

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Banyak instansi pemerintah telah memanfaatkan teknologi informasi untuk mengelola prosedur manajemen dan memproses data. Seiring dengan perkembangan teknologi, penggunaan teknologi informasi yang mendukung tujuan organisasi menjadi semakin krusial. E-government, atau pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan, meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini sejalan dengan tujuan pengembangan e-government di Indonesia sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik guna meningkatkan standar pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng bertugas membantu Bupati dalam menangani urusan pemerintah daerah terkait penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, khususnya dalam penyelenggaraan prosedur perizinan. DPMPTSP Buleleng mendukung pemerintah dalam menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) demi menjamin pemberian layanan publik yang optimal. Untuk memfasilitasi operasionalnya, DPMPTSP Buleleng menyediakan situs web yang memudahkan masyarakat mengajukan berbagai jenis izin, seperti izin usaha, izin praktik, izin operasional, dan lain-lain.

Situs web ini dikenal dengan nama Sistem Aplikasi Perizinan Online Buleleng atau "SI AJAIB." Pemerintah Kabupaten Buleleng mengembangkan SI AJAIB sebuah portal perizinan online berbasis web untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan prosedur pengajuan izin yang terbuka, inovatif, efisien, dan efektif. Sistem ini ditujukan bagi warga yang ingin mengajukan izin secara online, sehingga mereka dapat melakukannya secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP Buleleng. Penerapan sistem ini akan meningkatkan efisiensi instansi serta mengurangi penggunaan kertas, yang pada gilirannya turut mendukung

pelestarian lingkungan. Namun, penerimaan pengguna merupakan faktor krusial dalam menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem; fitur teknis semata tidaklah cukup untuk menjamin kesuksesan sistem tersebut. Penerimaan pengguna dan implementasi teknologi saling berkaitan erat karena penerimaan pengguna terhadap sistem informasi merupakan hal yang sangat penting. Sebuah sistem dianggap dapat diterima apabila pengguna merasakan manfaatnya, seperti penyelesaian pekerjaan yang cepat dan kemudahan dalam bekerja. Tujuan implementasi sistem tidak dapat dikatakan tercapai jika pengguna tidak sepenuhnya menerima sistem tersebut. Oleh karena itu, diperlukan penilaian untuk mengetahui sejauh mana masyarakat Kabupaten Buleleng menerima situs web "SI AJAIB" ini.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak I Made Windu Segara Kurniawan, S.Kom., M.Kom. sebagai PIC Si Ajaib, terdapat beberapa kendala dalam menggunakan *website* Si Ajaib, seperti sistem agak lambat ketika digunakan, pendaftaran akun Si Ajaib kadang *error*, dan terdapat keluhan agar mempersingkat alur permohonan izin oleh beberapa pengguna Si Ajaib. Selain itu, ketika pengguna lupa kata sandi akun, pengguna tidak bisa mengubah kata sandi langsung di *website*, pengguna harus datang ke kantor DPMPTSP untuk mengubah katasandi akunnya. Hal ini cukup menyulitkan pengguna yang memiliki waktu terbatas dan kendala jarak dengan kantor DPMPTSP. Berdasarkan kendala – kendala tersebut, pihak DPMPTSP Buleleng mengizinkan penelitian ini untuk mengetahui penerimaan sistem secara mendalam sehingga dapat disampaikan ke pengembang sistem untuk mengoptimalkan *website* Si Ajaib.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Technology Acceptance Model (TAM) adalah dua teori yang sering digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi. Venkatesh et al. mengembangkan model UTAUT yang menggambarkan perilaku pengguna terkait teknologi informasi. Keempat elemen utama dalam metode penilaian ini ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi yang memfasilitasi memiliki dampak signifikan terhadap niat penggunaan maupun penggunaan teknologi yang sesungguhnya. Faktor-faktor pemoderasi yang terlibat meliputi usia, jenis kelamin, pengalaman, dan sifat sukarela dalam penggunaan.

Salah satu kerangka kerja paling populer untuk mengkaji variabel-variabel yang memengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna adalah Technology Acceptance Model (TAM), yang pertama kali diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989. Menurut TAM, niat dan perilaku pengguna terkait penggunaan teknologi sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama: persepsi kebermanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan.

TAM juga menunjukkan bahwa kedua variabel ini memengaruhi *Behavioral*

Intention to Use, yang berdampak pada bagaimana pengaruh penggunaan website tersebut secara nyata. Oleh karena itu, evaluasi penerimaan suatu website dengan metode TAM dapat memberikan wawasan tentang bagaimana desain dan kegunaan website dapat ditingkatkan untuk memenuhi ekspektasi pengguna. Dengan menggabungkan model UTAUT dan TAM, akan memberikan gambaran secara menyeluruh tentang penerimaan pengguna terhadap suatu *website*. Pemahaman seperti *Social Influence* dan *Facilitating Conditions* dapat berhubungan dengan *Perceived Ease of Use* dapat membantu dalam merancang *website* yang mudah dipahami oleh penggunanya.

Penulis menggunakan metodologi UTAUT dan TAM karena, menurut penelitian terkait, penggabungan kedua pendekatan ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai penerimaan sistem yang sedang diteliti. Model UTAUT dan TAM telah dimodifikasi dalam penelitian sebelumnya oleh Wiguna et al. (2023). Tujuh variabel yang disertakan dalam studi tersebut meliputi Perceived Utility (persepsi kegunaan), Perceived Impact on Performance (persepsi dampak terhadap kinerja), Ease of Use (kemudahan penggunaan), Perceived Mental Effort (persepsi upaya mental), dan Chatbot Characteristics (karakteristik chatbot). Selain itu, dua atribut khusus guru (Keterampilan Digital dan Usia) dikaitkan dengan "Niat Penggunaan" (Intention of Use) pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pengajar dan siswa di SDN 4 Surade menerima teknologi chatbot sebagai sarana belajar-mengajar. Kombinasi kedua pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai tingkat adopsi chatbot dalam administrasi pendidikan dasar. Sementara itu, penelitian oleh Ardlianti et al. (2022) yang menggunakan TAM dan UTAUT untuk mengkaji penerimaan pinjaman

fintech menemukan bahwa "Niat Penggunaan" merupakan faktor penentu "Penggunaan" yang sesungguhnya. Selanjutnya, variabel "Niat Penggunaan" ini dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal seperti sikap, persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, serta kepercayaan terhadap merek dan layanan. Namun, faktor kondisi pendukung (*facilitating conditions*) terbukti tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap "Penggunaan" yang sesungguhnya.

Sejak diterapkannya website SI AJAIB di kabupaten Buleleng, belum terdapat penelitian secara khusus untuk mengevaluasi penerimaan website SI AJAIB berdasarkan perspektif penggunanya. Penerimaan website SI AJAIB di Buleleng perlu dibuktikan berdasarkan fakta dan data. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian yang berjudul “Evaluasi Penerimaan Website SI AJAIB Menggunakan Metode *Unified Theory Of Acceptance and Use of Tecnology* (UTAUT) dan *Technology Acceptance Model* (TAM)”. Penulis berharap penelitian yang akan dilakukan dapat menjadi masukan serta rekomendasi bagi pengembang sistem saat pengambilan keputusan sehingga dapat meningkatkan penerimaan dari website SI AJAIB.

1. 2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan penelitian yang teridentifikasi yaitu, implementasi SI AJAIB di Kabupaten Buleleng belum dilakukan secara maksimal. Hal tersebut dilihat dari penanganan masalah yang masih dilakukan dengan manual, pengguna perlu melakukan perubahan data secara manual jika terdapat kesalahan dalam memasukan informasi. Kemudian perlunya mengetahui sejauh mana penerimaan pengguna di kalangan masyarakat kabupaten Buleleng sebagai bahan evaluasi bagi instansi dan pengembang sistem.

1. 3 Pembatasan Masalah

Masalah penelitian harus dirumuskan berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, khususnya:

- (1) Penelitian ini dilakukan terhadap website SI AJAIB yang diterapkan di kabupaten Buleleng.

- (2) Secara teori penelitian ini menggunakan variabel dari metode UTAUT dan TAM yaitu *Performance Expectancy*, *Perceived Ease of Use*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Behavioral Intention to Use*, dan *Use Behavior*.
- (3) Data yang digunakan diperoleh dari pengguna website SI AJAIB di Buleleng dengan menyebarkan kuesioner.

1. 4 Rumusan Masalah

Informasi latar belakang penulis memungkinkan perumusan topik penelitian sebagai berikut:

- (1) Dengan menggunakan pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan Technology Acceptance Model (TAM), bagaimana pandangan masyarakat Kabupaten Buleleng terhadap situs web SI AJAIB
- (2) Bagaimana pengaruh faktor independen terhadap faktor dependen dengan penerimaan website SI AJAIB di masyarakat kabupaten Buleleng?

1. 5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui penerimaan website SI AJAIB di masyarakat kabupaten Buleleng dengan menggunakan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dan *Technology Acceptance Model* (TAM).
2. Mengetahui pengaruh faktor independen terhadap faktor dependen dengan penerimaan website SI AJAIB di masyarakat kabupaten Buleleng.

1. 6 Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu:

1. Manfaat teoretis: Dengan memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan sistem serta menambah khazanah pengetahuan yang sudah ada, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada bidang pendidikan, khususnya terkait evaluasi sistem yang menggunakan model UTAUT dan TAM.
2. Manfaat praktis: Dengan menyajikan penilaian untuk mengarahkan pengembangan situs web di masa mendatang serta menjadi landasan bagi

peningkatan penerimaan situs web SI AJAIB yang diterapkan di Kabupaten Buleleng, penelitian ini diharapkan memiliki nilai praktis.

