

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat, seiring dengan perkembangan dunia yang semakin modern. Hal ini menjadikan sebagai dasar perkembangan masyarakat dan memegang peranan sebagai kunci dari teknologi. Perkembangan dan kesiapan teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan dan memberikan banyak dampak positif yaitu sebagai penunjang kegiatan.

Menurut (Agustina, 2015) bahwa penggunaan dari sebuah teknologi tidak terlepas dari tingkat penerimaan pengguna sebagai penentu keberhasilan implementasi dan menjadi sangat penting untuk perkembangan teknologi. Teknologi tersebut dapat berupa *website* ataupun aplikasi berbasis *mobile* yang merupakan produk terkini yang banyak dimanfaatkan dan menjadi media alternatif untuk memperoleh atau menyebarkan informasi kepada banyak orang di berbagai bidang. Salah satu contohnya adalah di bidang pemerintahan yang banyak mengalami perubahan dengan melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan melalui *e-government* (dari konvensional menjadi elektronik) yang merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warga, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan sehingga tercipta istilah *smart city* (Fatmawati et al., 2016) dan (Dewandaru, 2013).

Smart city adalah sebuah kota yang mampu mengetahui kebutuhan nyata masyarakatnya sehingga senantiasa dapat terpenuhi atau terantisipasi keinginan publik tersebut melalui beragam aplikasi dan inovasi teknologi informasi (Indrajit, 2012).

Pada tahun 2017 Jambi merupakan salah satu kota yang lulus dari *assesment* dan mendapat bimbingan untuk mengimplementasikan *smart city* dari para ahli yang difasilitasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Islami, 2017). Menyusun *master plan* (rencana induk) *smart city* kota Jambi dengan menetapkan aplikasi SIKESAL (Sistem Informasi Keluhan Masyarakat *Online*) sebagai program percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi yang diperkirakan akan mendorong efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan berbagai keluhan masyarakat (Nani, 2017), seperti saran dan aspirasi yang akan menjadi wadah dari bentuk partisipasi masyarakat terhadap pembangunan kota berbasis aplikasi sehingga dapat disampaikan dengan mudah.

Aplikasi SIKESAL juga menjadi media penerimaan pengaduan bagi aparat pemerintah kota Jambi sehingga pengaduan yang datang akan cepat ditindak lanjuti dan dapat dimonitor pelaksanaannya. Adapun fitur-fiturnya yaitu halaman *home* yang menampilkan informasi dari laporan masyarakat, fitur laporan yang dapat digunakan oleh pengguna dalam melaporkan suatu permasalahan yang terjadi, fitur rating OPD dan profil pengguna.

Teori mengenai penerimaan teknologi dari perilaku manusia yang populer dan banyak dijadikan sebagai acuan dalam penelitian adalah UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) yang merupakan salah satu model

penerimaan teknologi terkini yang dikembangkan oleh Vankatesh pada tahun 2003 dan menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori penerimaan teknologi terkemuka menjadi satu teori (Handayani & Sudiana, 2015).

Penggunaan teori UTAUT diharapkan dapat membantu untuk permasalahan tentang penerimaan dan pemanfaatan aplikasi SIKESAL dari sisi pengguna yaitu masyarakat Kota Jambi, dimana jumlah yang mengakses aplikasi SIKESAL tidak sebanding dengan jumlah penduduk yang ada di Kota Jambi, menurut website badan pusat statistik provinsi Jambi <https://jambi.bps.go.id> pada tahun 2018 penduduk kota jambi secara keseluruhan berjumlah 598.103 jiwa. Sedangkan pengguna aplikasi tersebut hanya sekitar 500+ yang bisa dilihat dari Aplikasi *Playstore*.

user interface dan *user experiance* yang ada belum maksimal untuk pengguna seperti kurang maksimalnya halaman home dalam menampilkan informasi yang lengkap, tidak ada kategorisasi laporan dan menu pencarian hanya dapat mencari nama laporan, tidak bisa memfilter kondisi lain selain nama laporan seperti tempat, tanggal atau dinas terkait. Sehingga perlu dicermati pemanfaatan dari aplikasi tersebut, Karena meskipun teknologi memberikan keuntungan pada suatu organisasi, terkadang kegagalan implementasi terjadi bukan karena kualitas dan kapasitas melainkan dari penerimaan teknologi tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis berinisiatif melakukan penelitian yaitu **“ANALISIS PERILAKU PENERIMAAN APLIKASI SIKESAL PADA MASYARAKAT KOTA JAMBI”**. Sehingga analisis ini di

harapkan dapat membantu dalam mengetahui setiap perilaku pengguna aplikasi tersebut.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengetahui dimensi atau variabel UTAUT yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SIKESAL?
2. Bagaimana mengetahui keterkaitan setiap variabel yang berpengaruh terhadap masyarakat sebagai pengguna dari aplikasi SIKESAL?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan variabel UTAUT dengan model penelitian yang telah dimodifikasi yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*) dan pengaruh sosial (*social influnce*) sebagai variabel independen dan minat penggunaan (*behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*use behavior*) sebagai variabel dependen.

2. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis aplikasi SIKESAL dengan responden masyarakat kota Jambi yang telah menggunakan aplikasi tersebut.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.
4. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah SEM berbasis PLS dengan *software smartpls* versi 2.0.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui perilaku pengguna terhadap pemanfaatan atau penerimaan aplikasi SIKESAL dengan menganalisis variabel yang digunakan, sehingga dapat mengetahui sejauh mana pengaruh yang ditimbulkan terhadap aplikasi tersebut.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan, di antaranya adalah pihak pemerintah mengetahui apakah aplikasi SIKESAL telah memenuhi kebutuhan penggunanya, dapat mengembangkan aplikasi SIKESAL yang lebih efektif dan efisien tanpa ada permasalahan dan mengetahui seberapa besar penilaian dari pengguna terhadap aplikasi tersebut. Selain itu, peneliti dapat mengetahui gambaran penerimaan atau pemanfaatan aplikasi SIKESAL dengan metode UTAUT, seberapa besar pengaruh variabel

independen terhadap variabel dependen sehingga menambah wawasan tentang teori tersebut.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dengan pokok-pokok permasalahan dan metode penulisan di atas maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang di pakai guna menunjang penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, besaran sampel dan alat bantu penelitian.

BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, variabel penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pengolahan data dan hasil analisis dari penelitian yang telah di lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang di lakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.