

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

IT Governance merupakan bagian terkait dengan *corporate governance*, dimana IT Governance sendiri berkaitan bagaimana top manajemen memperoleh keyakinan bahwa *Chief Information Officer* (CIO) dan suatu organisasi *Information Technology* (IT) mampu memberikan *feedback value* bagi organisasi tersebut. Penggunaan Teknologi Informasi (TI) pada suatu instansi pemerintah akan membawa banyak keuntungan dan peningkatan peran TI tersebut. Salah satu instansi pemerintah bagian dari IT Governance yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik kepada masyarakat yang memiliki tujuan untuk memperbaiki suatu administrasi bisnis kependudukan warga negara agar tercipta kesejahteraan. Selama penerapan TI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang belum pernah dilakukan suatu analisis sejauh mana peranan TI tersebut digunakan dan dimanfaatkan dalam penggunaannya.

Peningkatan peran teknologi informasi nantinya harus berbanding lurus dengan investasi yang dikeluarkan dan biasanya mengeluarkan uang dalam jumlah besar. Hal ini membutuhkan perencanaan yang matang dalam pelaksanaan investasi TI nantinya, maka dari itu diperlukan adanya tata kelola teknologi informasi yang baik dimulai dari perencanaan sampai dengan penerapan agar dapat berjalan secara optimal (Wulandari et al., 2019).

Dalam era digital dan teknologi informasi yang terus berkembang pesat, penerapan sistem informasi yang efektif dan efisien menjadi semakin penting, terutama dalam organisasi pemerintahan seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sebagai salah satu kota besar di Indonesia menghadapi berbagai tantangan dalam mengelola beragam program dan layanan sosial yang melibatkan banyak data dan informasi. Oleh karena itu,

tata kelola sistem informasi yang baik sangat dibutuhkan untuk mendukung operasional dan pengambilan keputusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut (Antoni et al., 2020).

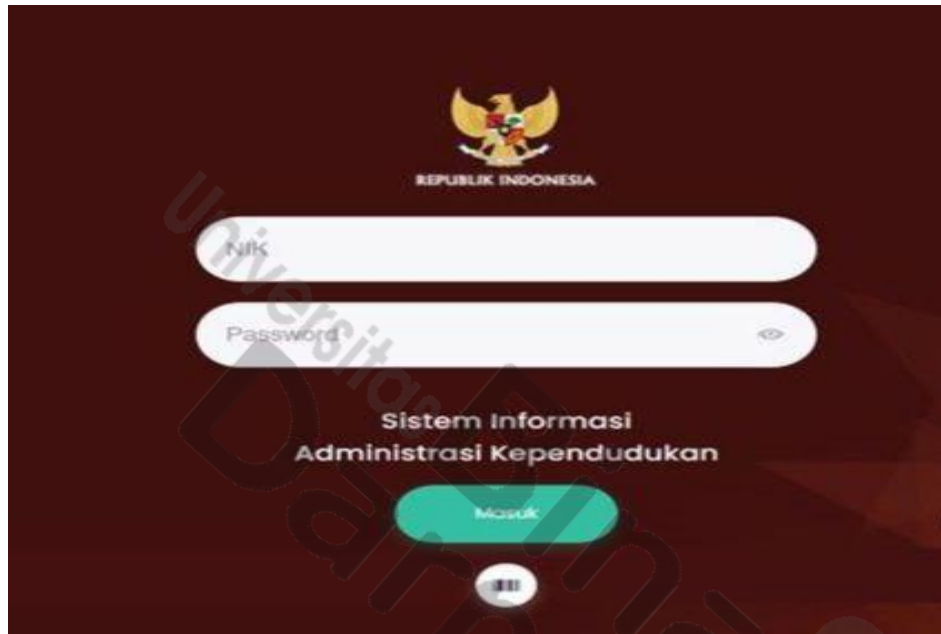
Salah satu kerangka kerja yang dapat digunakan dalam mengukur penerimaan dan penggunaan teknologi informasi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) 2. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* merupakan pengembangan dari model UTAUT, yang sebelumnya dapat mengidentifikasi empat konstruk yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*. Kemudian disempurnakan menjadi UTAUT 2 dengan menambah tiga variabel utama yang dapat mempengaruhi *behavioral intention* dari penggunaan suatu teknologi yaitu *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* penggunaan model UTAUT 2 pada penelitian ini dinilai tepat karena menurut Venkatesh (2012) sendiri UTAUT 2 dapat menganalisis faktor penerimaan teknologi informasi yang dapat dilihat dari luar organisasi serta dari lingkungan sekitar (Venkatesh et al., 2012)

Adopsi model UTAUT2 juga relevan dengan literatur penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa faktor-faktor psikologis, sosial, dan teknis berperan dalam pengambilan keputusan individu terkait teknologi. Dengan merinci variabel-variabel ini, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pada pemahaman teoritis dan praktis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan Teknologi Informasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Banyak sistem informasi yang gagal karena sistemnya, namun sekarang banyak sistem informasi yang gagal karena aspek perilaku (*behavior*) dari orangnya. Aspek perilaku banyak terjadi pada pengguna sistem informasi karena saat digunakan sistem ini benar-benar tidak dipakai oleh pemakainya. Untuk mengatasi masalah tersebut, aspek perilaku perlu diterapkan dalam penggunaan dan penerimaan sistemnya.

Berdasarkan interpretasi atau pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "PENERAPAN MODEL UTAUT 2

TERHADAP PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG”.



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Gambar 1.1 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAP)

Unified Theory of Acceptance and use Technology 2 merupakan pengembangan dari model UTAUT, yang sebelumnya dapat mengidentifikasi empat konstruk yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *sosial influence*, *facilitating conditions*. Kemudian disempurnakan menjadi UTAUT2 dengan menambah tiga variabel utama yang dapat mempengaruhi *behavioral intention* dari penggunaan suatu teknologi yaitu *hedonic motivation*, *price value*, dan *habit* penggunaan model UTAUT 2 pada penelitian ini di nilai tepat karena menurut Venkatesh (2012) sendiri UTAUT 2 dapat menganalisis faktor penerimaan teknologi informasi yang dapat dilihat dari luar organisasi serta dari lingkungan sekitar (Venkatesh et al., 2012)

Adopsi model UTAUT 2 juga relevan dengan literatur penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa faktor-faktor psikologis, sosial, dan teknis berperan dalam pengambilan keputusan individu terkait teknologi. Dengan merinci variabel-variabel ini, penelitian ini dapat memberikan

sumbangan pada pemahaman teoritis dan praktis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan spesifik Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang sebagai salah satu platform digital yang digunakan oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi dan layanan publik, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini memiliki peran penting dalam membantu masyarakat terintegrasi dengan pada Disdukcapil Kota Palembang. Dari sisi penerimaan kita dapat mengetahui bagaimana masyarakat merasakan dampak dari pengguna menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan bagaimana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) bisa meningkatkan kualitas layanan dan informasi yang disediakan.

Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di setiap Lembaga Pemerintahan Dalam Negeri mulai diterapkan di berbagai instansi pemerintahan daerah. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat memberikan layanan dan informasi yang baik dan berkualitas, penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dari sisi pengguna meliputi beberapa tahapan akses Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan menampilkan halaman utama yang menggambarkan informasi umum tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang. Selanjutnya pengguna dapat mengakses berbagai informasi melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang menyediakan informasi dan layanan berkaitan dengan Kota Palembang, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pemkab menyediakan fitur *feedback* untuk menerima masukan dan kritikan dari pengguna yang berada di bagian bawah halaman Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). dan Sejak saat itulah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) tersebut sampai sekarang tetap di gunakan berbagai kalangan masyarakat untuk mendapatkan informasi seputar pemerintahan Kota Palembang.

Dulu, banyak sistem informasi yang gagal karena sistemnya. Namun sekarang banyak sistem informasi yang gagal karena aspek perilaku (*behavior*) dari orangnya, aspek perilaku banyak terjadi pada pengguna sistem informasi. Banyak sistem informasi gagal karna saat digunakan sistem ini benar benar tidak dipakai oleh pemakainya. Untuk itu mengatasi masalah ini, aspek perilaku perlu diterapkan dalam penggunaan dan penerimaan sistemnya.

Penerapan sebuah sistem informasi di suatu institusi perlu memperhatikan penerimaan dan penggunaan terhadap sistem tersebut. Penerapan sistem informasi dapat dikatakan berhasil jika pengguna dapat menerima atau bersedia menggunakan sistem informasi tersebut. Kota Palembang provinsi Sumatra Selatan mengimplementasikan sistem Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pemkab untuk mendukung proses penyebaran informasi. Sejak sistem diterapkan, belum pernah didakan evaluasi mengenai penerimaan dan penggunaan terhadap sistem informasi yang berada di Kota Palembang penelitian ini dilakukan untuk melakukan pengujian terhadap penerimaan dan penggunaan terhadap Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and use Technology 2* Pengujian ini dilakukan dengan mengukur pengaruh antar variabel- variabel dalam model UTAUT2 yang meliputi variabel *performance expectancy (PE)*, *effort expectancy (EE)*, *sosial influence (SI)*, *facilitating conditions (FC)*, *behavior intention (BI)*, *use behavior(UB)*, *hedonic motivation (HM)*, *price value (PV)* dan *habit (H)* yang diharapkan berpengaruh positif terhadap hipotesis-hipotesis dan signifikan mempengaruhi niat perilaku dalam penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pemkab.

Penelitian sebelumnya yang telah menerapkan model UTAUT 2 untuk menganalisis faktor-faktor penerimaan pengguna, seperti pada penelitian prasetio & nursandi(2022) mengenai minat pengguna OTA tiket.com di Indonesia menggunakan model pendekatan modifikasi UTAUT 2, pada penelitian ini menambahkan variabel konstruk yaitu Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (SIAK) quality dan menghapus satu variabel moderator yaitu experience. Hasil yang didapat dari penelitian ini *adalah habit, hedonic motivation, performance expectancy, price value, sosial influence dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) quality* berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna untuk menggunakan tiket.com. Kelemahan dari penelitian ini adalah kurangnya penambahan faktor-faktor lain yang dapat membantu analisis.

Latar belakang ini, penelitian tentang penerapan Model UTAUT 2 dalam konteks penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Disdukcapil Kota Palembang Kota Palembang diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mendukung upaya pada Disdukcapil Kota Palembang menuju pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dari uraian dan penjelasan di atas maka dipilihnya judul “Penerapan Model UTAUT 2 Terhadap Penerimaan Dan Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Pada Disdukcapil Kota Palembang Kota Palembang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penerimaan dan penggunaan oleh pengguna Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang.
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi niat pengguna SIAK?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, masalah penelitian ini dibatasi hanya mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun pembatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menyelidiki tingkat penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang.

2. Menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *behavior intention to use* Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang berdasarkan model UTAUT 2.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Agar pembahasan ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka dalam penulisan penelitian ini berfokus membahas tentang “PENERAPAN MODEL UTAUT2 TERHADAP PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) PADA DISDUKCAPIL KOTA PALEMBANG KOTA PALEMBANG”.

1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Palembang dengan menerapkan metode UTAUT 2.

1.5.2. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan, maka penelitian ini diharapkan dapat mengetahui dari tingkat perilaku pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Palembang untuk memberikan manfaat dalam membantu menemukan faktor-faktor apa saja pengaruh pelayanan yang diberikan.

1.6. Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan ini yaitu untuk memberikan gambaran yang sistematis dan terarah serta mempermudah pemahaman

tentang masalah-masalah yang disajikan dalam skripsi ini, maka penulisannya akan diuraikan dalam bab yang terdiri dari:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi mengenai latar belakang yang akan menjelaskan alasan pemilihan judul menjelaskan mengenai latar belakang masalah secara sederhana, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan laporan hasil penelitian agar penulisan laporan ini tetap dapat berjalan sesuai dengan alurnya dan tepat sasaran.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori yang sesuai dengan variabel penelitian yaitu teori model UTAUT2, menyajikan mengenai permasalahan yang akan diteliti, penelitian terdahulu, kerangka, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi pendekatan penelitian, prosedur, populasi dan sampel, instrumen, pengumpulan data pengolahan data, analisis data dan tahapan penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang uraian hasil dan pembahasan yang terdiri dari analisis data, perhitungan statistik serta pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dan pembahasan mengenai penelitian secara keseluruhan serta saran dari penulis untuk meningkatkan penelitian selanjutnya.