



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang dengan sangat cepat, khususnya di bidang sistem informasi. Berbagai perusahaan, organisasi, institusi pendidikan, hingga lembaga pemerintahan, menganggap teknologi informasi sebagai komponen krusial untuk memperkuat keamanan dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data yang dimiliki. Tujuan utamanya adalah meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, serta mempercepat proses pekerjaan yang dilakukan (Ria & Budiman, 2021). Salah satu perkembangannya adalah sebuah sistem yang berbasis website yaitu sebuah program software yang dapat diakses melalui browser web dan berjalan di server. Diantara contoh pengembangannya adalah sistem informasi E-Office.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Mojokerto sebagai lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam bidang komunikasi, informasi, dan teknologi di Kabupaten Mojokerto. Diskominfo berperan penting dalam pengelolaan teknologi informasi, penyebaran informasi publik, pengelolaan data pemerintah, dan pelayanan komunikasi di lingkungan pemerintahan serta masyarakat (Diskominfo, 2016).

Sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan teknologi informasi di Kabupaten Mojokerto, Diskominfo merupakan tempat yang ideal untuk penelitian terkait sistem informasi, karena mereka secara langsung bertanggung jawab atas infrastruktur IT pemerintahan. Selain itu dengan jaringan yang telah dibangun selama kerja praktek, kemungkinan besar peneliti akan lebih mudah mendapatkan akses ke data, informasi, serta dukungan yang diperlukan untuk penelitian. Dan juga penelitian di lingkungan pemerintahan,



khususnya di Diskominfo, dapat memberikan dampak nyata bagi perbaikan layanan publik.

Dinas komunikasi dan informatika kabupaten Mojokerto, berdasarkan arahan dari Bupati Mojokerto mengembangkan sebuah sistem layanan administrasi pemerintah kabupaten Mojokerto yaitu E-Office. E-Office adalah sistem berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola administrasi dan proses kerja di pemerintahan Kabupaten Mojokerto secara digital. E-Office menggantikan proses manual dengan penggunaan aplikasi dan perangkat lunak untuk pengelolaan dokumen, surat menyurat, dan komunikasi internal.

Sebelum E-Office, Pemerintah Kabupaten Mojokerto menggunakan metode manual untuk pengelolaan surat-menyurat, arsip, dan tanda tangan pejabat. Proses ini memerlukan waktu lama dan rentan terhadap kesalahan, seperti keterlambatan, kesulitan pencarian arsip, risiko kehilangan dokumen, dan biaya operasional tinggi akibat penggunaan kertas. Maka dari itu, tujuan pengembangan aplikasi ini adalah untuk menggantikan proses administrasi yang manual dengan teknologi informasi, sehingga proses pengelolaan surat-menyurat, arsip, dan disposisi mampu dilakukan dengan transparan, cepat maupun akurat.

Aplikasi E-Office mulai diimplementasikan pada tahun 2020 di lingkungan Dinas Kabupaten Mojokerto. Sistem ini dapat diakses dari berbagai perangkat, baik komputer maupun ponsel, kapan saja dan di mana saja. Harapannya adalah tercipta birokrasi yang lebih efisien, transparan, dan responsif. E-Office juga diharapkan mendorong modernisasi budaya kerja di lingkungan pemerintahan, serta memberikan dampaknya dengan positif untuk masyarakat dalam peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik.

Peneliti memilih E-Office sebagai objek penelitian karena sistem ini memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja di lingkungan pemerintahan. Penelitian ini relevan karena pemerintah Indonesia tengah mendorong



transformasi digital, termasuk di administrasi publik, untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi. Namun, adopsi teknologi baru dihadapkan pada tantangan seperti kurangnya pemahaman teknis, resistensi terhadap perubahan, dan keterbatasan fasilitas merupakan aspek penting yang perlu dianalisis lebih lanjut.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam mengenai kinerja teknis dan kepuasan pengguna dalam penerapan E-Office ini guna dipastikannya bahwa sistem tersebut telah memberikan dampak yang positif dan sesuai dengan harapan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dalam implementasi E-Office, serta peluang perbaikan guna meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan pemaparan tersebut, evaluasi implementasi E-Office akan dilakukan menggunakan metode *UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)*.

Berdasarkan sebagian ulasan dari temuan yang sebelumnya telah dilakukan dengan menggunakan model *UTAUT*. Penelitian pertama yang dilakukan oleh Dai et al., (2024) berfokus pada evaluasi kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI). Temuan ini mengungkapkan bahwa faktor *behavioral intention, performance expectancy, facilitating conditions, and social influence* mempunyai pengaruhnya dengan besar pada perilaku penggunaan aplikasi. Sebaliknya, *effort expectancy* tidak menunjukkan dampaknya dengan besar aras niat perilaku. Secara umum, tingkat kepuasan pengguna tergolong sangat tinggi, dengan rata-rata respons 92%. Namun demikian, implementasi aplikasi ini dihadapkan pada tantangan teknis, seperti keberadaan bug maupun fitur yang tidak berfungsi secara optimal.

Adapun penelitian lainnya yang dilakukan oleh Narayana, (2019) adalah menganalisis perilaku pengguna terhadap sistem e-learning di STMIK STIKOM Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari empat variabel utama



dalam model *UTAUT*, yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*, hanya *social influence* yang mempunyai pengaruhnya yang signifikan pada perilaku pengguna dalam menggunakan sistem. Penelitian ini juga menggunakan metode *Partial Least Square (PLS)* untuk mengolah data dan menunjukkan bahwa model yang digunakan valid dan reliabel.

Peneliti melihat ada hal yang harus dipastikan mengenai penerimaan aplikasi E-Office. Untuk melihat sejauh mana penerimaan pengguna terhadap aplikasi E-Office dapat menggunakan model *UTAUT* yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., (2003). Model ini dirancang guna memahami faktor yang mempunyai pengaruhnya atas penggunaan maupun teknologi-teknologi di lingkungan organisasi. Model ini menggabungkan beberapa teori, di antaranya *Theory of Reasoned Action (TRA)*, *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Motivation Model*, dan *Theory of Planned Behavior (TPB)* (Venkatesh et al., 2003).

Metode *UTAUT* terdiri dari enam variabel yang mempengaruhi penerimaan pengguna teknologi informasi, yaitu variabel bebas, terikat, dan moderator. Variabel bebas mencakup *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Variabel terikat meliputi *Behavioral Intention* dan *Use Behavior*, sementara variabel moderator mencakup *Age*, *Gender*, *Experience*, dan *Voluntariness of Use* (Venkatesh et al., 2003). Dengan menggunakan *UTAUT*, evaluasi E-Office dapat mengukur sejauh mana harapan pengguna terhadap kinerja dan manfaat sistem, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial di lingkungan kerja, serta ketersediaan sumber daya pendukung seperti pelatihan dan infrastruktur teknologi.

Metode *UTAUT* dipilih karena memiliki pendekatan yang komprehensif dalam mengevaluasi penerimaan teknologi baru, berbeda dengan *TAM (Technology Acceptance Model)* yang lebih terbatas pada dua faktor, yaitu kemudahan penggunaan dan kegunaan. *UTAUT* menawarkan cakupan yang lebih luas,



termasuk faktor sosial dan kondisi pendukung, yang relevan untuk menganalisis dinamika penerimaan teknologi dalam konteks pemerintahan. Dengan adanya elemen pengaruh sosial dan kondisi yang memfasilitasi, *UTAUT* dapat menggambarkan lebih mendalam mengenai faktor eksternal dan infrastruktur organisasi yang turut memengaruhi keberhasilan implementasi E-Office. Hal ini penting mengingat penerapan teknologi di sektor pemerintahan melibatkan berbagai pihak dengan tingkat keterampilan teknologi yang berbeda-beda. Oleh karena itu, *UTAUT* adalah metode yang lebih tepat untuk mengevaluasi aspek teknis, humaniora, serta lingkungan organisasi secara menyeluruh.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Penerimaan Pengguna Sistem E-Office Pemerintah Kabupaten Mojokerto Menggunakan Metode *UTAUT*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi pengguna dalam memanfaatkan Sistem E-Office dan memberikan masukan dan saran bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto agar penerapan sistem dapat menjadi lebih baik dan dapat diterima sesuai dengan kebutuhan penggunaanya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimana penerimaan pengguna terhadap sistem E-Office dengan menggunakan pendekatan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*?
- 2) Variabel apa saja dalam model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem E-Office?



1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan permasalahannya, meliputi:

- 1) Faktor yang mempunyai pengaruhnya atas penerimaan pengguna pada penerapan sistem layanan administrasi (E-Office).
- 2) Responden dalam penelitian ini merupakan pegawai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kabupaten Mojokerto.
- 3) Analisis dengan pendekatan model UTAUT yang terdiri dari 6 variabel yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *sosial influence*, *facilitating conditions*, *behaviorial intentions* dan *use behavior* dalam sistem E-Office.
- 4) Pembahasan penelitian ini hanya sampai interpretasi hasil analisis dan dokumentasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuannya, diantaranya:

- 1) Mengkaji tingkat penerimaan pengguna terhadap implementasi sistem E-Office melalui pendekatan teoritis *UTAUT*.
- 2) Mengeksplorasi variabel-variabel dalam kerangka *UTAUT* yang berkontribusi terhadap penerimaan pengguna terhadap sistem E-Office.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang sebelumnya telah dijelaskan, adapun manfaatnya meliputi:

- 1) Bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa berpeluang menyerap wawasan maupun pengalaman baru yang dapat memperluas cakrawala pemikirannya dalam disiplin ilmu yang dipelajari.
 - b. Mahasiswa dapat membandingkan dan mengaplikasikan teori serta konsep yang dipelajari di



kelas ke dalam konteks dunia kerja yang sesungguhnya.

- c. Mahasiswa memiliki kesempatan untuk memberikan kontribusi langsung dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

2) Bagi Universitas

- a. Menjadi nilai tambah bagi Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang untuk menjalin relasi yang baik dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto.
- b. Dapat meningkatkan koordinasi dan kerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto.
- c. Dapat menambah referensi lapangan pekerjaan untuk lulusan - lulusan Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang.

3) Bagi Dinas

- a. Membentuk kolaborasi yang harmonis antara Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto, serta mahasiswa peneliti.
- b. Berfungsi sebagai medium untuk memperkenalkan company profile sekaligus merealisasikan inisiatif Corporate Social Responsibility (CSR) Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Mojokerto, baik kepada masyarakat luas maupun kepada Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang secara khusus.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metodologi Pengumpulan Data

Adapun metode yang diterapkan guna mendapatkan data-data yang diperlukan, diantaranya:

a. Studi pustaka

Melakukan identifikasi dan analisis berisikan informasi yang berkaitan dengan topik dari penelitian



melalui buku, artikel, skripsi, maupun jurnal. Informasi yang didapat akan diolah menjadi simpulan yang mendasari argumen dalam penelitian.

b. Wawancara

Wawancara bersama stakeholder dari pengembang website guna mengetahui secara lebih jelas bagaimana tanggapan mereka guna mendapatkan informasi terkait penelitian.

c. Observasi

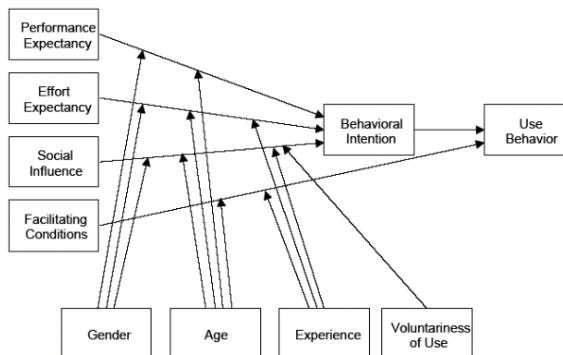
Kegiatan ini dilakukan dengan pengamatan objek penelitian yaitu website E-Office kabupaten Mojokerto

d. Kuisioner

Kuisioner untuk mempermudah mendapatkan responden lebih banyak sehingga hasil yang didapatkan akurat berdasarkan langkah-langkah analisis yang ditemukan.

1.6.2 Model Penelitian

Penelitian ini akan mengadopsi kerangka teori *UTAUT*, sebagai model konseptual yang dirumuskan oleh Venkatesh pada tahun 2003 (Venkatesh et al., 2003). Berikut model penerimaan teknologi informasi menurut Venkatesh:



Gambar 1.1 Model UTAUT Venkatesh et al 2003



1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam karya ilmiah ini disusun dengan mengikuti format tertentu, yang terdiri dari struktur penulisan, diantaranya:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini memuat paparan mengenai latar belakang yang menegaskan urgensinya, disertai identifikasinya, pembatasannya, dan perumusan masalahnya. Selain itu, juga dijelaskannya tujuannya, manfaat yang diharapkan, serta sistematika penulisan sebagai panduan pembaca.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Menyajikan kajian literatur yang relevan dengan penelitian, termasuk deskripsi metode yang digunakan dan gambaran umum aplikasi yang menjadi objek kajian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Berisi penjelasan rinci tentang metodologi yang diterapkan untuk mendukung proses analisa, mencakup teknik pengumpulan data serta penerapan model *UTAUT* sebagai kerangka analisis.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan secara menyeluruh proses maupun langkah-langkah yang digunakan dalam pencapaian hasil penerimaan pengguna aplikasi E-Office.

BAB 5 PENUTUP

Berisi rangkuman kesimpulan utama yang diperoleh, serta rekomendasi yang ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk pengembangan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat daftar referensi ilmiah yang menjadi acuan.



Hak Cipta Miik Unipdu Jombang

@www.unipdu.ac.id