penggunaannya dalam komunikasi informal sehari-hari di tempat kerja, sehingga mampu memutuskan sendiri penggunaannya tanpa harus mempertimbangkan norma subjektif atas penggunaannya. Responden dalam penelitian ini, rata-rata telah menggunakan MIM dalam komunikasi informal mereka selama tiga tahun terakhir dengan rata-rata durasi penggunaan 54 menit, dan 44% responden tersebut menggunakannya lebih dari 10 kali per hari di tempat kerja. Pengguna telah merasakan sendiri manfaat penggunaan MIM dalam komunikasi informal mereka sehingga sikap positif terhadap penggunaan MIM yang terbangun lebih memengaruhi intensi dan penggunaan MIM daripada norma subjektif.

Terkait dengan sifat objek penelitian, yakni organisasi pemerintahan yang birokratis, dapat pula menjadi alasan mengapa norma subjektif tidak berpengaruh. Organisasi birokrasi sangat kental dengan komunikasi formalnya. Dalam hal ini, para pegawai di lingkungan birokrasi pun mempersepsikan bahwa rekan-rekan kerja lebih menyukai komunikasi formal daripada komunikasi informal, seperti melalui MIM. Hal ini membuat para pegawai tidak mendasarkan penggunaan MIM dalam komunikasi organisasi dengan norma subjektif tersebut, tetapi lebih karena sikap positif atas penggunaan MIM yang lahir dari pengalaman langsung bertahun-tahun.

## Kesimpulan

TRA tidak sepenuhnya diterapkan dalam penggunaan MIM dalam komunikasi informal organisasi. Tiga dari lima hipotesis yang diajukan terdukung oleh hasil penelitian, sementara dua hipotesis lainnya tidak terdukung. Dalam komunikasi informal, Intensi untuk menggunakan MIM dipengaruhi oleh Sikap terhadap penggunaan MIM, tetapi tidak oleh Norma Subjektif atas penggunaan MIM. Penggunaan MIM dalam komunikasi informal dipengaruhi oleh Intensi untuk menggunakan MIM dan Sikap terhadap penggunaan MIM, tetapi tidak pula oleh Norma Subjektif atas penggunaan MIM. Faktor-faktor

dalam TRA cukup untuk menjelaskan perilaku, tetapi terkadang memang hanya diperlukan satu atau dua faktor untuk menjelaskan perilaku tertentu. Hasil penelitian ini memodifikasi kerangka TRA dalam penggunaan MIM.

Penelitian berikutnya menggunakan TRA dapat melihat lebih jauh pengaruh faktor psikologis berupa norma subjektif pada intensi maupun perilaku, untuk mengonfirmasi bahwa norma subjektif bersifat sementara dalam memengaruhi intensi berperilaku, yakni pada situ-

asi awal, melemah seiring penyebaran teknologi, dan menjadi tidak lagi berpengaruh signifikan. Untuk menghasilkan bukti kuat dan hasil yang jelas, dapat digunakan survei longitudinal ataupun eksperimen. Penelitian berikutnya menggunakan TRA dengan survei longitudinal ataupun eksperimen sekaligus dapat melihat lebih jauh, apakah pengaruh Sikap juga berubah (menguat) seiring pengalaman positif pengguna dalam perilaku penggunaan teknologi.

## Daftar Pustaka

- Ajzen, I. (2005). *Attitudes, Personality and Behavior*. New York: Open University Press.
- Ajzen, I. (2012). The Theory of Planned Behavior. Dalam Lange, P. A., Kruglanski, A. W. & Higgins, E. T. (eds) *Handbook of Theories of Social Psychology* (pp. 438-459). London: Sage Publications.
- Ajzen, I. (2012). Values, Attitudes, and Behavior. Dalam Salzbom, S., Dovidov, E. & Reinecke, J. (eds). *Method, Theories, and Empirical Applications in The Social Science* (pp. 33-38). London: Springer.
- Ajzen, I., & Cote, N. G. (2008). Attitudes and Prediction of Behavior. Dalam Crano, W. D. & Prislin, R. (eds). *Attitudes and Attitude Change* (pp. 289-311). New York: Psychology Press.
- Boster, F. J., Shaw, A. Z., Carpenter, C. J., & Lindsey, L. M. (2014). Simulation of a Dynamic Theory of Reasoned Action. *Simulation & Gaming*, 45 (6), 699-731.
- Cameron, A. F., & Webster, J. (2005). Unintended Consequences of Emerging Communication Technologies: Instant Messaging in the Workplace. *Computers in Human Behavior*, 21, 85-103.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design. Quantitative, Qualitative, and Mixed Method Approaches. Third Edition*. California: Sage Publications.
- Dillon, A., & Morris, M. G. (1996). User Acceptance of Information Technology: Theories and Model. *Annual Review of Information Science and Technology*, 31, 3-32.
- Ergen, E. (2010). Workplace Communication: A Case Study on Informal Communication Network Within An Organization. 1-14.
- Fawzy, S. F., & Abdel Salam, E. M. (2015). M-Commerce Adoption in Egypt: An extension to Theory of Reasoned Action. *The Business & Management Review*, 6(1), 123-133.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (2010). *Predicting and Changing Behavior: The Reasoned Action Approach*. New York: Psychology Press.
- Flynn, N. (2004). *Instant Messaging Rules: A Business Guide to Managing Policies, Security, and Legal Issues for Safe IM Communication*. New York: Amacom.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Glass, R., & Li, S. (2010). Social Influence and Instant Messaging Adoption. *The Journal of Computer Information System*, 51 (2), 24-31.
- Gold, G. J. (2011). Review of Predicting and Changing Behavior: Reasoned Action Approach. *The Journal of Social Psychology*, 151(3), 382-385.
- Gupta, S., & Kim, H. W. (2007). Developing the Commitment to Virtual Community: The Balanced Effects of Cognition and Affect. *Information Resources Management Journal*, 20 (1), 28-45.
- Hair, J. F., Hult, T. M., Ringle, M. C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. California: Sage Publications.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2012). An Assessment of the Use of Partial Least Squares Structural Equation Modeling in Marketing Research. *Journal of the Academic Marketing Science*, 40, 414-433.
- Hansen, T., Jensen, J. M., & Solgard, H. S. (2004). Predicting Online Grocery Buying Intention: A Comparison of The Theory of Reasoned Action and The Theory of Planned Behavior. *International Journal of Information Management*, 24, 539-550.
- Hellriegel, D., & Scholum, J. W. (2011). *Organizational Behavior, Thirteenth Edition*. South-Western: Cengage Learning.
- Herbsleb, J. D., Atkins, D. L., Boyer, D. G., Handel, M., & Finholt, T. A. (2002). Introducing Instant Messaging and Chat in the Workplace. *CHI*, 4 (1), 171-178.
- Imobi. (2014). *Mobile Messaging Apps Study: Indonesia*.
- Jogiyanto, H. (2011). *Konsep dan Aplikasi Structural Equation Modeling Berbasis Varian dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Kiddie, T. J. (2014). Text(ing) in Context: The Future of Workplace Communication in the United States. *Business and Professional Communication Quarterly*, 77 (1), 65-88.
- Klein, R. (2007). Internet-Based Patient-Physician Electronic Communication Applications: Patient Acceptance and Trust. *e-Service Journal*, 27-51.
- LaBrosse, M. (2008). Managing Virtual Teams. *Wiley InterScience*, 81-86.
- Latan, H. (2012). *Structural Equation Modeling: Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Madden, T. J., Ellen, P. S., & Ajzen, I. (1992). A Comparison of Theory of Planned Behavior and Theory of Reasoned Action. *PSPB*, 16 (1), 3-9.
- Majali, M. A. (2011). The Use of Theory Reasoned of Action to Study Information Technology in Jordan. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 16 (2), 1-12.
- McLuhan, M. (1994). *Understanding Media: The Extension of Man*. Cambridge: MIT Press.
- Multu, S., & Ergenely, A. (2012). Electronic Mail Acceptance Evaluation by Extended Technology Acceptance Model and Moderation Effects of Espoused National Cultural Values Between Subjective Norm and Usage Intention. *Intellectual Economics*, 6 (2), 7-28.
- Neuman, W. L. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Pearson Education.
- Njite, D., & Parsa, H. G. (2005). Structural Equation Modeling of Factors that Influence Consumer Internet Purchase Intentions of Services. *Journal of Services Research*, 5 (1), 43-59.
- Nor, K. M., Shanab, E. A., & Pearson, J. M. (2008). Internet Banking Acceptance in Malaysia Based on The Theory of Reasoned Action. *Journal of Information Systems and Technology Management*, 5 (1), 03-14.
- Okanovi, M., Stefanovi, T., & Sužnjevi, M. (2014). New Media in Interpersonal Communication. *Symorg*, 258-265.
- Ou, C. X., Davison, R. M., Zhong, X., & Liang, Y. (2010). Empowering Employees Through Instant Messaging. *Information Technology & People*, 23 (2), 193-211.
- Ozer, G., & Yilmaz, E. (2011). Comparison of The Theory of Reasoned Action and the Theory of Planned Behavior: An Application on Accountants' Information Technology Usage. *African Journal of Business Management*, 5 (1), 50-58.
- Pacey, A. (2000). *The Culture of Technology*. Cambridge: MIT Press.
- Papa, M. J., Daniels, T. D., & Spiker, B. K. (2008). *Organizational Communication: Perspectives and Trends*. California: Sage Publications.
- Pazos, P., Chung, J. M., & Micari, M. (2013). Instant Messaging as a Task-Support Tool in Information Technology Organizations. *Journal of Business Communication*, 50 (1), 68-86.
- Peslak, A., Ceccucci, W., & Sendall, P. (2010). An Empirical Study of Instant Messaging (IM) Behavior Using Theory of Reasoned Action. *Institute of Behavioral and Applied Management*, 263-278.
- Pi, S. M., Chen, T. Y., Liu, Y. C., & Li, S. H. (2008). The Influence of Instant Messaging Usage Behavior on Organizational Communication Satisfaction. *Proceedings of the 41st Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1-9). Hawaii: IEEE.

- Shim, S., Eastlick, M. A., Lotz, S. L., & Warrington, P. (2001). An online prepurchase intentions model: The role of intention to search. *Journal of Retailing*, 77, 397-416.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (2001). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Model. *Information System Research*, 144-176.
- To, P. L., Liao, C., Chiang, J. C., Shih, M. L., & Chang, C. Y. (2008). An Empirical Investigation of the Factors Affecting the Adoption of Instant Messaging in Organizations. *Computer Standards & Interfaces*, 30, 148-156.
- Toban, G. N. (2011). Pengaruh Sikap, Norma Subjektif, Persepsi Kontrol Perilaku, dan Niat terhadap Perilaku Penggunaan Pesan Instan Bergerak.
- Utami, E. B. (2011). Penerimaan Instant Messaging Sebagai Media Teknologi Komunikasi Baru dalam Lingkungan Organisasi melalui Pendekatan Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model) di Lingkungan PT. Telekomunikasi Selular Kantor Pusat. Thesis pada Departemen ilmu Komunikasi, FISIP-UI. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46 (2), 186-204.
- Waldeck, J. H., Kearney, P., & Plax, T. G. (2013). *Business and Professional Communication in a Digital Age*. Wadsworth: Cengage Learning.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2009). *Structural Equation Modeling; Teknis Analisis Data dengan Lisrel-PLS*. Jakarta: Salemba Infotek.
- Yu, T. K., & Wu, G. S. (2007). Determinant of Shopping Behavior: An Application of Reasoned Behavior Theory. *International Journal of Management*, 24 (4), 744-762.