

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Platform Jakarta Kini (JAKI) merupakan produk dari Jakarta Smart City (JSC), menjadi fokus pada penelitian ini. JSC merupakan bagian dari Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dari Dinas Komunikasi, Informatika & Statistik Pemprov DKI Jakarta.



Gambar 1.1 Fitur Jakarta Kini (JAKI)

(Sumber: JSC, 2022)

Jakarta Kini (JAKI) adalah sebuah platform untuk berbagai kebutuhan warga di Jakarta. Terdiri dari berbagai fitur untuk memudahkan aktivitas warga Jakarta dan terintegrasi dengan berbagai solusi dari lembaga pemerintahan maupun pihak swasta seperti bisnis/*startup*. Salah satu fitur dari JAKI adalah JakLapor yang merupakan bagian dari sistem Cepat Respon Masyarakat (CRM) dimana warga dapat melakukan pelaporan terkait dengan permasalahan dan temuan di sekitar. Warga yang melapor akan ditindaklanjuti oleh dinas atau bagian terkait. Di dalam platform Jakarta Kini (JAKI) juga terdapat fitur pembayaran digital yang terintegrasi dengan dompet digital JakOne Pay dari Bank DKI.

Dalam merespon kebutuhan warga mengenai pandemi COVID-19, Jakarta Kini (JAKI) menghadirkan berbagai fitur dalam kategori Jakarta Tanggap COVID-19 yang terdiri dari fitur Data Pemantauan, Peta Persebaran & Zona Pengendalian, Tes Mandiri, Sistem Vaksinasi COVID-19 dan berbagai fitur pendukung lainnya. Sistem Vaksinasi COVID-19 terintegrasi

dengan sistem PeduliLindungi untuk sinkronisasi data status vaksinasi, terintegrasi dengan Dinas Kependudukan untuk sinkronisasi data warga dan terintegrasi dengan Dinas Kesehatan terkait dengan jadwal dan lokasi vaksinasi.

Adapun Sistem Vaksinasi COVID-19 pada Jakarta Kini (JAKI), memiliki beberapa fungsi yang diantaranya:

1. Pengecekan status vaksinasi.
2. Pencarian jadwal vaksinasi sesuai dengan status vaksinasi dan kelompok usia.
3. Pendaftaran dan pemilihan jadwal dan lokasi vaksinasi.
4. Pengisian survei *pre-screening*.
5. Unduh kartu vaksinasi dan kartu kendali vaksinasi.

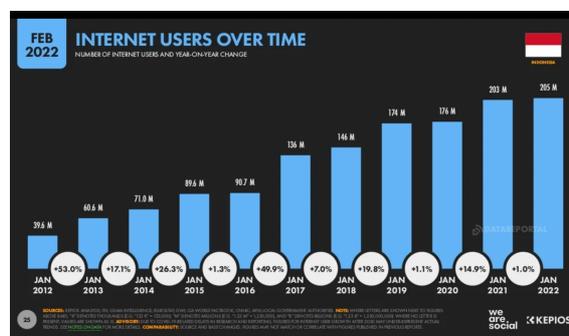
Selain fitur JakLapor, fitur integrasi JakOne Pay dan Jakarta Tanggap COVID-19 yang sudah dijelaskan di atas, platform Jakarta Kini (JAKI) juga memiliki berbagai fitur lainnya (Nugraha, 2021) sebagai berikut:

1. JakWarta yang memberikan informasi terkini seputar Jakarta seperti informasi kasus Covid-19 terkini, lokasi vaksinasi Covid-19, peringatan dini cuaca, dan kegiatan terbaru.
2. JakRespons dimana melalui fitur ini, pengguna dapat melihat berbagai laporan dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Pengguna juga dapat melihat perkembangan tindak lanjut dari laporan yang masuk.
3. JakPangan yang memberikan informasi harga terbaru komoditas di Pasar Jaya di berbagai lokasi di Jakarta.
4. JakAmbulans yang dapat digunakan oleh warga jika dalam keadaan darurat untuk memanggil ambulans.
5. JakSiaga dapat memberikan informasi nomor-nomor kegawatdaruratan yang tersedia di lingkup provinsi DKI Jakarta.
6. JakWifi untuk mencari titik-titik ketersediaan wifi fasilitas provinsi DKI Jakarta yang dapat digunakan oleh warga.
7. JakPantau dapat digunakan untuk melakukan pengecekan dan monitoring ketinggian muka air di berbagai jalur sungai dan titik-titik rawan banjir.
8. JakPenda untuk melakukan pengecekan berbagai pajak daerah DKI Jakarta.

9. JakISPU dapat digunakan untuk melakukan pengecekan Indeks Standar Pencemaran Udara (ISPU).
10. JakEmisi merupakan fitur untuk pengguna dapat menghitung jumlah emisi karbon dalam aktivitas sehari-hari. Seperti emisi yang dihasilkan dari makanan, peralatan elektronik dan sebagainya.
11. JakSurvei dapat digunakan oleh pengguna yang ingin berpartisipasi dalam survei berkala yang dilakukan oleh pemerintah DKI Jakarta.
12. JakPeta dimana melalui fitur ini, masyarakat dapat mencari titik lokasi dari berbagai kategori seperti fasilitas umum, transportasi, fasilitas kesehatan dan destinasi wisata di lingkup wilayah DKI Jakarta.
13. Jejak dapat digunakan untuk melakukan check-in untuk memasuki gedung/mall dan tempat lainnya yang mengharuskan melakukan check-in PeduliLindungi yang juga dapat dilakukan pada aplikasi JAKI melalui fitur ini.
14. LaporanVideo merupakan fitur pelaporan warga yang dapat dilakukan dengan pengiriman dan perekaman melalui video.
15. JakApps merupakan fitur integrasi di JAKI, dimana warga dapat mengakses layanan digital pemerintah DKI Jakarta lainnya dengan mudah. JakApps biasanya berupa *launcher/shortcut* (pintasan) yang akan mengarahkan pengguna ke website/aplikasi layanan digital lainnya.

1.2 Latar Belakang Penelitian

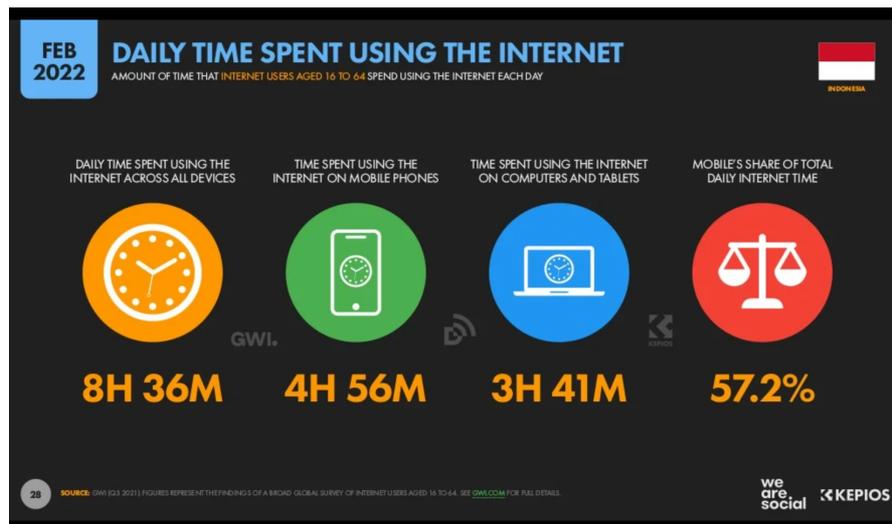
Berdasarkan Indonesian Digital Report 2022 (We are Social, 2022), menunjukkan bahwa dari 274,9 juta penduduk Indonesia atau sebanyak 73.7% penduduk merupakan pengguna internet (204,7 juta). Pengguna internet Indonesia mengalami kenaikan sebanyak 1% dibandingkan tahun 2021.



Gambar 1.2 Tren pengguna internet Indonesia

(Sumber: We are Social, 2022)

Sedangkan rata-rata penggunaan internet pada setiap harinya yaitu 8 jam, 36 menit. Peranti bergerak (*mobile device*) yang terhubung adalah sebanyak 370,1 juta atau 133.3% dari total penduduk. Adapun pengguna aktif sosial media adalah sebanyak 191,4 juta penduduk atau 68.9% dari total penduduk. Melihat persentase penggunaan internet, perangkat *mobile* dan pengguna sosial media aktif di Indonesia, hal ini tentu dapat menunjukkan pentingnya peran internet dan perangkat *mobile* di keseharian penduduk Indonesia.



Gambar 1.3 Durasi menggunakan internet Indonesia

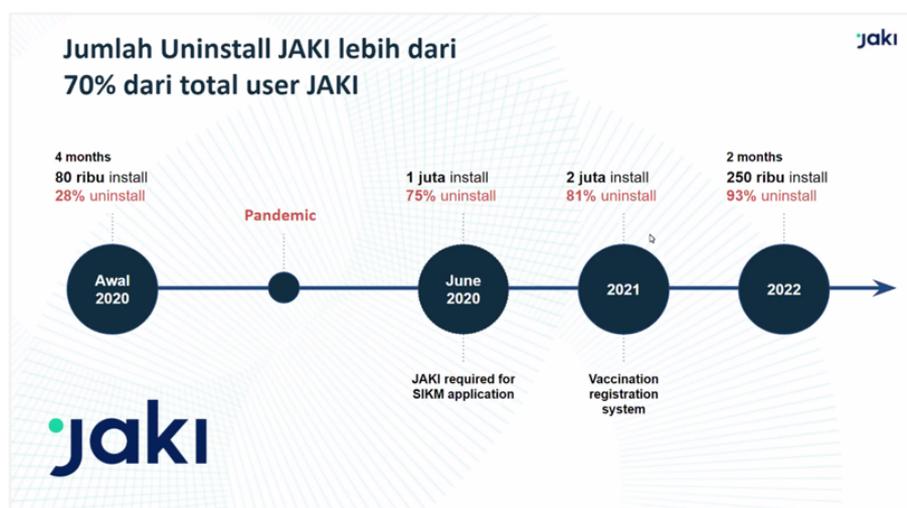
(Sumber: We are Social, 2022)

Perubahan perilaku masyarakat yang semakin terkoneksi dengan internet melalui perangkat *mobile*, menuntut semua bidang dan industri untuk tanggap terhadap gaya hidup masyarakat serba digital ini. Tidak terkecuali untuk lembaga pemerintah seperti Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk tanggap terhadap tuntutan transformasi digital untuk melayani masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan internet. Sejak tahun 2014, Pemprov DKI Jakarta dengan inisiasi JSC telah menghadirkan beragam produk dan solusi untuk berbagai kebutuhan warganya. Salah satu produk andalan Jakarta Smart City (JSC) adalah Jakarta Kini (JAKI) yang mengusung konsep platform yang menghubungkan berbagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), perusahaan swasta/*startup*, serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan warga Jakarta.

Fenomena pandemi Covid-19 turut mengakselerasi platform Jakarta Kini (JAKI) untuk dapat menghadirkan informasi lengkap terkait dengan kebutuhan warga di masa pandemi. Untuk menjawab kebutuhan terkait dengan hal tersebut, JAKI menyediakan berbagai fitur terkait dengan Jakarta Tanggap COVID-19 yang terdiri dari fitur Data Pemantauan, Peta

Persebaran & Zona Pengendalian, Tes Mandiri, Sistem Vaksinasi COVID-19 dan berbagai fitur pendukung lainnya.

Versi aplikasi Android JAKI, telah digunakan dan diunduh lebih dari satu juta masyarakat dan mengalami peningkatan yang signifikan sejak diluncurkan fitur Jakarta Tanggap COVID-19. Pada ASEAN ICT Awards 2021, platform Jakarta Kini (JAKI) dianugerahi medali emas pada kategori *public sector*. JAKI membawa Indonesia untuk meraih medali emas pada ASEAN ICT Awards untuk pertama kalinya di kategori *public sector* dan berhasil unggul dari Singapura yang pada beberapa tahun sebelumnya mendominasi medali emas (Pattikawa, 2021).



Gambar 1.4 Trend pengguna JAKI

(Sumber: JSC, 2022)

Kehadiran platform Jakarta Kini (JAKI), memberikan kemudahan untuk berbagai keperluan penting dari warga DKI Jakarta seperti untuk melakukan pelaporan dan keluhan terkait kejadian di sekitar, melakukan pemantau daerah rawan banjir, akses terhadap informasi kegawatdaruratan, perpajakan beserta informasi penting lainnya. Peran yang signifikan platform Jakarta Kini (JAKI) untuk warga Jakarta menjadi penting untuk dilakukan analisis lebih lanjut. Terutama pada aspek penggunaan fitur pada platform ini oleh warga dan penerimaannya. Oleh karenanya diperlukan sebuah model yang dapat memberikan panduan terkait penggunaan platform dari berbagai aspek penting. **Terlebih bahwa meskipun tingginya angka unduh platform Jakarta Kini (JAKI), namun juga diikuti dengan jumlah *uninstall* yang tinggi pada aplikasi JAKI.**

Pola *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 2 dapat digunakan guna mempelajari & memahami penerimaan serta pemanfaatan teknologi pada

konteks *consumer* (Venkatesh et al., 2003). Pola UTAUT 2 merupakan pembaharuan dari versi UTAUT dimana hal tersebut juga dikembangkan oleh tim yang sama. Beberapa variabel pada pola UTAUT 2 diantaranya *Social Influence, Habit, Hedonic Motivation, Effort Expectancy, Facilitating Conditions, , Performance Expectancy* serta *Price Value* yang menjadi variabel pokok. Sedangkan variabel moderat termasuk *Age, Experience* serta *Gender* (Venkatesh et al., 2012).

UTAUT merupakan acuan yang populer dan banyak digunakan pada riset penerimaan teknologi (Williams et al., 2015). Salah satu penelitian adopsi atau penggunaan teknologi yang menggunakan model UTAUT adalah penelitian El-Masri & Tarhini (2017) yang melaksanakan sebuah studi mengenai berbagai faktor pokok yang menjadi penghalang maupun yang menjadi pendorong dari adopsi sebuah *e-learning system* oleh pengguna mahasiswa universitas di negara maju (Amerika Serikat) dan negara berkembang (Qatar). Peneliti mempergunakan pola *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 2 sebagai variabel pokok serta membuat modifikasi dengan penambahan variabel *Trust* sebagai variabel eksternal. Data terkumpul dari 833 pengguna yang merupakan mahasiswa dari universitas di Amerika Serikat dan di Qatar dari melalui *online survey*. Penelitian ini menunjukkan bahwa *Hedonic Motivation, Performance Expectancy, Habit* serta *Trust* memiliki faktor signifikansi terhadap *Behavioural Intention* dari dua sampel.

Pola UTAUT juga merupakan model yang baik untuk digunakan bahkan pada konteks lintas budaya (*cross-culturally*) dan untuk digunakan dengan bahasa terjemahan diluar bahasa aslinya (Oshlyansky et al., 2007). Ekstensi model UTAUT, yaitu UTAUT2 terbukti menghasilkan perbaikan substansial dalam menjelaskan penggunaan teknologi yaitu 52%, dibandingkan UTAUT yang sebesar 40% (Chang, 2012). Merujuk kepada data tersebut itu, penulis memilih model UTAUT2 untuk digunakan pada penelitian ini.

Penulis meneliti penggunaan platform Jakarta Kini (JAKI). Dan melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Penggunaan Platform Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model UTAUT 2*” yang dilakukan di Badan Layanan Umum Daerah Jakarta Smart City (JSC).

1.3 Perumusan Masalah

Melakukan analisis terhadap berbagai faktor yang memiliki pengaruh dalam penggunaan dan penerimaan platform Jakarta Kini (JAKI). Dan belum banyaknya studi yang membahas dan melakukan analisis faktor-faktor yang memiliki pengaruh dalam penggunaan dan penerimaan teknologi yang terkait dengan layanan pemerintahan berbasis platform digital yang dikemas dalam bentuk aplikasi super (*super-apps*).

Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan berdasarkan perumusan masalah serta latar belakang di bagian sebelumnya yaitu sebagai berikut:

1. Seberapa besar penilaian responden terhadap berbagai variabel tersebut pada pola UTAUT 2 ?
2. Mana saja variabel di antara *Habit (HA)*, *Trust (TR)*, *Facilitating Conditions (FC)*, *Performance Expectancy (PE)*, *Social Influence (SI)*, *Price Value (PV)*, *Effort Expectancy (EE)*, serta *Hedonic Motivation (HM)* yang paling mempengaruhi faktor *Behaviour Intention (BI)* serta *Use Behaviour (UB)* ?
3. Seberapa signifikan pengaruh variabel moderat yaitu *Age* dan *Gender* terhadap variabel utama dan pada hasil faktor *Use Behaviour (UB)* serta *Behaviour Intention (BI)* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Bertujuan untuk memberikan jawaban pada pertanyaan penelitian sebelumnya, yaitu untuk dapat mengetahui:

1. Tingkat/penilaian responden terhadap berbagai variabel yang terdapat pada model UTAUT 2 terkait dengan platform Jakarta Kini (JAKI).
2. Variabel dominan atau signifikan yang berpengaruh terhadap *Behaviour Intention (BI)* dan *Use Behaviour (UB)*.
3. Signifikansi pengaruh variabel moderat yaitu *Age* dan *Gender* terhadap variabel utama dan pada hasil faktor *Behaviour Intention (BI)* dan *Use Behaviour (UB)*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Manfaat teoritis yang dimaksudkan pada studi ini adalah guna memperluas wawasan dan berkontribusi pada bahan referensi kedepannya diharapkan dapat memberikan bahan perbandingan mengenai topik yang serupa. Dan berkontribusi pada gambaran mengenai apakah aspek teoritis dan implementasi sesuai pada kenyataannya.

1.5.2 Aspek Praktis

Manfaat praktis yang dimaksudkan pada studi ini adalah guna memberikan masukan terkait dengan pendekatan yang lebih baik mengenai penyusunan dan pengembangan berbagai fitur pada platform Jakarta Kini (JAKI).

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan studi ini memakai sistematika yang terbagi dalam uraian lima bab sebagaimana berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bagian permulaan berisi penjelasan ringkas serta padat untuk memberikan penggambaran secara tepat isi studi. Bagian ini terdiri atas Latar Belakang, Perumusan Permasalahan, Gambaran Umum Objek Penelitian, Manfaat Penelitian, Tujuan Penelitian serta Sistematika Penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Adapun berikutnya terdiri dari teori umum serta teori khusus, dilengkapi daftar dan rangkuman pembahasan studi terdahulu. Kemudian dilanjutkan melalui pembahasan kerangka pemikiran yang ditutup melalui hipotesis studi.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode yang dipergunakan, pendekatan, serta teknik pada proses pengumpulan dan juga dalam melakukan penganalisisan data. Bagian ini terdiri dari: Jenis Penelitian, Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, Operasionalisasi Variabel, Uji Validitas & Reliabilitas, serta Teknik Analisa Data.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uraian hasil studi & pembahasan dilaksanakan dengan sistematis serta disesuaikan menurut rumusan permasalahan serta tujuan studi.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dilakukan pembahasan simpulan serta saran dimana terdiri dari jawaban pada pertanyaan studi, yang juga memuat saran-saran berkenaan dengan faedah studi.