

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

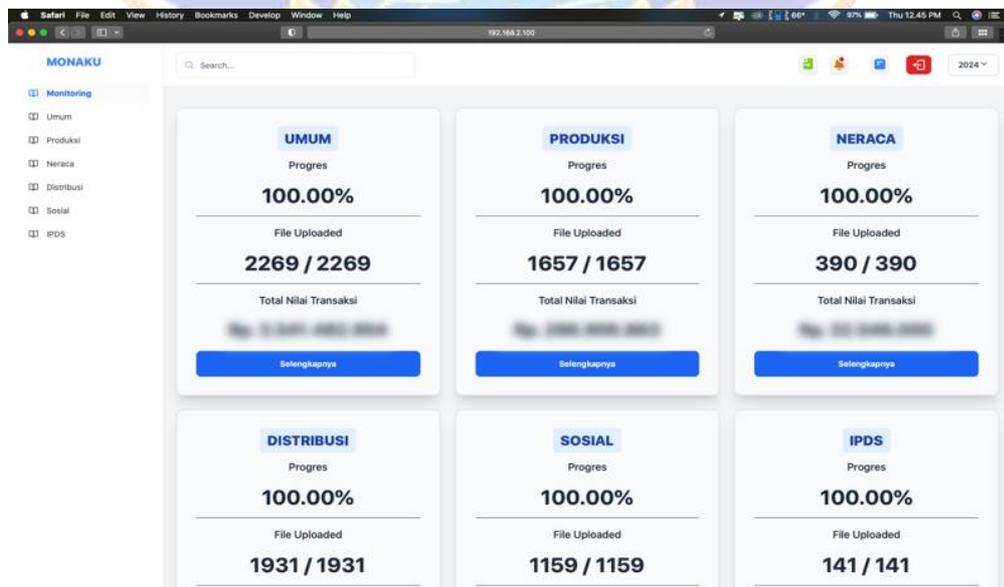
Administrasi merupakan elemen fundamental dalam pengelolaan yang efektif dan efisien. Menurut Sondang (1992) Administrasi dapat diartikan sebagai seluruh proses kolaborasi antara dua orang atau lebih, yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk memastikan sumber daya digunakan secara efektif dan efisien guna mencapai visi organisasi. Administrasi yang baik mendukung pencapaian tujuan secara terstruktur melalui pengelolaan sumber daya, pengambilan keputusan tepat, dan koordinasi antar bagian dalam organisasi. Jenis administrasi meliputi administrasi kependudukan, keuangan, pembangunan, dan hubungan masyarakat. Salah satu jenis administrasi yang krusial terhadap proses bisnis organisasi yaitu administrasi keuangan. Menurut Mamesah (1995) administrasi keuangan dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas dan langkah-langkah untuk mengelola keuangan dengan teratur, sesuai aturan efisien, efektif dan memberikan hasil yang optimal. Dalam arti luas administrasi keuangan meliputi pedoman penggunaan dan pelaksanaan dalam organisasi, sedangkan dalam arti sempit administrasi keuangan mencakup pendataan, pencatatan, dan pengeluaran untuk mendanai semua operasional organisasi. Administrasi keuangan, yang menjadi pengambilan keputusan

manajemen, harus dilakukan dengan sebaik-baiknya untuk mendukung pemenuhan kewajiban administrasi di Instansi (Tualeka dkk., 2021)

Instansi yang saat ini mengelola proses administrasi keuangan yaitu Badan Pusat Statistik. Badan Pusat Statistik merupakan instansi pemerintah vertikal yang memiliki mandat untuk menangani segala aspek terkait statistik, sesuai dengan peraturan hukum berlaku. Administrasi keuangan mencakup semua fungsi yang ada di Badan Pusat Statistik, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2021 Fungsional adalah sekelompok jabatan yang berisi fungsi dan tugas berkaitan dengan pelayanan fungsional yang didasarkan pada keahlian dan keterampilan tertentu. Terdapat enam fungsi yang mencakup administrasi keuangan yaitu fungsi umum, fungsi sosial, fungsi distribusi, fungsi produksi, fungsi neraca, dan fungsi IPDS (Integrasi Pengolahan dan Diseminasi Statistik). Instansi pusat Badan Pusat Statistik di bagian daerah dipegang oleh bagian instansi Provinsi Bali, yang setiap dalam kurun waktu Triwulan, Semesteran dan Tahunan, Instansi tersebut meminta permintaan dokumen administrasi keuangan yang sudah terverifikasi sesuai dengan batas tanggal ditentukan ke setiap cabang di seluruh kabupaten yang ada di Provinsi Bali. Salah satu cabang institusi Badan Pusat Statistik yang berlokasi di Kabupaten Buleleng, Bali. BPS Kabupaten Buleleng memiliki kendala dalam monitoring administrasi keuangan yang akan dilaporkan ke instansi pusat. Proses manual yang tidak efisien menyebabkan proses penyediaan data administrasi dan pelaporan menjadi kurang optimal (Febriyanti dkk., 2024). Pihak BPS Kabupaten Buleleng menyadari, mereka kesulitan dalam memilah dokumen serta tidak

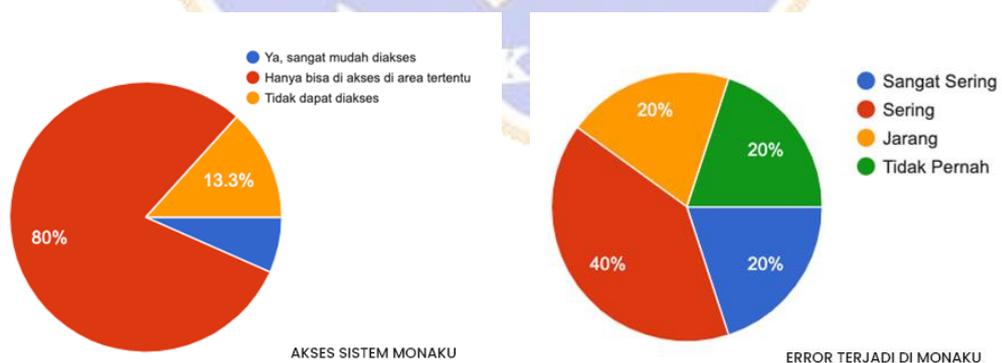
mengetahui dokumen mana yang sudah dikerjakan, dan tidak adanya progres yang berakibat tidak transparansinya proses administrasi. Dengan hal ini BPS Kabupaten Buleleng meminta mengatasi masalah tersebut dengan mengembangkan sistem informasi Monitoring Administrasi Keuangan yang dikembangkan oleh Tim Mahasiswa Magang Undiksha. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Amalia dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem informasi dalam pengelolaan administrasi mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengoptimalkan penggunaan waktu dan sumber daya, serta mendorong transparansi dalam proses administrasi secara keseluruhan.

Sistem informasi Monaku atau Monitoring Administrasi Keuangan telah menjadi milik Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng dan sudah diimplementasikan sejak Bulan Juni 2024 sampai saat ini. BPS Kabupaten Buleleng telah menggunakan monaku untuk melakukan monitoring dan pengarsipan dengan total dokumen 7,547 dokumen yang telah diverifikasi.



Gambar 1. 1. Jumlah Dokumen Yang sudah Verifikasi di Monaku

Dokumen tersebut terdiri dari 2269 dokumen dari fungsi Umum, 1657 dokumen dari fungsi Produksi, 390 dokumen dari fungsi Neraca, 1931 dokumen dari fungsi Distribusi, 1159 dokumen dari fungsi Sosial, dan 141 dokumen dari fungsi IPDS. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala tim pengolahan data statistik dari bagian umum dari pihak Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng. Rencananya sistem ini akan memelopori untuk membantu proses administrasi keuangan kepada Badan Pusat Statistik seluruh Kabupaten yang ada di Bali dalam menjawab permintaan dokumen dari BPS Provinsi Bali. Meskipun sistem ini telah diimplementasikan, Kendala yang ditemukan yaitu akses ke sistem yang sulit dan hanya bisa diarea tertentu, server tidak stabil, adanya *Bug database* ketika terjadi update OS, pengguna merasa bekerja dua kali karena file yang diunggah tiba-tiba hilang, dukungan infrastruktur yang belum memadai, dan adanya pengguna yang tidak pernah menggunakan Monaku karena tidak adanya dorongan dari rekan kerja atau atasan. Permasalahan ini didukung oleh data yang didapatkan dari survei yang dijabarkan pada Gambar 1.2 terkait survei penggunaan Monaku sebagai berikut:



Gambar 1. 2. Survei Penggunaan Monaku

Survei yang dilakukan ke pengguna monaku bahwa sebanyak 46.7% (14 responden) merasa kadang-kadang menggunakan Monaku, 40% (12

responden) merasa sering dan 13.3% (4 responden) merasa tidak pernah menggunakan Monaku. Kemudian, adanya data sebanyak 40% (12 responden) merasa adanya cukup peningkatan namun pengguna merasa tidak ada perubahan sebanyak 26,7% dari 8 responden. Pengguna merasa aplikasi Monaku cukup sulit digunakan sebanyak 43,3% dari 13 responden. Namun aksesibilitas mengatakan bahwa sebanyak 80% (24 responden) merasa sistem ini hanya bisa digunakan di area tertentu saja. Kemudian, terdapat tidak ada dukungan dari kolega, rekan kerja, atasan sebanyak 30% (9 responden) dan hanya mendukung tapi tidak terlalu aktif sebanyak 36,7% (11 responden). Dari sistem sebanyak 46,7% (14 responden) mengatakan sistem ini tidak stabil dan 40% dari (12 responden) merasa sering menemukan *error* ketika menggunakan Monaku. Kemudian, dari sisi kelengkapan informasi yang ditampilkan di Monaku sebanyak 36,7% (11 responden) merasa kurang lengkap dan kurang sesuai. Terdapat 43% (13 responden) mengatakan bahwa mereka tidak mempunyai rekan tim yang kompeten untuk mengatasi permasalahan. Data sebanyak 40% (12 responden) merasa kurang puas menggunakan sistem Monaku dan 40% (12 responden) mungkin menggunakan sistem ini kedepannya. Berdasarkan hasil survei juga sebanyak 40% (12 responden) tidak selalu dan 40% (12 responden) iya selalu menggunakan sistem ini hanya untuk kegiatan permintaan dokumen. Serta 36,7% (11 responden) merasa dipermudah untuk mengelola dokumen administrasi. Diagram survei lengkap dapat dilihat pada Lampiran 7 dan data survei lengkap dapat dilihat pada Lampiran 12.

Meskipun sebuah organisasi telah mengadopsi sistem administrasi keuangan berbasis teknologi, penerimaan dan penggunaan sistem tersebut oleh

pengguna belum sepenuhnya menjamin bahwa sistem tersebut berjalan dengan efektif (Tualeka dkk., 2021). Sebagai sebuah sistem informasi yang baru diimplementasikan, penerimaan dan keberhasilan sistem di sebuah organisasi perlu dilakukan analisis untuk membantu organisasi sejauh mana pengguna siap menggunakan sistem tersebut untuk tujuan operasional organisasi (Syaifullah dkk., 2018). Terdapat model penerimaan teknologi meliputi mode TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikembangkan Davis pada tahun 1989 berbasis TRA (*Theory of Reasoned Action*), bertujuan menjelaskan proses penerimaan teknologi untuk memprediksi perilaku pengguna yang berfokus pada dua faktor kunci: persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Model ini memprediksi penggunaan teknologi di masa depan berdasarkan penerapan saat teknologi pertama kali dikenalkan dan digunakan (Firmansyah dkk., 2023). Kemudian terdapat Model TPB (*Theory of Planned Behavior*) yang dikembangkan Icek Ajzen pada tahun 1991 yang memprediksi penerimaan sistem melalui sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku. Pada penelitian ini model yang digunakan untuk mengukur penerimaan sistem informasi Monaku adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang merupakan model pengembangan dari model penerimaan sebelumnya yang digunakan untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan teknologi (Venkatesh dkk., 2003). Model ini dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2003, UTAUT yang mengidentifikasi empat variabel utama yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi (Hidayati & Ramdhani, 2020). *Performance Expectancy* yang mengacu bahwa keyakinan penggunaan sistem akan meningkatkan kinerja pengguna, *Effort Expectancy*, variabel ini

berkaitan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan teknologi, *Social Influence* yang mencerminkan tingkat pengaruh dari lingkungan sosial atau rekan kerja mendorong pengguna memanfaatkan sistem, dan *Facilitating Condition* yang merupakan persepsi pengguna bahwa ada dukungan teknis, infrastruktur dan sumber daya yang memadai. Keempat variabel ini berperan penting dalam mengukur penerimaan Monaku, termasuk kendala infrastruktur server, dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan, serta persepsi terhadap manfaat dan kemudahan teknologi.

Kemudian, analisis keberhasilan implementasi sistem juga perlu dilakukan yang tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada penggunaan dan pemanfaatannya oleh pengguna. Saat ini, pengukuran keberhasilan sistem Monaku belum pernah dilakukan. Keberhasilan sistem diukur menggunakan model DeLone and McLean, yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1992 dan diperbarui pada tahun 2003 dengan menambahkan dimensi *Service Quality* (Delone & Mclean, 2003). Model ini mencakup variabel *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Intention to Use*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*, serta digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi hubungan variabel kunci terkait keberhasilan penerapan Monaku. Penelitian mengenai analisis *Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* dan DeLone and McLean telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dalam mengkaji penerimaan dan keberhasilan implementasi sistem informasi. Penelitian Tresnawan dkk. (2020) menganalisis penerimaan SID dengan model UTAUT, menemukan *Performance Expectancy* (59%), *Effort Expectancy* (49,5%), dan *Behavioral Intention* (32,3%) mempengaruhi *Use Behavior*, tanpa

pengaruh moderasi variabel demografi. Penelitian ini melibatkan 56 operator desa sebagai responden. Penelitian dilakukan oleh Permana & Mudiyanti (2021) mengukur keberhasilan SISKEUDES di Gianyar menggunakan model DeLone dan McLean dengan 64 responden. Dari lima hipotesis, satu ditolak, yaitu *Service Quality* tidak berpengaruh pada *User Satisfaction*. Pratiwi dkk. (2022) mengevaluasi keberhasilan Xero Accounting Software di restoran kabupaten Badung dengan model UTAUT dan D&M. Hasilnya *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *System Information Quality* mempengaruhi minat penggunaan, sementara kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel tersebut serta *Facilitating Condition*. Minat dan kepuasan berdampak signifikan pada kinerja individu. Penelitian melibatkan 174 responden, termasuk manajer, staf akuntansi, dan pembukuan.

Penggunaan model-model ini telah membuktikan dalam mengukur penerimaan pengguna dan keberhasilan sistem. Penggabungan model UTAUT dan DeLone and McLean mendapatkan hasil yang komprehensif untuk menganalisis tingkat penerimaan dan kesuksesan penerapan monaku di BPS Kabupaten Buleleng. Instansi dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif, sehingga mampu mendukung tujuan strategis organisasi lebih baik (Vatresia & Pasaribu, 2023). Pendekatan ini diharapkan tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tentang penerimaan dan kesuksesan sistem Monaku, tetapi juga menawarkan rekomendasi praktis untuk meningkatkan implementasi teknologi informasi di sektor publik. Penelitian ini berkontribusi pada literatur penerimaan teknologi dan keberhasilan sistem informasi, serta memberikan

wawasan penting bagi pengembangan kebijakan teknologi informasi di instansi pemerintah khususnya Instansi Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka dapat dihasilkan rumusan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana pengaruh variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, dan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* dalam penerimaan sistem Monaku?
2. Bagaimana pengaruh variabel *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Behavioral Intention*, dan *User Satisfaction*, serta bagaimana pengaruh *Behavioral Intention* dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* dalam keberhasilan sistem Monaku?
3. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan penerimaan dan keberhasilan implementasi sistem Monaku di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng?

1.3 Batasan Masalah

1. Variabel independen diantaranya yaitu variabel *Performance Expectancy* (PE), Variabel *Effort Expectancy* (EE), Variabel *Social Influence* (SI), Variabel *Facilitating Condition* (FC), Variabel *System Quality* (SQ), Variabel *Information Quality* (IQ), *Service Quality* (SERVQ). Variabel dependen yaitu Variabel *Behavioral Intention* (BI), *User Satisfaction* (US), dan Variabel *Net Benefits* (NB).
2. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna sistem informasi Monaku di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.

3. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, teknik pengambilan data dengan menggunakan metode kuesioner, objek penelitian yaitu sistem informasi Monaku, dan subjek penelitian yaitu pegawai yang merupakan pengguna sistem informasi Monaku.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, dan *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* dalam penerimaan sistem Monaku.
2. Menganalisis pengaruh variabel *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Behavioral Intention*, dan *User Satisfaction*, serta bagaimana pengaruh *Behavioral Intention* dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* dalam keberhasilan sistem Monaku.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan penerimaan pengguna dan keberhasilan implementasi sistem informasi Monaku di Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut.

1.5.1 Manfaat Bagi Instansi

Bagi instansi khususnya Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng, dengan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan DeLone and McLean pada penelitian ini akan memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi

penerimaan pengguna dan keberhasilan implementasi Monaku di Lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Buleleng dan Memberikan data empiris yang bisa digunakan untuk pengambilan keputusan yang lebih tepat terhadap peningkatan penerimaan dan keberhasilan implementasi Monaku.

1.5.2 Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis dalam mengukur tingkat penerimaan dan keberhasilan dengan menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan DeLone and McLean. Serta, berkontribusi terhadap literatur ilmiah tentang implementasi Model UTAUT dan DeLone and McLean dengan studi kasus serupa di instansi pemerintah.

