

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi merupakan suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data (memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara) agar dapat menghasilkan informasi yang berkualitas (Cholik, 2021). Cholik (2021) menjelaskan bahwa, informasi yang berkualitas dalam suatu teknologi informasi adalah informasi yang bersangkutan (relevan), sesuai (akurat), dan tersedia ketika dibutuhkan (tepat waktu), serta dapat digunakan untuk kebutuhan pribadi, bisnis, ataupun pemerintahan (Cholik, 2021). Teknologi informasi menggunakan perangkat keras komputer untuk mengelolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan dua atau lebih komputer (sesuai kebutuhan), dan teknologi telekomunikasi untuk melakukan penyebaran data serta pengaksesan secara *global* (Cholik, 2021).

Menurut Simangunsong (2010) perkembangan teknologi informasi merupakan suatu hal yang tidak bisa dihindari, karena kebutuhan informasi yang cepat dan akurat sudah menjadi suatu kepentingan utama dalam segala bidang, terutama dibidang pemerintahan (Simangunsong, 2010). Salah satu teknologi yang dianggap memiliki kemajuan terbesar pada perkembangan teknologi informasi, adalah teknologi berbasis *website* atau yang disebut sebagai internet (Simangunsong, 2010). Internet merupakan sistem jaringan yang saling terhubung antara satu dengan yang lain di seluruh dunia (Gani, 2013). Internet sudah digunakan diberbagai bidang baik pemerintahan, bisnis, pendidikan, dan lain

sebagainya (Simangunsong, 2010). Pada bidang pemerintahan, internet sering disebut sebagai pemerintahan elektronik atau *e-government* (Simangunsong, 2010).

Menurut Setiawan (2017) pemerintahan elektronik atau *e-government* merupakan suatu penggunaan teknologi informasi yang dilakukan antara pemerintah dengan warganya, dengan tujuan untuk memberikan informasi serta pelayanan dalam urusan bisnis maupun hal lain yang berhubungan dengan pemerintahan (Wijaya, 2021). Dalam pemerintahan Indonesia, *e-government* memiliki peran yang cukup besar dalam pelayanan publik (Lestari et al., 2021). Sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan dan perkembangan TI, pemerintah Indonesia terdorong untuk menciptakan sistem secara digital, sehingga di masa yang akan mendatang sistem tersebut dapat membantu dan mempermudah pelaksanaan pemerintahan negara (Lestari et al., 2021). Hal ini dapat dilihat dari terbitnya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (selanjutnya disebut Perpres No.95 Tahun 2018) sebagai dasar hukum proses digitalisasi layanan publik (Bouty et al., 2019).

Pada Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu instansi Pemerintah yang telah menerapkan *e-government* ke dalam aspek kegiatannya (Aji et al., 2022). Untuk memenuhi pelayanan pada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (*Disdukcapil*) meluncurkan sebuah inovasi layanan administrasi kependudukan secara online yaitu aplikasi *Plavon*. (Aji et al., 2022). *Plavon* merupakan aplikasi berbasis *website* yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (*Disdukcapil*) untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat, dan transparan untuk seluruh masyarakat Kabupaten Sidoarjo (Aji et

al., 2022). Melalui aplikasi ini, masyarakat Kabupaten Sidoarjo dapat mengurus jenis dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, *KTP*, *KIA*, Surat keterangan Pindah (*SKPWN*), Surat Keterangan Datang (*SKDWN*), Akta Perkawinan, dan Akta Perceraian (Aji et al., 2022). Dengan kehadiran aplikasi berbasis website ini, pemerintah berharap masyarakat akan dapat dengan mudah dan cepat mengurus dokumen kependudukan di Kabupaten Sidoarjo (Aji et al., 2022). Karena suatu sistem informasi dapat dikatakan sukses, jika sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah, serta dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Prasetyo, 2017).

Aplikasi *Plavon* adalah inovasi layanan administrasi kependudukan yang baru dirilis pada bulan April 2021 (Mawarni et al., 2021). Pada implementasinya, aplikasi *Plavon* tentu masih memiliki kendala atau permasalahan yang perlu dihadapi (Bianto & Choiriyah, 2023). Kendala atau permasalahan tersebut adalah ditemukan bahwa masih cukup banyak masyarakat di Kabupaten Sidoarjo yang belum mengetahui tentang keberadaan aplikasi *Plavon* (Mawarni et al., 2021). Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, permasalahan ini terjadi karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah, atau terdapatnya masyarakat yang mengetahui keberadaan aplikasi tersebut akan tetapi masih enggan untuk menggunakannya (Jayaprana et al., 2019). Oleh karena itu, diperlukan sebuah evaluasi pada aplikasi *Plavon*, agar dapat mengukur kualitas penerapan dari aplikasi ini (Indah & Agustin, 2019). Menurut indah et al. (2019), Hal utama yang menjadi perhatian pada evaluasi kualitas penerapan aplikasi adalah user acceptance atau penerimaan pengguna (Indah & Agustin, 2019). Salah satu model yang berfokus

pada user acceptance adalah model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Indah & Agustin, 2019).

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) merupakan model yang diperkenalkan oleh Venkatesh et al. pada tahun 2003 (Darmawan et al., 2019). Model UTAUT adalah kombinasi dari delapan model teknologi penerimaan pengguna yang telah dikembangkan sebelumnya seperti TRA (*Theory Of Reasoned Action*), TAM (*Technology Acceptance Model*), MM (*Motivation Model*), TPB (*Theory Of Planned Behavioral*), *Combined TAM* dan TPB, MPCU (*Model of PC Utilization*), *Innovation Diffusion Theory*, dan SCT (*Social Cognitive Theory*) (Maita et al., 2018). Menurut Wang (2005) dalam Handayani et al. (2005), tujuan utama dari model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) ini dalam suatu penelitian adalah untuk membantu organisasi dalam memahami bagaimana penggunaan bereaksi terhadap pengenalan teknologi baru (Handayani & Sudiana, 2015).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka fokus pada skripsi ini adalah untuk menganalisis keberhasilan penerapan pada aplikasi *Plavon* di Kabupaten Sidoarjo. Dalam skripsi ini akan dibahas pengaruh *Performance Expectancy* (ekspektasi kinerja), *Effort Expectancy* (ekspektasi usaha), *Social Influence* (pengaruh sosial), dan *Facilitating Conditions* (kondisi pemfasilitasan) terhadap *Behavioral Intention* (niat perilaku) aplikasi *Plavon*, dengan menggunakan dua moderator yaitu *gender* dan *usia* (Maita et al., 2018). Hasil dari skripsi ini dapat berfungsi untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan aplikasi *Plavon* oleh pengguna yaitu masyarakat Kabupaten Sidoarjo, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo khususnya *Disdukcapil* Kabupaten Sidoarjo (Aji et al., 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana analisis penerimaan pengguna website menggunakan model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) pada aplikasi *Plavon* di Kabupaten Sidoarjo.

1.3 Tujuan

Tujuan dari dilakukannya skripsi ini adalah untuk menganalisis penerimaan pengguna website menggunakan model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) pada aplikasi *Plavon* di Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dikemukakan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Hanya menggunakan empat variabel independen meliputi faktor ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), faktor ekspektasi usaha (*Effort Expectancy*), faktor sosial (*Social Influence*), faktor kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*) dan variabel dependen meliputi niat berperilaku (*Behavioral Intention*).
2. Responden kuesioner, merupakan masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang minimal telah memenuhi persyaratan untuk membuat KTP.

1.5 Manfaat

Manfaat dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Mahasiswa

1. Dapat menjadi bahan masukan khususnya bagi mahasiswa Sistem Informasi yang akan mengambil topik yang berhubungan dengan judul ini.
2. Dapat menjadi sebagai saranan menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mahasiswa.
3. Dapat dijadikan sebagai referensi skripsi selanjutnya.

1.5.2 Bagi Disdukcapil

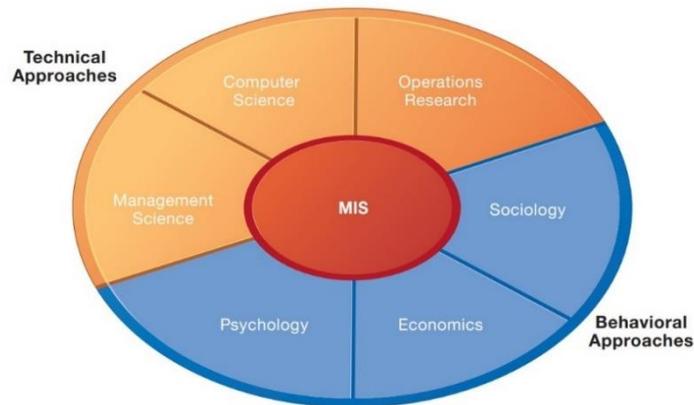
1. Dapat memberikan informasi mengenai perilaku atau respon masyarakat Kota Sidoarjo mengenai penerimaan dan penggunaan aplikasi *Plavon Dukcapil*.
2. Dapat menjadi pertimbangan untuk merumuskan berbagai kebijakan terkait penerimaan dan penggunaan aplikasi *Plavon Dukcapil*.
3. Dapat menjadi bahan masukan bagi Disdukcapil dalam memahami analisis penerimaan pengguna website menggunakan model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) pada aplikasi *Plavon* di Kabupaten Sidoarjo.

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Menurut Abdillah (2020) sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling terkait dan nantinya mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, serta menyebarkan (data dan informasi) untuk tujuan tertentu (Abdillah, 2020). Secara umum bidang studi SI (Sistem Informasi) diisi oleh perpaduan sejumlah pengetahuan, yang bersumber dari bidang teknik

(*technical approaches*) dan sosial (*behavioral approaches*) (Abdillah, 2020).

Berikut merupakan gambar pendekatan kontemporer sistem informasi.



Gambar 1.1 Pendekatan Kontemporer Sistem Informasi (Laudon, 2018)

Berdasarkan Gambar 1.1, *Technical approaches* adalah model pendekatan sistem informasi manajemen yang menekankan model matematika untuk mempelajari sistem informasi, teknologi fisik, serta kemampuan formal dari sebuah sistem (Laudon & Laudon, 2018). Sedangkan *behavioral approaches* adalah model pendekatan sistem informasi manajemen, yang penekanannya pada masalah perilaku dalam pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi jangka panjang (Laudon & Laudon, 2018).

Website merupakan salah satu *technical approaches* berbasis teknologi. Pada sebuah website terdapat sekumpulan teks, gambar, atau suara yang disajikan untuk menampilkan informasi (Utama, 2011). Penggunaan website perlu diukur secara *behavioral approaches*, agar dapat diketahui ketepatan informasi yang diberikan dan aspek-aspek lain seperti kenyamanan penggunaan oleh pengguna website tersebut. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur performa website adalah *The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAT).

UTAUT merupakan sebuah model yang dapat menjelaskan perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi (Handayani & Sudiana, 2015).

Berdasarkan penjelasan di atas, skripsi ini termasuk kedalam bidang sosial (*behavioral approaches*) bagian *psychology* karena skripsi ini berfokus pada emosi dan pendapat pengguna yaitu masyarakat Kabupaten Sidoarjo, terhadap penggunaan aplikasi Plavon di Kabupaten Sidoarjo (Prasetyo, 2017).

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi system informasi dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas beberapa teori dasar untuk menunjang penyelesaian skripsi ini, antara lain: Penerimaan Pengguna, Evaluasi, E-Government, Plavon Dukcapil Kabupaten Sidoarjo, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*, dan beberapa tinjauan pustaka mengenai skripsi sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI SKRIPSI

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan skripsi antara lain alur pelaksanaan skripsi, studi literatur dan studi observasi, identifikasi masalah dan perumusan masalah, model konseptual yang digunakan pada skripsi ini, penentuan hipotesis, penentuan populasi dan sampel skripsi, pembuatan kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil skripsi secara deskriptif yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai analisis penerimaan pengguna website menggunakan model UTAUT (*Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology*) pada aplikasi *Plavon* di Kabupaten Sidoarjo melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil skripsi yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

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 skripsi ini.

LAMPIRAN

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