

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan dan kebutuhan terhadap teknologi informasi dan komunikasi yang semakin meningkat mendorong pemerintah menyediakan informasi melalui teknologi informasi dan setiap lapisan masyarakat dituntut untuk dapat menggunakan teknologi tersebut dengan maksimal. Mengatasi kebutuhan untuk menerapkan layanan informasi berbasis teknologi informasi melalui *e-Government*. Pemerintah Indonesia telah membuat aturan bagaimana implementasi *e-Government* dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* mengamatkan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien [1]. Didukung dengan UU Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang bertujuan untuk menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik [2].

Dengan konsep *G-to-C (Government to Citizens)*, Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) Provinsi Jambi sebagai salah satu Organisasi

Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Jambi telah membangun berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Salah satu langkah dukungan ini adalah dengan adanya *website* dari Dinas PUPR. *Website* yang beralamat pupr.jambiprov.go.id sebagai sumber informasi tidak hanya untuk dihimpun, diolah, dan disimpan namun disebarluaskan kepada masyarakat. Maka dari itu layanan *website* Dinas PUPR harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, untuk itulah penerimaan pengguna menjadi tolak ukur, agar *website* Dinas PUPR menjadi alat bantu informasi pelayanan kepada pengguna yang dapat diandalkan.

Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) karena menurut T. Loanata dan K. G. Tileng [3] “TAM merupakan sistem model yang digunakan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi”. TAM merupakan sebuah pengembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) dan diyakini mampu untuk memprediksi penerimaan pemakaian terhadap teknologi berdasarkan dari tiga dampak faktor, yaitu (*Perceived of Usefulness*) atau persepsi kemanfaatan yaitu percaya bahwa teknologi itu akan membantunya melakukan pekerjaan yang lebih baik, (*Perceived ease of use*) atau persepsi kemudahan penggunaan, (*Behavioural Intention to Use*) niat kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi. Hal ini penting sebagai acuan dalam penerimaan pengguna terhadap pelayanan *website* Dinas PUPR.

Website pupr.jambiprov.go.id ialah suatu implementasi dari *e-Government* yang bertujuan sumber informasi dari kegiatan yang dilakukan oleh Dinas PUPR

Provinsi Jambi. Namun menurut peneliti *website* tersebut kurang diminati oleh pengguna, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna *website* tersebut menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM). Alasan peneliti menggunakan metode tersebut karena metode tersebut selaras dengan tujuan dari metode TAM yang memberikan penjelasan dan memperkirakan penerimaan pengguna dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan dari sebuah teknologi informasi dalam organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menentukan judul penelitian sebagai, **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENERIMAAN PENGGUNA TERHADAP WEBITE PUPR.JAMBIPROV.GO.ID DENGAN METODE TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang dan pemilihan judul, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut “Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna *website* dari segi manfaat, kemudahan, dan kekurangan *website* pupr.jambiprov.go.id”.

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah, maka dibuatlah batasan pada ruang lingkup penelitian. Batasan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di Lingkungan Dinas PUPR Provinsi Jambi.
2. Pada penelitian ini penulis melihat permasalahan yang diangkat perlu dibatasi variabelnya karena berhubungan waktu dan dana yang terbatas.

Oleh karena itu penulis membatasi hanya berkaitan dengan penelitian tingkat kepuasan penerimaan pengguna terhadap pelayanan *website*.

3. Untuk penelitian jumlah populasi yang terlalu banyak akan kita ambil untuk dijadikan sampel dengan harapan jumlah sampel yang kita ambil dapat mewakili populasi yang ada, untuk menentukan ukuran sampel penulis menggunakan rumus slovin.
4. Data diolah dengan menggunakan bantuan tools SEM (*Structural Equation Modeling*) dengan software smartPLS 3.0
5. Peneliti hanya melakukan analisis dengan menggunakan dimensi *Technology Acceptance Model (TAM)*, yaitu: *Perceived of Usefulness, Perceived ease of use, Attitude Toward Use, Behavioural Intention to Use, Actual System Usage*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penerimaan pengguna pelayanan *website* dari segi manfaat, kemudahan, dan kekurangan *website* pupr.jambiprov.go.id.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

- a. Mengetahui masalah apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan *website* pupr.jambiprov.go.id.

- b. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna (*user*) dari 3 (tiga) faktor yaitu, percaya bahwa teknologi itu akan membantunya melakukan pekerjaan yang lebih baik, pengguna percaya akan kemudahan dan kegunaan teknologi tertentu, niat kecenderungan perilaku untuk tetap menggunakan suatu teknologi .

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan proyek penelitian, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur bersumber pada jurnal dan artikel yang di gunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dengan metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan teori dasar dan perumusan model penelitian. Dijelaskan juga hipotesis yang akan diajukan, kemudian penjelasan definisi

variabel-variabel dalam penelitian beserta indikator yang akan digunakan untuk mengukurnya.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas perihal pengembangan model penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.