

Bab I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada saat ini penggunaan *Information, Communication and Technology* (ICT) sedang berkembang sangat pesat. Penggunaan ICT tersebut menimbulkan dampak positif yang sangat signifikan terhadap masyarakat di Indonesia. Banyak organisasi bisnis hingga instansi yang menggunakan ICT untuk membantu meringankan beban pekerjaannya. Hal ini mendorong terjadinya perubahan proses, fungsi, dan kebijakan dalam berbagai sektor, termasuk sektor pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah. Perubahan pada sektor pelayanan publik ditandai dengan dikembangkannya pemerintahan elektronik atau yang biasa disebut dengan *e-Government*.

Menurut Indrajit pada Tahun 2006 pada penelitian Yusuf & Jumhur Tahun 2018, *e-Government* merupakan suatu mekanisme baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana melibatkan implementasi dari teknologi informasi, dan bertujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik (Yusuf & Jumhur, 2018). Tujuan lain dari *e-Government* adalah sebagai alat penyedia manajemen yang efisien dari pemerintah, serta memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat, dan untuk memberdayakan masyarakat agar ikut serta dalam pengambilan keputusan publik (Hermana & Silfianti, 2011). Selain itu *e-Government* digunakan sebagai alat untuk membantu pemerintahan agar meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas (Napitupulu, 2009).

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang sangat gencar dalam mengembangkan penggunaan ICT dalam mengimplementasikan *e-Government*. Di dalam Rencana Strategi Diskominfo Kota Bandung menjelaskan bahwa pentingnya peran ICT dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik dalam rangka mewujudkan misi pemerintah Kota Bandung yaitu menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih dan melayani. Menurut Kepala Seksi Perencanaan Kebijakan Teknologi Informasi dan Komunikasi, ada beberapa model aplikasi *e-Government* di Kota Bandung, namun yang sedang menjadi fokus pemerintah Kota Bandung adalah model aplikasi

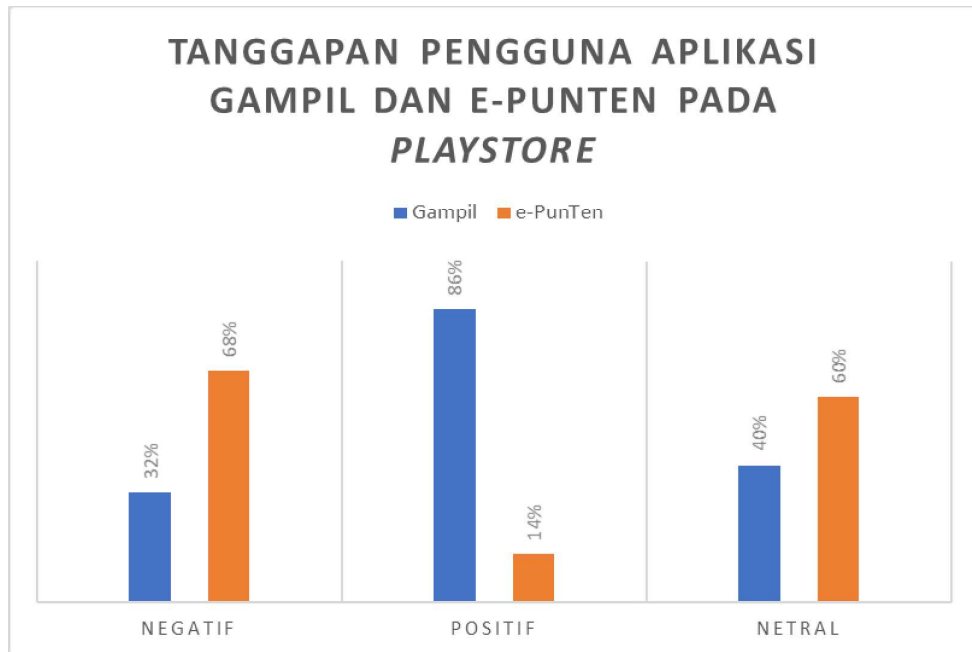
Government to Citizen (G2C). Model aplikasi G2C adalah model interaksi antara pemerintah dengan masyarakatnya.

Beberapa contoh aplikasi G2C yang digunakan di Kota Bandung adalah aplikasi Hayu, Gampil, dan e-punten. Aplikasi Hayu dan gampil yang merupakan platform perizinan usaha, dan aplikasi e-punten adalah aplikasi untuk pendaftaran surat keterangan tinggal sementara. Dari ketiga aplikasi tersebut yang masih kurang penggunaannya adalah aplikasi e-punten. Hal ini juga ditunjukkan oleh tanggapan pengguna aplikasi e-punten dibandingkan dengan aplikasi Gampil pada website play.google.com atau *playstore* yang memperlihatkan lebih banyak respon negatif dibandingkan respon positif pada aplikasi e-punten, seperti yang ditunjukkan pada tabel I-1 dan gambar I-1.

Tabel I-1 Tanggapan Pengguna Aplikasi Gampil dan E-Punten Pada *Playstore*

Sumber : *playstore*

Aplikasi	Negative	Positive	Netral	Jumlah
Gampil	9	55	2	66
e-PunTen	19	9	3	31



Gambar I-1 Persentase Perbandingan Tanggapan Pengguna Aplikasi e-Punten di *Playstore*

Sumber: *Playstore*

Selain itu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Wuryani menyatakan bahwa sampai saat ini data warga sementara di Kota Bandung masih didapatkan dengan cara *manual* dari kelurahan setempat.

Salah satu faktor penting untuk menyukseskan pelayanan *e-government* adalah penerimaan dan kemauan masyarakat untuk mengadopsi atau menggunakan layanan *e-Government* (Carter & Bélanger, 2005). Hal ini juga disampaikan oleh Hardono (2015) yang menyatakan bahwa keberhasilan pemerintah dalam menerapkan sistem *e-government* dalam *website* dapat diketahui salah satunya dari peran aktif masyarakat dalam menggunakan fasilitas yang diberikan pemerintah. Layanan aplikasi e-punten yang diberikan oleh pemerintah Kota Bandung tidak akan berjalan dengan sempurna jika tidak ada masyarakat yang menggunakannya. Oleh karena itu warga sementara Kota Bandung memiliki peranan penting dalam proses pada penggunaan aplikasi e-punten. Tinggi rendahnya partisipasi warga sementara dalam mengadopsi aplikasi e-punten, tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Faktor-faktor tersebut perlu diketahui agar menjadi pertimbangan pemerintah untuk mengembangkan aplikasi e-punten di Kota Bandung.

Untuk menilai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi penggunaan aplikasi e-punten di Kota Bandung, digunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT adalah model yang digabungkan dari delapan model yang sudah dikemukakan oleh (Venkatesh, 2003). Delapan teori tersebut adalah *Theory of Reason Action* (TRA) (Fishbein & Ajzen, 1975), *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989), *Motivational Model* (MM) (Davis et al., 1992), *Theory of Planned Behaviour* (TPB) (Ajzen, 1991), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB) (Taylor & Todd 1995), *Model of PC Utilization* (MPCU) (Thompson et al., 1991), *Innovation Diffusion Theory* (IDT) (Rogers , 1995), dan *Social Cognitive Theory* (SCT) (Bandura, 1986). Penggabungan model yang dilakukan oleh peneliti terdahulu untuk meringkas semua konstruk dari delapan model menjadi empat variabel yang memprediksi *behavioral intention* dan *use behaviour*, serta empat variabel moderator yang menjadi kunci dari sebuah hubungan variabel-variabel yang ada dalam UTAUT (Venkatesh, 2003). UTAUT dapat menjelaskan niat untuk menggunakan

teknologi hingga 70% kasus yang ada dibandingkan dengan delapan model penerimaan teknologi sebelumnya, pendapat ini didukung oleh penelitian Oshlyansky et al. pada tahun 2007 dalam penelitian Widodo & Sahara yang mengemukakan bahwa UTAUT cukup tangguh (*robust*) walaupun diterjemahkan dalam berbagai bahasa dan dapat digunakan lintas budaya (Widodo & Shara, 2018).

Untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan aplikasi e-punten digunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). SEM dapat melakukan integrasi antara dua analisis yaitu analisis faktor dan analisis jalur (*path analysis*). SEM mempunyai pendekatan yang berbeda-beda, pendekatan yang pertama adalah *covariance-based* SEM (CB-SEM), pendekatan kedua adalah *component-based* SEM atau yang diketahui sebagai *Generalized Structured Component Analysis*, pendekatan yang ketiga adalah *Partial Least Squares* (PLS) yang memfokuskan analisis varian. Pada penelitian ini pendekatan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) digunakan untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data, seperti ukuran sampel penelitian kecil.

Tujuan PLS adalah memprediksi pengaruh variabel X terhadap Y dan menjelaskan hubungan teoritis antara kedua variabel. Evaluasi PLS dilakukan dengan mengevaluasi model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) yang paling sesuai dengan model UTAUT (Widodo & Shara, 2018). *Outer model* merupakan model pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model melalui proses iterasi algoritme, parameter pengukuran (validitas konvergen, validitas diskriminan, *composite reliability*, dan *cronbach's alpha*) yang diperoleh, termasuk R^2 sebagai parameter ketepatan model prediksi. Untuk melakukan pengolahan data analisis multivariate digunakan *software* untuk memudahkan perhitungan matematis. Pada penelitian ini hanya berfokus pada *software* SmartPLS karena salah satu *software* terkemuka untuk pengukuran *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) (Kwong & Wong, 2013). Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan aplikasi e-punten Kota Bandung. Agar pemerintah Kota Bandung dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik

dalam rangka mewujudkan misi pemerintah Kota Bandung yaitu menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih dan melayani.

I.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah untuk Tugas Akhir ini adalah:

1. Hubungan variabel apa saja yang memengaruhi penggunaan aplikasi e-punten Kota Bandung?
2. Faktor apa yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap penggunaan aplikasi e-punten Kota Bandung?

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Hubungan variabel apa saja berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi e-punten Kota Bandung.
2. Mengetahui faktor yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap penggunaan aplikasi e-punten Kota Bandung.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat tugas akhir ini dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

Manfaat untuk Pemerintah Kota Bandung:

1. Memberikan informasi kepada Diskominfo & Disdukcapil Kota Bandung tentang gambaran faktor yang memengaruhi masyarakat dalam menerima aplikasi e-punten di Kota Bandung.
2. Menjadi bahan pertimbangan bagi Diskominfo & Disdukcapil Kota Bandung untuk mengembangkan aplikasi e-punten.

Manfaat untuk akademik:

1. Memberikan hasil analisis tentang faktor-faktor penerimaan teknologi dengan model UTAUT dan metode SEM-PLS dibantu dengan *tools* dari SmartPLS.

I.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya meneliti variabel eksogen dan endogen dari model UTAUT yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Condition* (FC), *Behavioral Intention* (BI) dan *Use Behaviour* (UB).
2. Responden penelitian ini adalah penduduk tidak tetap atau pendatang di Kota Bandung.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi e-punten dan tidak membahas proses bisnisnya.
4. Penelitian ini tidak membahas tentang smart city.