

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini teknologi informasi dan komunikasi sudah tidak asing lagi di telinga masyarakat luas. Teknologi merupakan alat bantu dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam beberapa sektor kehidupan termasuk sektor dalam pemerintahan. Kemajuan teknologi merupakan pendorong utama peningkatan pendapatan dan standart hidup bagi masyarakat. Dalam meningkatnya perkembangan pengetahuan teknologi yang global menunjukkan manfaat penting dari globalisasi. Manfaat dari perkembangan teknologi ini negara dapat memperoleh akses yang mudah dalam pengetahuan dan juga meningkatkan persaingan *Internasional* seperti berinovasi atau mengadopsi teknologi asing (Edelweis Lararenjana, 2021).

Era globalisasi saat ini memiliki tantangan tersendiri karena media Teknologi Informasi dan Komunikasi menjadi bagian penting dan strategis dalam proses hasil interaksi sosial, ekonomi, politik dan budaya. Diperlukan adanya terobosan-terobosan yang dibutuhkan masyarakat dalam menggunakan pelayanan public. Pemerintah memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memunculkan suatu pelayanan masyarakat yang berbasis teknologi di bidang pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya yang dikenal dengan nama *Electronic Government* (E-Government).

*Electronic Government* atau E-Government merupakan layanan pemerintah yang digunakan untuk melayani dan melengkapi kebutuhan masyarakat, sebagai mana menjadikan bentuk efisiensi dalam menjalankan kinerja suatu pemerintahan. E-government pada dasarnya mencakup

penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk merubah cara kerja pemerintah dengan memberikan pelayanan yang baik untuk meningkatkan partisipasi warga dalam menggunakan layanan pemerintah.

E-Government di Indonesia berkembang pesat sejak beberapa tahun belakangan ini. Selain adanya kebutuhan pemerintah pusat dan pemerintah daerah akan adanya system yang terintegrasi, pengembangan *electronic Government* di Indonesia didukung oleh adanya intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional pengembangan *Electronic Government* dan didukung oleh regulasi yang terkait seperti Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik(Putra & Prabawati, 2013).

Kota Surabaya adalah salah satu kota yang menggunakan teknologi informasi dalam menjalankan urusan pemerintahannya, yakni dengan menerapkan *Electronic Government*. Salah satunya yang sering digunakan yaitu pelayanan publik, pelayanan publik sendiri merupakan hal yang penting dalam mendukung aktifitas masyarakat. Dari adanya aktifitas Ini partisipasi masyarakat sangat diperlukan untuk membantu dan memperbaiki kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan public yang lebih baik dalam upaya pembangunan nasional. Pemerintah kota Surabaya telah meluncurkan aplikasi WargaKu yang berfungsi sebagai media pengaduan dan layanan untuk warga Kota Surabaya(Noveriyanto et al., 2018).

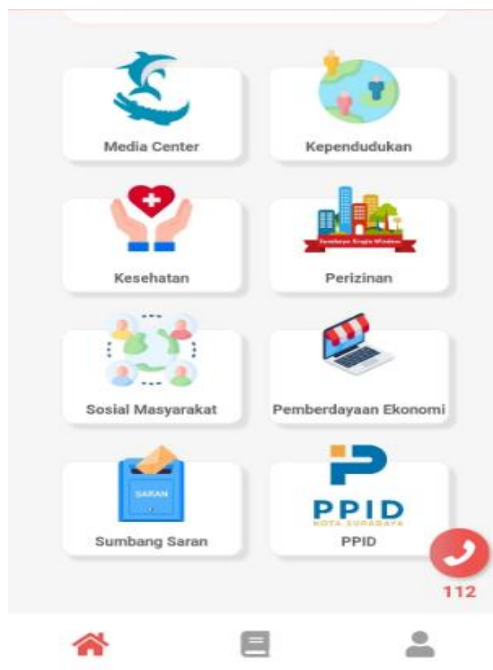
Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya sudah memberikan sebuah fasilitas yakni aplikasi WargaKu, dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat dengan hanya menggunakan handphone atau smartphone, aplikasi WargaKu ini dapat di download melalui playstore pada *system operasi android* (OS) secara gratis, cukup dengan membuka aplikasi WargaKu dan memilih layanan yang dibutuhkan maka akan langsung diberikan pelayanan oleh pemerintah melalui aplikasi WargaKu. Pemerintah berharap dengan diterbitkannya aplikasi WargaKu Surabaya ini dapat mempermudah warga Surabaya dalam mendapatkan pelayanan yang mudah dan efisien.



Gambar 1.1 Aplikasi WargaKu Surabaya

Aplikasi Wargaku dilatar belakangi oleh Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi untuk melibatkan masyarakat dalam masalah pembangunan Kota Surabaya, sebab dalam membangun dan mengembangkan kota Surabaya Wali Kota Eri Cahyadi tidak bisa bekerja sendiri melainkan perlu adanya bantuan masyarakat. Adanya keinginan Wali Kota Surabaya maka dari itu diluncurkan Aplikasi Wargaku oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk mempermudah pelayanan masyarakat, sebagai penghubung antara Pemerintah Kota Surabaya dan Warga

Kota Surabaya, untuk memberikan kritik, saran, permohonan, informasi, pengaduan serta apresiasi kepada pemerintah Kota Surabaya (DetikNews, n.d.).



Gambar 1.2 Menu-menu Pada Aplikasi WargaKu Surabaya

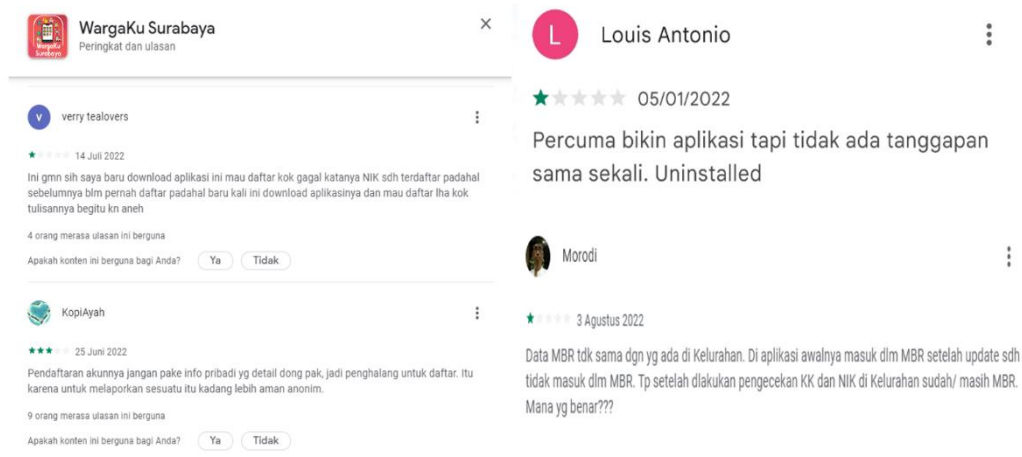
Aplikasi Wargaku diluncurkan pada Maret 2021 aplikasi ini telah menerima 11.316 pengaduan sepanjang tahun 2021 dan dari jumlah tersebut ada 11.116 pengaduan yang sudah terselesaikan di tahun 2021 sedangkan sisanya yakni 200 aduan akan ditindak lanjuti di tahun 2022.

Pada Aplikasi Wargaku ditemukan beberapa keluhan tentang penggunaan aplikasi ini, yaitu permasalahan pada laman pendaftaran akun yang sulit di akses oleh pengguna dimana permasalahan ini didapat melalui ulasan google playstore, karena adanya permasalahan ini pengguna memiliki kecenderungan untuk malas menggunakan, lalu pada beberapa data yang tercantum masih terdapat data yang tidak sesuai dengan data yang tertera di kelurahan hasil keluhan ini didapat melalui ulasan yang ada pada google playstore, sehingga pengguna kebingung

dalam menggunakan sistem baru, dan banyaknya keluhan terhadap respon pelayanan yang kurang tanggap terhadap pengguna aplikasi WargaKu Surabaya yang dimana keluhan tersebut didapat melalui ulasan pada google playstore, maka memiliki kecenderungan kepada pengguna untuk malas menggunakan aplikasi tersebut. Sehingga dari adanya permasalahan ini, harus dilakukan analisis perilaku pengguna terhadap aplikasi WargaKu Surabaya.



Gambar 1.3 Ulasan Keluhan Pada Aplikasi WargaKu



Gambar 1.4 Rating Aplikasi WargaKu yang ada pada Playstore

Terlihat pada rating yang rendah pada aplikasi WargaKu Surabaya yang didapat melalui review pada google playstore, aplikasi ini belum dapat dikatakan berjalan dengan baik bahkan sempurna. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk

mengetahui factor perilaku pengguna terhadap aplikasi WargaKu Surabaya. Untuk mengukur tingkat penerimaan Aplikasi WargaKu dibutuhkan suatu metode yang dapat digunakan pada penelitian ini yakni menggunakan metode UTAUT.

*Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology (UTAUT)* merupakan salah satu model terpadu penerimaan teknologi terkini yang menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, yang dikembangkan oleh(Venkatesh et al., 2003), yang dimana mereka juga menyimpulkan bahwa UTAUT adalah model definitif yang mensintesis apa yang diketahui dan memberikan landasan untuk memandu penelitian masa depan dibidang penerimaan pengguna. Berdasarkan teori sosial kognitif dengan kombinasi delapan model penelitian terkemuka. Tujuan penting Model UTAUT adalah untuk mengenalkan teknologi baru yang ditargetkan pada populasi pengguna yang mungkin cenderung kurang untuk mengadopsi dan menggunakan suatu sistem baru. UTAUT dirancang untuk mencapai suatu tujuan dengan mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi yang sebelumnya diperoleh dari penelitian sebelumnya. Terdapat Empat konstruksi yang diidentifikasi sebagai penentu langsung dari penerimaan pengguna dan perilaku penggunaan: (1) harapan kinerja, (2) harapan upaya, (3) pengaruh sosial, dan (4) kondisi yang memfasilitasi(Loo et al., 2009a).

Dalam penelitian (Sharma et al., 2018) yang berjudul Aplikasi seluler dalam layanan pemerintah (mG-App) dari perspektif pengguna: Pendekatan pemodelan prediktif. Tahap awal penelitian ini memberikan beberapa kontribusi penelitian, pertama menggunakan *Unified Theory of Technology Acceptance*

*and Use* (UTAUT) untuk memahami adopsi mG-App di Oman. Dan pada tahap selanjutnya, ada dua konstruksi tambahan kepercayaan dan kualitas informasi untuk lebih memahami penerimaan mG-App. Pada langkah berikutnya, dua model multi-analisis langkah-demi-langkah digunakan: *Structural Equation Model* (SEM) digunakan untuk menguji dampak determinan pada penerimaan mG-App, sementara model jaringan saraf digunakan untuk memvalidasi hasil SEM dan memprediksi pentingnya faktor penentu utama untuk adopsi mG-App. penelitian ini menerapkan model multi-analitik seperti yang direkomendasikan oleh Liebana Cabanillas, Marinkovi dan Kaliniy dan Chong. Pada akhirnya, hasil penelitian ini akan sangat membantu dalam mengembangkan strategi yang tepat untuk menarik lebih banyak pengguna menggunakan mG-App dalam konteks Oman khususnya dan dunia Arab pada umumnya. (Sharma et al., 2018)

Sehingga pada penelitian ini menggunakan model UTAUT di E-Government yang di kembangkan oleh (Sharma et al., 2018) dengan variable *Behavioral intention* (BI), *Performance expectancy* (PE), *Effort expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating conditions* (FC), *Trust* (TR), *Information quality* (IQ). Model ini diyakini dapat memberikan hasil yang baik dan menguntungkan semua pihak yang terlibat.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka perumusan masalah yang dapat diangkat pada penelitian skripsi ini yaitu Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan Aplikasi Wargaku yang ditinjau dari metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT) dengan variabel

*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, Information Quality, Behavioral Intention.*

### **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. E-Government yang dipilih Aplikasi Wargaku Surabaya
2. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya Menggunakan Metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT) dengan Variabel *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Condition, Trust, Information Quality, Behavioral Intention.*
3. Teknik Sampling yang digunakan adalah teknik *Probability Sampling* dengan tipe Simple Random Sampling.

### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku warga kota Surabaya terhadap penggunaan aplikasi Wargaku yang ditinjau dengan menggunakan metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT).

### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian skripsi ini sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya untuk pengembangan aplikasi kedepannya
2. Sebagai referensi untuk penelitian lain yang melakukan penelitian di bidang serupa



## 1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2010), sistem informasi terdiri dari komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan manajemen dalam sebuah organisasi. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan sistem informasi adalah kombinasi terorganisir antara orang-orang, informasi, komunikasi jaringan, perangkat keras, perangkat lunak, aturan, dan prosedur yang berinteraksi terhadap satu sama lain untuk memproses dan menyebarkan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan dalam sebuah organisasi.



Gambar 1.5 Relevansi SI

Pada gambar diatas, sistem informasi dibagi menjadi dua pendekatan: *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* adalah metode teknis seperti ilmu komputert, ilmu manajemen, dan penelitian operasi digunakan untuk mempelajari sistem informasi. Sedangkan *Behavioral*

*Approaches* adalah teknik yang dilakukan dengan pendekatan umum dari pada solusi teknis. Baiknya *Behavioral Approaches* berfokus pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi, penelitian ini termasuk dalam *Behavioral Approaches* karena penelitian ini ingin mengetahui faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap penggunaan aplikasi WargaKu di Kota Surabaya.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan supaya tidak menyimpang sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Laporan ini terbagi menjadi lima bab yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang terkait permasalahan yang diangkat, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang digunakan dalam melakukan penelitian ini seperti studi literatur, pengumpulan data, dan analisis.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai Analisa Perilaku Pengguna Mobile Application Di Kota Surabaya Menggunakan Metode UTAUT Studi Kasus : Aplikasi WargaKu Surabaya melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini menguraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini berisi tentang literatur yang digunakan sebagai pedoman yang membantu pengerjaan penelitian.

## **LAMPIRAN**

Pada Bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta yang ada pada lapangan