

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan pada skripsi ini.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini merupakan dasar untuk mengembangkan kehidupan berbangsa dan bernegara. Kemajuan suatu negara didasarkan atas seberapa jauh ilmu pengetahuan dan teknologi yang dikuasai oleh negara tersebut. Hal ini sangat beralasan dikarenakan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan dasar dari setiap aspek kehidupan manusia (Swastika, 2015).

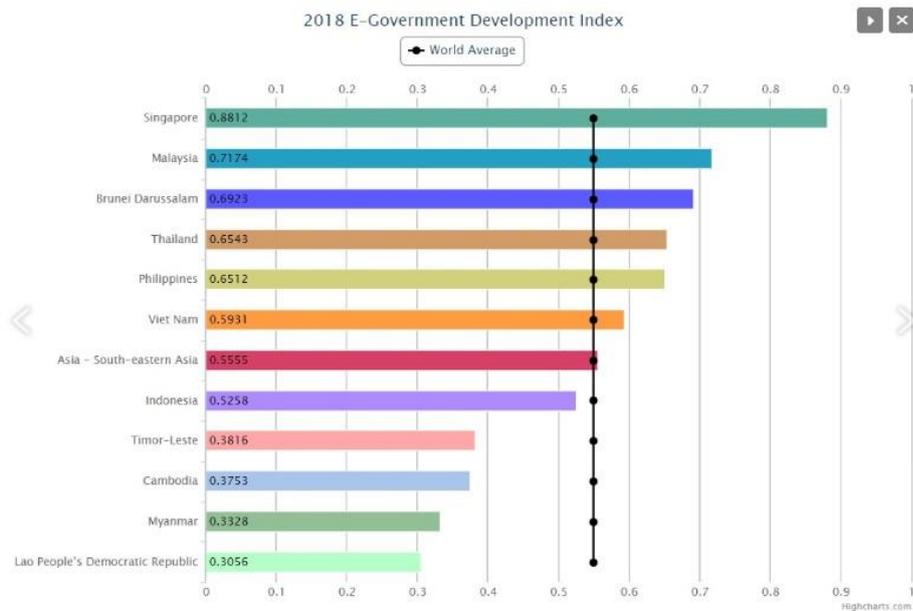
Kemajuan dan perkembangan teknologi, khususnya telekomunikasi, multimedia dan teknologi informasi (telematika) pada akhirnya mengubah tatanan organisasi dan hubungan sosial kemasyarakatan. Hal ini tak dapat dihindari, karena fleksibilitas dan kemampuan telematika untuk memasuki berbagai aspek kehidupan manusia. Bagi sebagian orang, telematika telah membuktikan perannya sebagai alat bantu yang memudahkan berbagai aktivitas kehidupan, sekaligus membantu meningkatkan produktivitas. (Soesetyo & Kasiyanto, 2013)

Perkembangan teknologi komunikasi adalah hal yang terus saja terjadi secara cepat dan tidak bisa dihindari oleh manusia (Lee & Groves, 2014). Hal ini menimbulkan masalah tersendiri bagi manusia yang menggunakan teknologi sesuai pada masanya dimana mereka dipaksa untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi tersebut. Apabila manusia tidak mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi maka ia akan menerima sebuah konsekuensi. Ketertinggalan informasi merupakan salah satu konsekuensi yang akan diterima oleh manusia. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Martono (Ngafifi, 2014). Apabila seseorang mampu menguasai

teknologi maka ia tidak akan ketinggalan informasi. Upaya yang dapat dilakukan untuk menghindari konsekuensi tersebut adalah melakukan proses adopsi, sehingga manusia mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi komunikasi yang terjadi.

Dalam rangka pengembangan *e-government* telah dikeluarkan INPRES No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Egovernment* antara lain mengintruksikan kepada Gubernur dan Bupati/Walikota di seluruh Indonesia untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-government* secara nasional.

Pada SK MENPAN No. 13 Tahun 2003 juga telah diatur perihal perkantoran elektronik (*e-office*) di lingkungan instansi pemerintah termasuk pemerintahan Provinsi, Kota dan Kabupaten. *E-government*, adalah merupakan suatu bentuk penerapan teknologi elektronik untuk berbagai kegiatan pemerintahan dalam cakupan internal dan eksternal (pelayanan umum) untuk pencapaian kinerja yang efektif, efisien, cepat dan transparan. (Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2009)



Gambar 1 1 Indeks Pembangunan *E-Government* Tahun 2018

Pada tahun 2018 Indonesia mendapat peringkat ke-107 EGDI, naik 9 peringkat dibandingkan tahun 2016 yang menduduki peringkat ke 116. Indonesia menempati peringkat ke-7 di ASEAN setelah Vietnam, masih sama seperti tahun 2016. Peringkat Indonesia ini masih berada jauh di bawah negaranegara di ASEAN lainnya seperti Singapura (peringkat ke-7 EDGI), Malaysia (peringkat ke-48 EDGI), Brunei Darussalam (peringkat ke-59 EDGI), Thailand (peringkat ke-73 EDGI), Philippines/Filipina (peringkat ke-75 EDGI), dan Vietnam (peringkat ke-88 EDGI). Hasil peringkat EGDI ini harus semakin mendorong kita untuk dapat lebih meningkatkan implementasi e-Government di seluruh penjuru negeri. Hal ini tentunya menjadikan suatu tantangan bagi kita untuk dapat lebih meningkatkan kompetensi di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta infrastruktur TIK. (Widowati, 2018)

Menurut beberapa studi penelitian berusaha mengembangkan pada pemeriksaan penentu penerimaan dan pemanfaatan teknologi komputer. Sebagian besar penelitian berfokus pada masalah adopsi *e-commerce*. Namun hingga saat ini, beberapa studi telah mencoba untuk mengeksplorasi faktor-faktor inti yang mempengaruhi adopsi

pemangku kepentingan dari layanan *egovernment*. Selain itu, menurut beberapa literatur mengenai adopsi dan penerimaan mereka telah menyoroti beberapa celah berbeda yang menambah penelitian dapat mencoba mengisi (Khamis Al-Khattab, Faten Hamad, 2015).

Pada dasarnya, topik *e-government* merupakan topik yang relatif baru dan muncul, dan banyak studi sebelumnya tentang adopsi dan penerimaannya telah berfokus pada sisi penawaran atau masalah yang berkaitan dengan pemerintah, seperti praktik manajerial, budaya organisasi, dan pengukuran adopsi *egovernment* (Al-Khattab, dkk, 2015). Kemudian, ada riset yang mengarah pada permintaan dan atau perspektif warga negara yang menggunakan nya.

Selanjutnya, negara berkembang di dunia memiliki banyak manfaat dari inisiatif mengadopsi *e-government*. Namun, banyak penelitian sebelumnya tentang *e-government* telah dilakukan di negara-negara maju, seperti Amerika Serikat, Inggris dan Australia (Al-Khattab, Al-Shalabi, Al-Rawad, Al-Khattab, & Hamad, 2015). Sedangkan Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang telah mengakui keuntungan mengadopsi e-government dan memanfaatkan teknologi informasi dalam memberikan layanan pemerintah. Dibandingkan dengan negara-negara berkembang lainnya, Indonesia berbuat banyak untuk mengembangkan sektor TIK untuk meningkatkan daya saing nasional.

E-government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan tata pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan

teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain). (Indrajit, 2006)

Berdasarkan penelitian terdahulu, oleh Faroqi, Noviardi, Hadiwiyanti, Lathif (2020) mengungkapkan bahwa Pemerintah perlu mengadopsi cara yang dilakukan oleh pegiat e-commerce agar warga mau menggunakan layanan e-government. Diantaranya yang dapat dilakukan adalah dengan memastikan bahwa data-data warga yang dimasukkan lewat layanan e-government aman dan digunakan hanya untuk kebutuhan pelayanan pemerintahan.

Trust atau kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan sebuah teknologi (Faroqi, Noviardi, Hadiwiyanti, & Lathif, 2020). Hal tersebut berdasarkan beberapa beberapa hasil penelitian, diantaranya Zakwanur dalam penelitiannya menghasilkan kesimpulan bahwa *trust* (rasa percaya) mempengaruhi repurchase intention pada transaksi *e-commerce*. Dalam penelitian lain *Trust* atau kepercayaan dapat digunakan untuk meneliti faktor adopsi untuk e-commerce dan terbukti memberi dampak yang baik kepada pengguna untuk menggunakan teknologi (Schnall, Higgins, Brown, Dieguez, & Bakken, 2015). Penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dalam saat ketidakpastian yang tinggi ketika pengguna tidak memahami dimana informasi mereka disimpan atau bagaimana informasi dikirimkan.

Perceived risk atau resiko yang dirasakan didefinisikan sebagai harapan subjektif masyarakat yang mengalami kerugian dalam mengejar hasil yang diinginkan (Warkentin, Gefen, Pavlou, & Rose, 2002). Menurut Pavlou, resiko yang dirasakan itu terdiri dari lingkungan yang tidak pasti, ketidakpastian perilaku ada karena penyedia layanan *online* dapat berperilaku dengan mementingkan diri sendiri dengan mengambil keuntungan dari sifat nonpribadi lingkungan elektronik, sementara ketidakpastian lingkungan muncul karena sifat tak terduga dari teknologi berbasis internet yang berada diluar kendali konsumen (Pavlou, 2003). Di dalam *e-commerce*

resiko yang dirasakan akan mengurangi niat pengguna untuk bertukar informasi dan menyelesaikan transaksi (Pavlou, 2003), hal ini juga terjadi pada *e-government* (Be Langer & Carter, 2008).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor apa saja yang mendorong Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) untuk menggunakan layanan Sistem Aplikasi Guru Surabaya (SIAGUS) atau mencegah mereka melakukannya. Karena dalam hal ini, kegiatan pendidikan yang senantiasa terkait dengan tuntutan dan perkembangan zaman. Dengan berkembangnya zaman yang semakin modern, memberi tantangan sendiri bagi Dinas Pendidikan Kota Surabaya untuk membuat suatu inovasi. Model penelitian pendahuluan yang digunakan di sini telah dikembangkan dari Technology Acceptance Model dengan memasukkan konstruksi tambahan dari model lain, yaitu web kepercayaan dan risiko yang dirasakan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah seberapa pengaruh dampak *trust* dan *perceived risk* dalam mempengaruhi niat Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) di SDN Gununganyar Tambak 628 menggunakan SIAGUS (Sistem Aplikasi Guru Surabaya).

1.3 Batasan Masalah

Untuk memberikan batasan permasalahan pada penelitian ini, agar penelitian ini terarah.

1. Variabel-variabel yang dimasukkan berkaitan dengan *trust in e-government*, *trust in the Internet*, dan *perceived risk* terhadap niat menggunakan (*intention to use*).
2. Responden penelitian ini adalah Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) di SDN Gununganyar Tambak 628 Kota Surabaya yang dijadikan sampel.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa dampak trust dan perceived risk dalam mempengaruhi niat Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) menggunakan Sistem Aplikasi Guru Surabaya.

1.5 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa dampak resiko dan pengaruh kepercayaan terhadap niat Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK) di SDN Gununganyar Tambak 628 saat menggunakan SSistem Aplikasi Guru Surabaya.
2. Menjadi saran bagi pihak Dinas Pendidikan Pemerintahan Kota Surabaya dalam rangka pengembangan *e-government* di masa yang akan datang.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Berdasarkan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan hingga Manfaat dari Penelitian ini. Maka dapat disimpulkan konsep yang relevan dengan Sistem Informasi ataupun Teknologi Informasi diantara:

1. *E-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi pada lembaga pemerintah atau lembaga publik. Tujuannya adalah agar hubungan-hubungan tata pemerintahan (*governance*) antara pemerintah, swasta dan masyarakat dapat tercipta sedemikian rupa sehingga lebih efisien, efektif, transparan dan produktif.
2. *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, yang melibatkan

penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan.

3. Pelayanan Publik adalah Pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. *Trust* atau kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penerimaan sebuah teknologi. *Trust* atau kepercayaan dapat digunakan untuk meneliti faktor adopsi untuk e-commerce dan terbukti memberi dampak yang baik kepada pengguna untuk menggunakan teknologi. Penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna dalam saat ketidakpastian yang tinggi ketika pengguna tidak memahami dimana informasi mereka disimpan atau bagaimana informasi dikirimkan
5. *Perceived risk* atau resiko yang dirasakan didefinisikan sebagai harapan subjektif masyarakat yang mengalami kerugian dalam mengejar hasil yang diinginkan. resiko yang dirasakan itu terdiri dari lingkungan yang tidak pasti, ketidakpastian perilaku ada karena penyedia layanan *online* dapat berperilaku dengan mementingkan diri sendiri dengan mengambil keuntungan dari sifat nonpribadi lingkungan elektronik, sementara ketidakpastian lingkungan muncul karena sifat tak terduga dari teknologi berbasis internet yang berada diluar kendali konsumen.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori dasar untuk membantu penyelesaian penelitian, yaitu antara lain mengenai *E-Government*, Sistem Aplikasi Guru Surabaya (*Siagus*), *trust*, *perceived risk* dan beberapa *variable penelitian*. Metode pengumpulan data, Populasi, Sampel, Teknik sampling, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, *Structural Equation Model (SEM)*,

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang alur penelitian, identifikasi masalah, *literature review*, model konseptual yang digunakan pada penelitian ini, hipotesis penelitian, penyusunan instrumen, pengumpulan data, serta analisis dan pembahasan (*outer* dan *inner*).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai tabulasi data (Karakteristik Responden), penjelasan analisis deskriptif, analisis inferensial, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan 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

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.