

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Konsep *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertamakali dikenalkan oleh Davis (1986) adalah sebuah teori yang menjadi landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi. Konsep/konstruk yang digunakan dalam teori ini adalah persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness* atau *PU*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceive ease of use* atau *PEU*), persepsi sikap terhadap penggunaan (*Attitude Toward Using* atau *ATU*), minat perilaku untuk menggunakan (*behavioral intention to use* atau *BI*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage* atau *AU*). Dalam perkembangan teori TAM sampai dengan tahun 2000 teori ini sudah dirujuk oleh 424 penelitian lainnya dan sampai dengan tahun 2003 sudah dirujuk oleh 698 penelitian seperti yang dilaporkan oleh Social Science Citation Indeks (Lee at al. 2003).

Dalam banyak penelitian yang mengacu pada teori TAM banyak peneliti yang coba mengembangkan (mengekstensi) model TAM dengan menambahkan beberapa variabel eksternal yang menerangkan lebih lanjut atau menjadi penyebab (*antecedent*) dari konstruk PU dan PEU di TAM. Penelitian-penelitian yang mencoba mengembangkan model TAM melakukannya dengan menambahkan variabel-variabel eksternal. Variabel-variabel eksternal yang digunakan dapat dikategorikan misalnya sebagai variabel-variabel individual, organisasi, kultur, dan karakteristik-karakteristik tugas. Adapun beberapa peneliti tersebut adalah

Agarwal dan Prasad (1999), Gefen dan Straub (1997), Karahanna (1999), Iqbaria (1995), Limayem (2000), Moon dan Kim (2001), Lee (2003). Perluasan konsep TAM oleh para peneliti ini diharapkan akan membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi mendasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu pemakai tersebut (Rose, 2006; Lee, 2010).

Dalam pengadopsian suatu teknologi informasi tidak ada jaminan bahwa kemajuan teknologi akan selalu diikuti dengan kesuksesan oleh manusia atau pengguna teknologi informasi tersebut. Sudah menjadi sesuatu yang alamiah (*nature*) bahwa munculnya sebuah hal baru (perubahan) dalam hal ini teknologi informasi akan selalu menghasilkan reaksi pada diri penggunanya atau individu yang disasar teknologi tersebut. Reaksi dapat berupa penerimaan teknologi baru itu, atau bahkan penolakan akan hadirnya teknologi baru itu. Beberapa penelitian sebelumnya (Boodnar dan Hopwood, 1995 dalam Indarawati, 2010) membuktikan bahwa ada *resistance to change* saat sistem informasi baru diterapkan. Oleh karena itu penerimaan dan niat untuk mengadopsi teknologi baru adalah aspek krusial dari teknologi yang baru, sebagian ditentukan oleh besarnya pemakai potensial mampu mengadopsi teknologi tersebut (Wang et al., 2008).

Perkembangan teknologi komputer dan komunikasi (baca:teknologi informasi) yang semakin pesat saat ini, menuntut perusahaan maupun organisasi publik (pemerintah) untuk menggunakan kemajuan teknologi tersebut dalam rangka kinerja, efisiensi dan efektifitas organisasi serta pelayanan yang prima kepada pelanggan. Perkembangan teknologi informasi tersebut seakan menjadi

jawaban atau *supply* bagi *demand* pemerintah dan juga masyarakat yang menginginkan pengelolaan pemerintahan yang baik dengan sistem/manajemen pemerintah yang akuntabilitas, transparan, mudah diakses publik dan tentu lebih efisien dan efektif sesuai prinsip-prinsip *good governance* (Tangkilisan,2005:115). Kehadiran atau adopsi TI dalam setiap aktifitas pemerintah baik perkantoran dan pelayanan publik inilah yang kemudian menginisiasi istilah E-Government. E-Government merupakan penggunaan TI oleh pemerintahan untuk menjalankan setiap aktifitas dan kegiatan pemerintahan.

Kondisi dimana TI merasuki setiap sendi aktifitas dan pelayanan pemerintahan dapat terlihat dari banyaknya aplikasi/website milik pemerintah baik pusat maupun daerah. Salah satunya yang menjadi fokus penelitian ini adalah website Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dibangun untuk mendukung Sistem Pengadaan Secara Elektronik. Tujuan utama penerapan aplikasi ini adalah untuk mendukung pemerintah mewujudkan *good governance* melalui suatu layanan pengadaan barang dan atau jasa yang akuntabel, efisiensi dan efektifitas serta transparan.

Sebagai dasar hukum maka dikeluarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 70 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua Atas Perpres 54 Tahun 2010 yang menjadi dasar hukum tentang tata cara pelelangan barang dan pengadaan barang dan jasa secara elektronik (E-procurement). LPSE dirancang sedemikian rupa agar mengurangi kontak/ruang-ruang pertemuan antara pengguna, panitia pengadaan dan penyedia/rekanan barang/jasa. Hal ini menjadi penting karena kontak/ruang-ruang pertemuan tadi sering menjadi arena negosiasi, korupsi,

kolusi dan nepotisme (KKN) antara pengguna, panitia dan penyedia barang/jasa yang akhirnya berdampak pada kualitas barang/jasa dan tentunya kerugian negara. Sehingga diharapkan perubahan akibat penerapan TI ini tidak saja menasar aspek fisik semata yakni pelaksanaan lelang dari langsung (*direct*) menjadi tidak langsung (*indirect*) tetapi juga menasar perubahan sistem secara keseluruhan yang akhirnya menjaga perilaku para pelaku proses lelang agar jauh dari praktik KKN.

Dalam penerapannya LPSE Provinsi NTT bukan tanpa tantangan, mulai dari dukungan organisasi berupa anggaran, norma standar (SOP), maupun perilaku pengguna yang menerima maupun yang terpaksa menerima karena perintah/mandat organisasi ataupun fenomena gagap teknologi yang masih sering ditemui. Banyak kejadian, perilaku pengguna aplikasi LPSE Provinsi NTT dinilai kurang akrab atau belum familiar dengan aplikasi ini padahal aplikasi LPSE Provinsi NTT sudah berumur 5 (lima) tahun. Perilaku ini dapat terlihat dari masih banyaknya penyedia barang/jasa yang sering datang ke kantor LPSE untuk mendaftar padahal ini bisa dilakukan di rumah atau untuk sekedar menanyakan informasi terkait penggunaan LPSE dan juga sering ditemukan adanya penyedia mendaftar di lebih dari satu LPSE dengan asumsi bahwa ketika ingin mengikuti proses lelang di suatu daerah maka penyedia harus juga mendaftar di LPSE daerah tersebut padahal dengan mendaftar cukup di satu LPSE akan mendapatkan user name dan password yang mana dapat digunakan untuk mengikuti lelang disemua daerah.

Berbagai literatur menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kegagalan atau keberhasilan implementasi TI pada suatu organisasi dengan sikap / perilaku pengguna terhadap penerimaan sistem pada organisasi tersebut keberhasilan implementasi TI sebagian besar tergantung pada tingkat penerimaan sistem oleh penggunanya. Menyikapi tuntutan pemakaian TI pada organisasi sektor publik khususnya pemerintah, maka tidak dapat dilepaskan dari faktor kesiapan sumberdaya manusianya baik keahlian menggunakan komputer (*computer self-efficacy*) maupun niat menggunakan teknologi informasi dari pengguna. Penelitian oleh Compeau dan Higgins (1995) berargumentasi bahwa keyakinan-sendiri mempengaruhi ekspektasi-ekspektasi hasil yang terdiri dari hasil kinerja termasuk item persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan hasil personal yang berhubungan dengan peningkatan *image* atau status organisasi sedangkan Venkatesh dan Davis (1996) dan Agarwal et al. (2000) menemukan hubungan yang signifikan antara kemampuan menggunakan komputer dengan persepsi kemudahan penggunaan (*ease of use*).

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan perilaku atau sikap menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya. Dalam konteks LPSE ini, pemanfaatan TI lebih merupakan perintah peraturan (mandat organisasi) daripada pilihan sadar individu/organsiasi. Hartwick dan Barki 1994 (dalam Hartono 2007) menunjukkan bahwa pada kondisi pemakaian wajib, sikap tentang penggunaan sistem (*attitude concerning system use*) ditentukan oleh sikap terhadap sistem (*attitude toward system*). Hal ini berarti pemakai yang mempunyai persepsi bahwa sistemnya baik maka akan bersikap

positif dalam penggunaan sistem informasi. Keahlian menggunakan komputer menjadi hal utama untuk kinerja yang lebih baik namun niat untuk menggunakan teknologi informasi adalah pertama yang harus dimiliki pengguna (*end user*) dan akan berpengaruh pada penerimaan individu pengguna terhadap teknologi itu sendiri. Penelitian ini dilakukan di organisasi sektor publik khususnya pada pemerintah daerah sebagai objek penelitian dengan topik LPSE yang dikembangkan oleh pemerintah pusat untuk diterapkan pada pemerintah daerah.

Dari uraian latar belakang di atas yang didasarkan pada penelitian terdahulu, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji variabel yang membangun *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan harapan dapat meningkatkan penerimaan penyedia barang dan jasa terhadap aplikasi LPSE. Maka penulis tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerimaan Terhadap Teknologi Informasi Pada Organisasi Sektor Publik (Studi Kasus Pada Aplikasi LPSE Provinsi NTT)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, masalah penelitian ini dapat diidentifikasi menjadi :

1. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (PEU) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (PU) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;

2. Apakah persepsi kemudahan penggunaan (PEU) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan (ATU) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
3. Apakah persepsi kegunaan (PU) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan (ATU) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
4. Apakah persepsi kegunaan (PU) berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (BI) LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
5. Apakah sikap penggunaan (ATU) berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (BI) LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
6. Apakah kewajiban penggunaan (MU) berpengaruh positif terhadap sikap penggunaan (ATU) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
7. Apakah kemampuan menggunakan komputer (CSE) berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan (PEU) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
8. Apakah kemampuan menggunakan komputer (CSE) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (PU) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel-variabel eksternal yang diuji dalam penelitian ini yakni *Computer Self Efficacy* dan *Mandatory*.
2. Penelitian ini hanya meneliti model penerimaan penyedia barang dan jasa melalui model TAM pada Website LPSE Provinsi NTT yang merupakan media pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik.
3. Teknologi Informasi yang akan diteliti tingkat penerimaannya adalah Website LPSE Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang dapat diakses pada alamat <http://lpse.provntt.co.id>.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji model penerimaan pengguna LPSE dengan metode TAM dan menguji pengaruh antara variabel sebagai berikut:

1. Variabel persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
2. Variabel persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) terhadap sikap penggunaan (*Attitude Toward Using*) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;



3. Variabel persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap sikap penggunaan (*Attitude Toward Using*) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
4. Variabel persepsi kegunaan (PU) terhadap minat perilaku penggunaan (BI) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
5. Variabel sikap penggunaan (*Attitude Toward Using*) terhadap minat perilaku menggunakan (*behavioral intention to use*) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
6. Variabel kewajiban penggunaan (*Mandatory Using*) terhadap sikap penggunaan (*Attitude Toward Using*) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
7. Variabel kemampuan menggunakan komputer (CSE) terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang;
8. Variabel kemampuan menggunakan komputer (CSE) terhadap persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dalam penerimaan LPSE pada kalangan penyedia barang/jasa di Kota Kupang.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

- a. Manfaat teoritis/ akademis terkait konsep TAM: 1) Diharapkan dengan penelitian ini dapat menjelaskan fenomena yang muncul sebagai variabel eksternal yakni Computer self efficacy dan mandatory yang

mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi melalui hubungannya dengan variabel PEU, PU dan ATU; 2) memperkaya kajian diskusi maupun ruang lingkup penerapan TAM dalam pemerintahan yang masih jarang ditemui, yang dapat menjadi contoh/model di penelitian yang sejenis;

- b. Manfaat praktis dari penelitian ini yakni : 1) terkait dengan pengembangan kapasitas sumber daya manusia (pengguna) melalui pelatihan dan sosialisasi penggunaan LPSE oleh Pemerintah Provinsi NTT kepada para penyedia barang/jasa juga aparat pemerintah; 2) Sebagai masukan untuk dijadikan pertimbangan dalam pengembangan/inovasi aplikasi LPSE dimasa depan untuk mendukung kinerja pemerintahan yang akuntabel, efisien, efektif dan transparan yang didasarkan pada temuan penelitian ini.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk penulisan yang sistematis maka proposal ini akan mengambil bentuk dalam tiga bab yakni:

**Bab I** yang berisi Latar belakang yang berisi uraian situasi dan persoalan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**Bab II** yang berisi Tinjauan Pustaka berisi studi-studi/penelitian sebelumnya, model penelitian dan hipotesis yang diajukan penulis.

**Bab III** yang berisi Metodologi penelitian, berisi Tahapan Penelitian, Bahan Penelitian atau Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, populasi dan sampel, Teknik Analisa data, serta Jadwal Penelitian.

**Bab IV** yang berisi Profil responden, analisa data, uji hipotesis dan pembahasan.

**Bab V** yang berisi hasil penelitian yang merupakan kesimpulan dan saran serta kekurangan penelitian.

