

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Republik Indonesia mulai mengembangkan penggunaan *e-government* dalam bentuk instruksi presiden No.3 Tahun 2003 tentang pengembangan *e-government*. Kemudian ditegaskan kembali dengan adanya peraturan Presiden No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau biasa disebut *e-government* yang merupakan suatu sistem tata kelola pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi secara menyeluruh dan terpadu dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik pada badan pemerintahan. Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di instansi pusat dan pemerintahan daerah ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan dan proses kerja yang bersih, efisien, efektif, transparan, dan akuntabel, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mampu mewujudkan bangsa yang berdaya saing [1].

Bentuk keseriusan Pemerintah Republik Indonesia dalam menerapkan *e-government* dalam birokrasi pemerintahannya ditunjukkan dari *survey* penerapan *e-government* oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa melalui data *ranking e-government Development Index* (EGDI) dalam *United Nations EGovernment Survey* 2018 yakni Indonesia pada tahun 2014 berada di level *medium EGDI*, lalu pada tahun 2018 meningkat menjadi *high EGDI*. Penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan daerah merupakan bentuk keterkaitan antara teknologi informasi sebagai alat dalam menunjukkan kualitas pelayanan dengan hasilnya berupa kecepatan pelayanan [2]. Saat ini telah banyak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di seluruh Indonesia. Tujuannya untuk mempercepat penerapan aplikasi umum berbagi pakai yang terintegrasi dan salah satunya adalah E-Padi [3].

E-Padi merupakan aplikasi berbasis web yang diimplementasikan untuk meningkatkan dan mengawasi kinerja pegawai instansi pemerintahan secara akuntabel dan transparan dalam pencapaian pendapatan daerah khususnya di sektor pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBBP2) dengan mempermudah petugas

pelayanan loket yang ada di dinas pendapatan kabupaten Deli Serdang dari tingkat kabupaten maupun kecamatan. Aplikasi ini disebut bisa mengevaluasi kinerja petugas pajak dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah dengan cara menampilkan laporan jumlah realisasi penerimaan pajak per *user* maupun per kecamatan secara *real time* [4].

Penerapan E-Padi sendiri telah mulai diimplementasikan pada tahun 2020. Dalam menunjang dan mewujudkan penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang terintegrasi, sumber daya manusia merupakan salah satu dari tiga pilar utama dan sangat penting yang harus dibangun. Kualitas sumber daya manusia yang baik terhadap penggunaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan faktor yang sangatlah penting. Selain itu, diperlukan ASN yang mau belajar dan mampu menanggapi perubahan. Maka penting dilakukan penelitian untuk memahami minat pengguna terhadap teknologi baru dan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna E-Padi pada pemerintahan kabupaten Deli Serdang. Keberadaan aplikasi E-Padi membawa beberapa perubahan di instansi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang. Salah satunya adalah adanya fleksibilitas petugas lapangan dalam mendapatkan data yang diperlukan untuk melakukan penagihan kepada wajib pajak yang awalnya mereka harus meminta data dari petugas administrasi kini hanya tinggal klik, petugas sudah dengan mudah mendapatkan data-data yang diperlukan sehingga diharapkan bisa mengoptimalkan kinerja staf Badan Pendapatan Daerah untuk mencapai target pendapatan asli daerah. Adanya bentuk teknologi dan segala kemudahannya tidak serta merta dapat mengatasi permasalahan mengingat aplikasi E-Padi masih baru saja diimplementasikan dan baru akan dikembangkan. Sehingga adanya penelitian tentang penerimaan pengguna dapat mendukung pengembangan aplikasi E-Padi dan menjadi sarana untuk menilai sukses atau tidaknya pengimplementasian aplikasi ini [5].

Metode UTAUT2 merupakan sistesis atau penggabungan daripada elemen elemen yang terdapat dalam delapan model penerimaan teknologi terkemuka lainnya dengan tujuan untuk memperoleh kesatuan pandangan mengenai user atau pengguna. Tujuan utama penelitian menggunakan UTAUT adalah membantu organisasi untuk memahami bagaimana penggunaan bereaksi terhadap pengenalan teknologi baru. Pada awalnya, UTAUT dikembangkan dari *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan

empat konstruk yang mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi yaitu: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*[6].

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) yang dikembangkan lebih lanjut dari model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) oleh Venkatesh *et al.* Model UTAUT memiliki empat faktor penentu yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, kondisi fasilitas dan pengaruh sosial, sementara pada model UTAUT 2 memiliki tiga konstruk tambahan yaitu motivasi hedonis (*Hedonic Motivation*), nilai harga (*Price Value*) dan kebiasaan (*Habit*) [7]. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) merupakan pengembangan dari model UTAUT yang dilakukan oleh Venkatesh. Tujuan adanya UTAUT 2 yakni untuk mempelajari penerimaan dan penggunaan teknologi dalam konteks konsumen. Dalam UTAUT 2 terdapat penambahan 3 variabel baru dan menghilangkan 1 variabel moderator yaitu *voluntariness of use* yang berasal dari model UTAUT [8]. Dengan adanya model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) ini, penulis akan mengetahui tentang tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi pada Aplikasi E-Padi [9]. Model UTAUT 2 dapat mengukur apakah pengguna teknologi dapat menerima dan menggunakannya dengan optimal terutama pada niat perilaku menggunakannya (*behavioral intention to use*), ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), kemudahan penggunaannya (*effort expectancy*), kesenangan penggunaannya (*hedonic motivation*), nilai manfaat (*price value*) pada Aplikasi E-Padi [10]. Berdasarkan permasalahan di atas, penulis akan membahas tentang penerimaan penggunaan penerapan aplikasi E-Padi pada seluruh staf pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang dengan judul penelitian **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERIMAAN PENGGUNA ATAS PENERAPAN APLIKASI E-PADI DI KABUPATEN DELI SERDANG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL UTAUT 2”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Performance Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi?
2. Apakah *Effort Expectancy* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi?
3. Apakah *Social Influence* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi?
4. Apakah *Facilitating Condition* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* pada pengguna Aplikasi E-Padi?
5. Apakah *Hedonic Motivation* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi?
6. Apakah *Price Value* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi?
7. Apakah *Habit* memiliki pengaruh terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* pada pengguna Aplikasi E-Padi?
8. Apakah terdapat pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender*, dan *Experience*?
9. Apakah terdapat pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender*, dan *Experience*?
10. Apakah terdapat pengaruh *Price Value* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender* dan *Experience*?
11. Apakah terdapat pengaruh *Habit* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender* dan *Experience*?
12. Apakah terdapat pengaruh *Habit* terhadap *Use Behavior* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender* dan *Experience*?
13. Apakah terdapat pengaruh *Behavioral Intention* pada *Use Behavior* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Experience*?

1.3. Ruang Lingkup

Dari latar belakang di atas, maka ruang lingkup dari masalah di atas, dapat ditentukan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah kabupaten Deli Serdang.
2. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan melakukan penyebaran kuesioner terhadap responden pengguna Aplikasi E-Padi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT 2) dengan menggunakan beberapa variabel, di antaranya:
 - a. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Yang termasuk dalam variabel independen seperti: ekspektasi usaha (*effort expectancy*), ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi yang memfasilitasi (*facilitating condition*), motivasi hendonisme (*Hedonic Motivation*), harga (*price value*), dan kebiasaan (*habit*)
 - b. Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas yaitu niat perilaku (*behavioral intention*), perilaku penggunaan (*use behavior*)
 - c. Variabel Moderasi adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antar variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur, yaitu usia (*Age*), jenis kelamin (*gender*), pengalaman (*experience*).
4. Pengolahan data menggunakan bantuan SPSS versi 25 dimana SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya dan *Microsoft Excel*.

1.4. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi.
2. Mengetahui pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi.
3. Mengetahui pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi.
4. Mengetahui pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* pada pengguna Aplikasi E-Padi.
5. Mengetahui pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi.
6. Mengetahui pengaruh *Price Value* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi.
7. Mengetahui pengaruh *Habit* terhadap *Behavioral Intention* dan *Use Behavior* pada pengguna Aplikasi E-Padi.
8. Mengetahui pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender* dan *Experience*.
9. Mengetahui pengaruh *Hedonic Motivation* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender* dan *Experience*.
10. Mengetahui pengaruh *Price Value* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender* dan *Experience*.
11. Mengetahui pengaruh *Habit* terhadap *Behavioral Intention* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender* dan *Experience*.
12. Mengetahui pengaruh *Habit* terhadap *Use Behavior* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Age*, *Gender* dan *Experience*.
13. Mengetahui pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* pada pengguna Aplikasi E-Padi yang dimoderasi oleh variabel *Experience*.

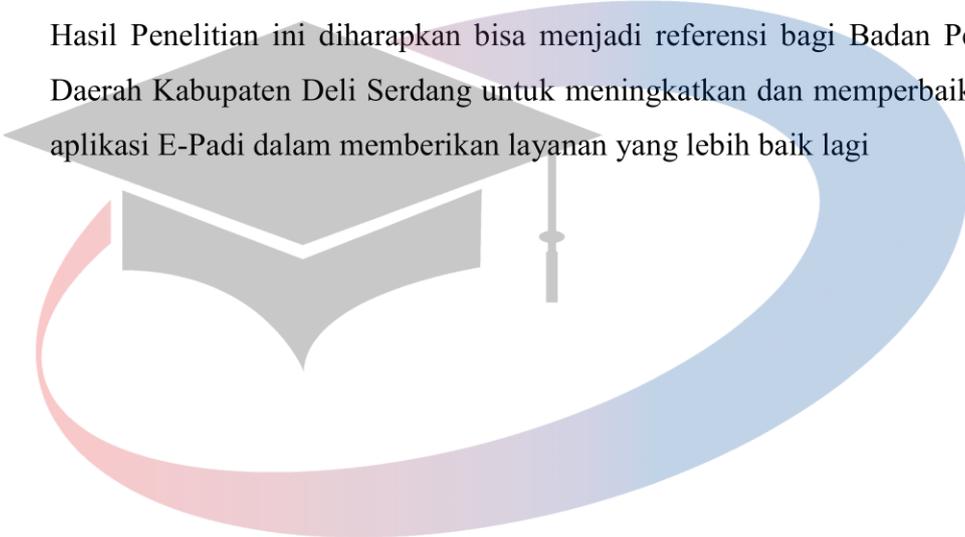
Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah keberagaman hasil penelitian tentang tingkat penerimaan teknologi informasi dengan menggunakan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT)

2. Manfaat Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas aplikasi E-Padi dalam memberikan layanan yang lebih baik lagi



UNIVERSITAS
MIKROSKIL