

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi di Indonesia sudah menjadi kebutuhan sehari-hari masyarakat, karena hampir semua bidang dan aktivitas sudah menerapkan teknologi informasi. Pada pemerintah, dunia pendidikan, kesehatan, instansi perusahaan, dan kegiatan masyarakat sehari-hari telah melibatkan teknologi informasi. Seperti halnya yang disebutkan diatas pada bidang pemerintah dan masyarakat telah menerapkan sistem informasi baik berupa kendaraan umum, pembayaran online, kemudian juga sistem informasi di pemerintah tentang data diri pegawai, absensi, aset pegawai, layanan administrasi lainnya. Sistem informasi yang diterapkan memiliki dampak positif dan dampak negatif, seperti halnya pada dunia pemerintahan. Dampak negatif yang ada biasanya berupa kebocoran data pegawai, absensi yang tidak sesuai dengan jam kerja, sulit untuk akses layanan administrasi karena terkendala sinyal. Akan tetapi, dampak positif dari penerapan sistem informasi yaitu memudahkan pegawai mengakses layanan dan mengirimkan pekerjaan kapanpun dan dimanapun. Dengan pemanfaatan sistem informasi dan diterima pengguna dengan kepandaian pengguna terhadap pengetahuan teknologi akan meningkatkan kinerja instansi pemerintah tersebut. Dengan dampak positif diharapkan akan terus memudahkan pegawai terutama sistem informasi yang digunakan lebih efektif dan efisien, seperti website.

Seperti yang kita ketahui dengan adanya penerapan teknologi informasi pada zaman sekarang dapat memudahkan kegiatan kita, seperti adanya suatu sistem

yang di rancang dan dibuat bisa diakses dimana-mana, salah satunya yaitu sistem yang berbentuk website. Sistem merupakan suatu kumpulan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisasi dan saling berinteraksi (Sutabri, 2012).

Berkaitan dengan sistem, website adalah sebuah halaman atau kumpulan halaman web yang saling terhubung dan dapat diakses dari seluruh dunia, selama terhubung ke jaringan internet yang terdiri dari beberapa halaman yang berisi informasi dalam bentuk data baik berupa text, gambar, video ataupun animasi lainnya (Iqromi Nugra Hendi, 2016). Kemudian menurut Gergorius (Vlasova & Bichkaeva, 2021) Website merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan filenya terikat. Dapat disimpulkan bahwa website merupakan sistem informasi yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun.

Penerapan sistem informasi yang bisa diakses dimana saja dapat membuat pekerjaan kita lebih mudah karena website merupakan sistem informasi yang dapat diakses dimana saja. Lembaga pemerintah di Indonesia saat ini telah mayoritas menerapkan teknologi informasi di dunia kerja. Tata pemerintahan yang baik dapat dicapai oleh pemerintah dengan memberikan pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat di seluruh wilayah negara, terpercaya, serta mudah diakses secara interaktif (Napitulu et al., 2018). Salah satunya pada kementerian keuangan, dimana semua instansi pemerintah yang dibawah naungan kementerian keuangan telah menerapkan sistem informasi salah satunya pada Direktorat Jenderal Pajak. Pada Direktorat Jenderal Pajak saat ini telah menerapkan teknologi informasi berupa aplikasi layanan yang bisa langsung diakses seperti e-reg, e-pin, e-filling, e-SPT, e-Biiling, e-Faktur dan lain sebagainya yang dapat diakses wajib pajak sesuai

kebutuhan (Nurdin et al., 2023). Kementerian Keuangan juga menyediakan layanan kepada Direktorat Jenderal Pajak terhadap pegawai sehingga memudahkan pegawai dalam melakukan kegiatan, menjadikan penyelesaian pekerjaan menjadi lebih cepat, lebih mudah dan efisien. Semua terjadi ketika terhubung dengan jaringan atau teknologi yang harus terhubung dengan koneksi internet (Mukarromah & Sutabri, 2023). Salah satu sistem informasi yang diterapkan yaitu Satu Kemenkeu. Satu Kemenkeu merupakan aplikasi baru yang diterbitkan oleh Kementerian Keuangan. Pada Direktorat Jenderal Pajak memiliki Struktur organisasi, salah satunya yaitu pada bagian operasional. Pada Direktorat Jenderal Pajak bagian operasional terdiri dari kantor wilayah, KPP Wajib Pajak Besar, KPP Khusus, KPP Madya, KPP Pratama, KP2KP, UPT.

Sistem Satu Kemenkeu merupakan sebuah sistem informasi yang juga digunakan oleh Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang. Dengan adanya Satu Kemenkeu dapat memudahkan arsip dan informasi di lingkungan KPP Madya Palembang. Satu Kemenkeu Menyediakan layanan yaitu berupa pelayanan administrasi terkait pegawai, info pegawai, kehadiran, info gaji, kinerja pegawai, berita terkait kemenkeu, pengajuan cuti, pengajuan dinas luar dan info lainnya. Satu Kemenkeu pada KPP Madya Palembang merupakan sistem baru dan belum pernah dilakukan analisis, sehingga perlunya analisis kesiapan dan penerimaan terkait dengan sistem ini. Suatu sistem diharuskan untuk terus bisa berkembang kedepannya. Untuk perkembangan suatu sistem perlunya dilakukan analisis, seperti analisis kualitas layanan, kesuksesan, analisis kesiapan, analisis penerimaan, analisis UI dan sebagainya. Pada Satu Kemenkeu karena merupakan sistem baru

dan belum pernah dilakukan analisis maka diperlukan untuk analisis kesiapan dan penerimaan pengguna terhadap Satu Kemenkeu.

Berdasarkan diskusi dan wawancara pendahuluan dengan pengguna sistem Satu Kemenkeu, didapatkan beberapa kendala yaitu secara garis besarnya beberapa fitur masih belum bisa diakses, beberapa fitur juga belum bisa dibuka dengan sempurna, Login yang masih loading lama, akses sistem masih belum efektif dan efisien. Dengan kendala berdasarkan informasi awal ini, Maka diperlukannya analisis kesiapan dan penerimaan pada Satu Kemenkeu. Seperti yang kita ketahui dengan penerapan teknologi pada kesiapan dan penerimaan sistem sangat berguna dan berpengaruh pada pola pikir pengguna. Pada analisis kesiapan dan penerimaan pengguna bahwa saat pengguna siap untuk menerima teknologi yang ingin digunakan maka dapat dimaksudkan bahwa akan semakin maju pemikiran pengguna tersebut dengan perkembangan zaman saat ini. Analisis pada Satu Kemenkeu untuk kesiapan dan penerimaan bukan hanya karena sistem baru dan belum pernah dilakukan analisis, namun juga untuk mengetahui kesiapan pengguna, dan juga penerimaan pengguna terhadap sistem. Karena penerimaan pengguna merupakan unsur penting dan akan menjadi pendorong dalam penerapan sistem informasi.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, diperlukan model untuk pengukuran kesiapan dan penerimaan pengguna pada Satu Kemenkeu. Pada dunia teknologi informasi ada beberapa metode dan model yang biasa digunakan untuk melakukan analisis suatu sistem. Metode dan model yang biasa digunakan untuk analisis sistem adalah PIECES, UTAUT, MMUSE, TAM, TRI, Servqual-

Webqual, TRAM dan masih banyak model dan metode yang dapat digunakan. Pada penelitian ini karena Aplikasi belum pernah dilakukan analisis pada kesiapan dan penerimaan maka perlu dilakukan analisis tersebut, kemudian untuk model yang digunakan yaitu Technology Readiness Acceptance Model (TRAM). Penggunaan model TRAM karena dapat menjelaskan dimensi kepribadian bisa berpengaruh terhadap seseorang dalam interaksinya menggunakan teknologi.

Technology Readiness Acceptance Model (TRAM) merupakan model penelitian yang menggabungkan antara model Technology Readiness Index (TRI) dengan Technology Acceptance Model (TAM). TRAM memiliki 7 Variabel yaitu Optimism, Innovativeness,, Insecurity, Discomfort, Perceived usefulness, Perceived ease of use, and Intention to use(Lin & Sher, 2007). Pada penelitian ini menggunakan semua variabel yang ada pada TRAM berdasarkan dengan permasalahan yang ada pada Satu Kemenkeu.

Pada variabel-variabel TRAM, diketahui bahwa variabel optimism seperti yang diketahui bahwa pandangan positif terhadap teknologi dan keyakinan bahwa teknologi akan meningkatkan kinerja, efektifitas, dan efisiensi pekerjaan seseorang, maka variabel ini dapat digunakan untuk mengetahui pandangan positif terhadap Satu Kemenkeu. Variabel innovativeness ini diketahui bahwa kecenderungan untuk menjadi pelopor dalam penggunaan teknologi, yaitu variabel ini akan mengetahui tentang kemampuan, penguasaan, kemandirian dalam penggunaan Satu Kemenkeu. Variabel discomfort yaitu ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi, pada variabel ini akan diketahui bahwa keraguan dalam menghadapi masalah teknologi dan ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi. Kemudian pada variabel

insecurity yaitu keraguan menggunakan teknologi akibat kurangnya kepercayaan, pada variabel ini akan membantu mengetahui keraguan pengguna pada Satu Kemenkeu. Variabel perceived usefulness merupakan persepsi pengguna terhadap kebermanfaatan teknologi yang akan menjadikan peningkatan kinerja. Pada variabel perceived ease of use diketahui bahwa pandangan pengguna dalam kemudahan menggunakan teknologi. Kemudian, variabel intention to use ini akan mengetahui minat atau keinginan dalam menggunakan teknologi, dalam hal ini yaitu penggunaan Satu Kemenkeu.

Diketahui bahwa pada penelitian terdahulu, TRAM banyak digunakan dalam pengukuran kesiapan dan penerimaan suatu sistem. Berikut ada beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan TRAM, oleh Dianita Tri Mulyani (Mulyani, 2019) dengan judul Analisa Pengaruh Kesiapan Pengguna Terhadap Penerimaan Layanan Qr Code Sister For Lecturer (SFL) Menggunakan Technology Readiness Acceptance Model (TRAM) (Studi Kasus: Universitas Jember). Pada penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kesiapan pengguna terhadap layanan QR code SFL. Penelitian ini menggunakan seluruh variabel pada TRAM. Peneliti ini menggunakan 131 responden. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu tingkat kesiapan pengguna QR code SFL yaitu bernilai 2,447. Kemudian dari 10 hipotesis yang diajukan, terdapat 4 diterima dan 6 ditolak. Kemudian penelitian oleh Heru Wijayanto Aripardona yang berjudul Analisis Technology Readiness Acceptance Model (TRAM) pada penggunaan Sport wearabale technology. Penelitian ini akan melakukan identifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi sudut pandang pengguna pada sports wearable technology

serta untuk menginvestigasi penyebab pengadopsian konsumen pada teknologi tersebut berdasarkan teori Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Positive Technology Readiness, Negatif Readiness, Perceived usefulness, Perceived ease of use, dan Intention to use yang merupakan teori gabungan antara Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM). Penelitian ini menemukan bahwa pengguna memiliki penilaian positif (positive technology readiness) yang tinggi pada sports wearable technology melalui faktor Perceived ease of use (PEOU) dibandingkan dengan nilai Perceived usefulness (PU) dalam wearable technology tersebut (Aripadono, 2021b).

Menurut penelitian terdahulu diatas yang dapat dijadikan panduan dan referensi dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu tersebut mendapatkan hasil yang berbeda dan juga pada objek studi kasus yang berbeda. Pada penelitian terdahulu diketahui bahwa pentingnya analisis kesiapan dan penerimaan untuk mengetahui tolak ukur dalam peningkatan kinerja suatu sistem, Karena kesiapan dan penerimaan suatu sistem sangat berpengaruh terhadap pengguna untuk minat dan tetap menggunakan sistem. Berdasarkan Uraian diatas, inilah yang menjadi topik dan dasar peneliti untuk melakukan penelitian di KPP Madya Palembang pada sistem Satu Kemenkeu.

Berdasarkan uraian latar belakang, pada penelitian ini peneliti menggunakan TRAM sebagai framework penelitian untuk menganalisis pengimplementasian sistem Satu Kemenkeu, karena sistem tersebut merupakan sistem baru yang belum banyak diteliti oleh peneliti. Kesiapan dan penerimaan

pengguna sistem Satu Kemenkeu belum diketahui, maka diperlukan analisis dengan menerapkan TRAM untuk mengetahui kesiapan dan penerimaan sistem Satu Kemenkeu. Pada proposal ini peneliti mengangkat judul “Analisis Pengukuran Kualitas Aplikasi Satu Kemenkeu Pada KPP Madya Palembang menggunakan Technology Readiness Acceptance Model (TRAM)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang diatas, maka penelitian ini didapatkan rumusan masalah penelitian yaitu :

1. Berapa nilai kesiapan dan penerimaan pada pengukuran kualitas Satu Kemenkeu berdasarkan penerapan *Technology Readiness Acceptance model*?
2. Apakah variabel optimism berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Perceived ease of use?
3. Apakah variabel optimism berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel perceived usefulness?
4. Apakah variabel Innovativeness berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Perceived ease of use?
5. Apakah variabel Innovativeness berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel perceived usefulness?
6. Apakah variabel Discomfort berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel Perceived ease of use?
7. Apakah variabel Discomfort berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel perceived usefulness?

8. Apakah variabel Insecurity berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel Perceived ease of use?
9. Apakah variabel Insecurity berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel perceived usefulness?
10. Apakah variabel Perceived ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to use?
11. Apakah variabel perceived usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Intention to use?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki Tujuan yaitu :

1. Untuk menganalisis nilai kesiapan dan penerimaan pengguna melalui penerapan TRAM dalam pengukuran Satu Kemenkeu
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel optimism terhadap variabel Perceived ease of use
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel optimism terhadap variabel perceived usefulness
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel Innovativeness terhadap variabel Perceived ease of use
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel Innovativeness terhadap variabel perceived usefulness
6. Untuk menganalisis pengaruh variabel Discomfort terhadap variabel Perceived ease of use

7. Untuk menganalisis pengaruh variabel Discomfort terhadap variabel perceived usefulness
8. Untuk menganalisis pengaruh variabel Insecurity terhadap variabel Perceived ease of use
9. Untuk menganalisis pengaruh variabel Insecurity terhadap variabel perceived usefulness
10. Untuk menganalisis pengaruh variabel Perceived ease of use terhadap Intention to use
11. Untuk menganalisis pengaruh variabel perceived usefulness terhadap variabel Intention to use

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

1. Penelitian ini bisa memberikan hasil berupa kesiapan dan penerimaan terhadap Satu Kemenkeu
2. Untuk menjadi bahan evaluasi sehingga dapat meningkatkan kualitas Satu Kemenkeu