

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebijakan Reformasi Birokrasi menyebabkan perubahan yang signifikan pada penyelenggaraan administrasi di instansi pemerintah. Salah satunya adalah peralihan sistem tradisional yang identik dengan proses administrasi tercetak (*paper-based administration*) menuju proses administrasi digital (*E-Government*). Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam mensosialisasikan *E-Government* di lingkungan perkantoran adalah dengan cara menerapkan E-Office (Dewandaru, 2013). Politeknik Pariwisata Bali juga turut serta mengimplementasikan *E-Government* melalui penerapan administrasi elektronik pada aplikasi E-Office. Aplikasi ini memudahkan transisi *paper-based administration* menuju *E-Government* khususnya pada proses penerbitan surat tugas, pelaporan tugas, pengajuan cuti, dan perekaman kinerja harian melalui E-Logbook.

E-Office tentunya akan membantu pegawai, organisasi pemerintah, maupun swasta dan perusahaan - perusahaan dalam menyelesaikan tugas - tugas mereka dengan baik dan tepat waktu. Sistem E-Office sendiri selain untuk meminimalisasi penggunaan kertas, E-Office juga bermanfaat untuk mempermudah penyimpanan data dan pengolahan data di dalam suatu kantor karena data tersebut menjadi terpusat (*centralized*) dengan bantuan *database*, sehingga data yang sudah disimpan akan saling terhubung dan menjadi satu sehingga dapat memberikan informasi bagi kantor tersebut. Selain data, tentunya penggunaan komputer bagi para pegawai juga

sepenuhnya dibutuhkan demi terciptanya sistem E-Office (Rahmah & Ranu, 2015). Implementasi E-Office di Politeknik Pariwisata Bali sudah berlangsung sejak tahun 2020. Namun pada kenyataannya berdasarkan wawancara dengan beberapa admin E-Office, diketahui bahwa masih ada pengguna yang belum bisa menerima keberadaan sistem E-Office ini. Ketidaksiapan penerimaan tersebut di antaranya tercermin dari adanya pengguna yang masih melaksanakan pengajuan surat tugas secara manual. Selain itu, berdasarkan data tahun 2022 yang diolah dari *database* E-Office, terdapat 139 pengajuan Surat Tugas yang ditolak oleh Manajemen karena ketidaksesuaian pengajuan. 81 penolakan (58%) di antaranya merupakan pengajuan Surat Tugas yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN), dan 58 pengajuan lainnya (42%) adalah dari Pegawai Tidak Tetap (PTT). Lebih lanjut, resistensi pada penerapan E-Office tercermin dari keengganan PTT dalam mengajukan cuti melalui E-Office serta dari tingkat kepatuhan PTT dalam melengkapi pengisian E-Logbook (perekaman kinerja harian). Serta, di tahun 2022 terjadi 233 kali pemblokiran akun E-Office sebagai konsekuensi ketidakpatuhan pengguna dalam Pelaporan Penugasan secara daring.

Fenomena terkait perilaku pengguna sistem E-Office di Politeknik Pariwisata Bali tersebut mencerminkan tidak idealnya penerimaan suatu sistem. Menurut Davis (1989), berpendapat bahwa ada sejumlah variabel internal dan eksternal yang berkontribusi terhadap ketidakmampuan untuk menerapkan teknologi informasi dalam organisasi. Keputusan untuk mengadopsi suatu sistem teknologi informasi bukan hanya ada di tangan pimpinan saja, melainkan tergantung pada penerimaan dan perilaku pengguna suatu teknologi informasi (Hartono, 2007). Saat ini terdapat

beberapa teori dan model yang dapat membantu menggambarkan intensi pengguna dalam menggunakan suatu teknologi informasi. Salah satu teori tersebut adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). UTAUT adalah hasil sintesis dari delapan teori terkait penerimaan teknologi. Delapan teori tersebut yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB*, *Model of PC Utilization* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) dan *Social Cognitive Theory* (SCT) (Venkatesh et al., 2003). Model ini terbukti berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi yang lain dalam menjelaskan hingga 70% varian pengguna (Taiwo & Downe, 2013).

Berbagai penelitian telah mengkaji permasalahan terkait perilaku pengguna suatu teknologi informasi dengan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Apriyani & Pibriana, 2021; Bharata, 2017; Handayani & Sudiana, 2015; Ismarmiaty & Bachtiar, 2017; Muttaqin, 2018; Ramdhani, 2009; Sedana & Wijaya, 2012; Sulistyowati, 2017; Wibowo et al., 2019). Model UTAUT menekankan bahwa ekspektasi kinerja atau *performance expectancy*, ekspektasi usaha atau *effort expectancy* dan faktor sosial atau *social influence* secara teoritis dan empiris memengaruhi keinginan pengguna atau *behavioral intention* untuk menggunakan suatu teknologi. Sedangkan keinginan pengguna dan kondisi fasilitas (*facilitating condition*) menentukan perilaku penggunaan suatu teknologi (*use behavioral*). Selain itu, variabel jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), Pengalaman (*Experience*) dan kesukarelaan dalam menggunakan (*voluntariness of use*)

diposisikan untuk memoderasi dampak dari empat konstruk utama pada *behavioral intention* dan *use behavior*.

Pada penelitian ini, terdapat konstruk utama yakni kondisi fasilitas, ekspektasi usaha, ekspektasi kinerja dan faktor sosial akan digunakan sedangkan variabel kesukarelaan (*voluntariness of use*) sebagai variabel moderasi tidak diikutsertakan dikarenakan menyesuaikan kembali dengan penggunaan sistem yang bersifat mandatory (Venkatesh et al., 2003). Berdasarkan penelitian (Ogunleye & Osekita, 2016) menunjukkan bahwa status pegawai mempengaruhi ekspektasi kinerja pegawai Pemerintah Daerah. Hal ini dikarenakan tidak terlepas dari fakta bahwa status pegawai dapat menjadi motivator yang kuat untuk menghasilkan kinerja yang optimal di tempat kerja. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pekerja junior dapat berkinerja optimal untuk meningkatkan profil mereka, sementara karyawan senior dapat menunjukkan kinerja yang tinggi dalam pekerjaan karena komitmen afektif mereka terhadap pekerjaan dan tempat kerja. Sehingga model UTAUT pada penelitian ini akan dikembangkan dengan menambahkan variabel status kepegawaian.

Berangkat dari permasalahan yang sudah peneliti jabarkan sebelumnya, penting dilaksanakan penelitian ini pada E-Office Politeknik Pariwisata Bali sebagai dasar pertimbangan *stakeholder* dalam penyusunan rencana strategis pengembangan E-Office kedepannya serta adanya perbedaan status pegawai yakni Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Pegawai Tidak tetap (PTT). Selain itu, meskipun penggunaan E-Office Politeknik Pariwisata Bali bersifat mandatory, tidak ada sanksi secara kepegawaian terhadap pegawai yang resisten pada penggunaan sistem

tersebut serta tidak ada kebijakan yang dinilai dapat mendorong pegawai untuk dapat meningkatkan penerimaan sistem secara signifikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang di atas sehingga didapat permasalahan yang teridentifikasi sebagai berikut :

1. Masih adanya resistensi pengguna meskipun E-Office sudah mulai diterapkan sejak tahun 2020. Hal ini dicerminkan dalam beberapa kasus seperti masih adanya ASN yang mengajukan Surat Tugas secara manual (tidak melalui E-Office) dan adanya resistensi PTT dalam mengajukan cuti serta ketidakpatuhan pelaporan tugas secara digital.
2. Belum diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan E-Office di Politeknik Pariwisata Bali, sehingga belum ada dasar pertimbangan *stakeholder* dalam penyusunan rencana strategis pengembangan E-Office kedepannya.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penulisan penelitian ini dapat terarah dan terfokus serta tidak melebar membahas permasalahan di luar pembahasan yang ada, maka diberikan batasan penelitian sebagai berikut :

1. Responden dari penelitian ini adalah ASN dan PTT di Politeknik Pariwisata Bali

2. Pengujian model dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS-SEM)

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran gender dalam memoderasi pengaruh ekpektasi kinerja terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
2. Bagaimana peran gender dalam memoderasi pengaruh ekpektasi usaha terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
3. Bagaimana peran gender dalam memoderasi pengaruh faktor sosial terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
4. Bagaimana peran umur dalam memoderasi pengaruh ekpektasi kinerja terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
5. Bagaimana peran umur dalam memoderasi pengaruh ekpektasi usaha terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
6. Bagaimana peran umur dalam memoderasi pengaruh faktor sosial terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
7. Bagaimana peran umur dalam memoderasi pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?

8. Bagaimana peran pengalaman dalam memoderasi pengaruh ekspektasi usaha terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
9. Bagaimana peran pengalaman dalam memoderasi pengaruh faktor sosial terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
10. Bagaimana peran pengalaman dalam memoderasi pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
11. Bagaimana peran status pegawai dalam memoderasi pengaruh ekpektasi kinerja terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
12. Bagaimana pengaruh ekspektasi kinerja terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
13. Bagaimana pengaruh ekspektasi usaha terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
14. Bagaimana pengaruh faktor sosial terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
15. Bagaimana pengaruh keinginan pengguna terhadap perilaku penggunaan E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?
16. Bagaimana pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* E-Office di Politeknik Pariwisata Bali ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Peran gender dalam memoderasi pengaruh ekpektasi kinerja terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
2. Peran gender dalam memoderasi pengaruh ekpektasi usaha terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
3. Peran gender dalam memoderasi pengaruh faktor sosial terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
4. Peran umur dalam memoderasi pengaruh ekpektasi kinerja terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
5. Peran umur dalam memoderasi pengaruh ekpektasi usaha terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
6. Peran umur dalam memoderasi pengaruh faktor sosial terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
7. Peran umur dalam memoderasi pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
8. Peran pengalaman dalam memoderasi pengaruh ekspetasi usaha terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
9. Peran pengalaman dalam memoderasi pengaruh faktor sosial terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
10. Peran pengalaman dalam memoderasi pengaruh *facilitating conditions* terhadap *use behavior* E-Office di Politeknik Pariwisata Bali

11. Peran status pegawai dalam memoderasi pengaruh ekpektasi kinerja terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
12. Pengaruh ekspektasi kinerja terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
13. Pengaruh ekspektasi usaha terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
14. Pengaruh faktor sosial terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
15. Pengaruh keinginan pengguna terhadap perilaku penggunaan E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
16. Pengaruh kondisi fasilitas terhadap perilaku penggunaan E-Office di Politeknik Pariwisata Bali

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis, yaitu mengembangkan model UTAUT dengan menambahkan variabel status kepegawaian sebagai moderasi pengaruh ekpektasi kinerja terhadap keinginan pengguna E-Office di Politeknik Pariwisata Bali
2. Manfaat secara praktis, yaitu dapat dijadikan gambaran bagi Politeknik Pariwisata Bali tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap penerimaan dan penggunaan E-Office serta rekomendasi untuk pengembangan layanan E-Office selanjutnya