

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini, akan disertakan beberapa deskripsi singkat tentang penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk mendukung keaslian dari penelitian ini dan menjadi dasar dalam pemilihan variabel yang terkait dengan pengaruh penerimaan *smart city* atau *e-government*.

Penelitian yang berkaitan tentang penerimaan *smart city* atau *e-government* sudah pernah dilakukan oleh Ying-Hsun Hung dan kawan-kawan pada tahun 2007, penelitian ini terkait penerimaan layanan *kiosk system* di Taiwan. Kios informasi adalah sistem informasi internet yang menggabungkan fungsi seperti penjualan tiket, belanja online, dan pembayaran online kartu kredit melalui ATM (Hung, et al, 2007). Penelitian ini dilakukan untuk mencari faktor-faktor kunci penerimaan pengguna melalui survei penelitian dan dengan mengumpulkan bukti empiris berdasarkan UTAUT. Penelitian ini tidak melibatkan variabel moderator dalam model penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* adalah faktor yang paling kuat dalam mempengaruhi niat penerimaan *e-government*. Diikuti dengan *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* yang memiliki faktor signifikan dalam penerimaan *kiosk system*.

Penelitian lainnya tentang metode UTAUT dilakukan oleh M Alshehri dan kawan-kawan pada tahun 2012 mengenai penerimaan layanan *e-government* pada

masyarakat Kerajaan Arab Saudi. Penelitian ini dilakukan dikarenakan pengguna layanan e-government di Kerajaan Saudi Arab masih sedikit. Data survei yang dikumpulkan dari 400 responden diperiksa dengan menggunakan metode *structural equation modeling* (SEM) dan diolah memakai aplikasi SPSS dan AMOS. Penelitian ini melibatkan variabel moderator dalam model penelitian yang dilakukan, variabel model tersebut adalah jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), dan pengalaman berinternet (*internet experience*). Hasil yang didapatkan adalah *performance expectancy* (PE) memiliki efek positif pada niat penggunaan, namun tidak ada efek jenis kelamin atau usia sebagai moderator untuk hubungan ini. *Effort Expectancy* (EE) memiliki efek positif pada niat penggunaan untuk menggunakan layanan e-government, dan hubungan ini hanya akan dimoderatori oleh pengalaman berinternet. Usia dan jenis kelamin tidak dianggap sebagai moderator penting dalam hubungan ini. *Facilitating Conditions* (FC) memiliki efek positif pada niat penggunaan untuk menggunakan layanan e-government, dan hubungan ini hanya akan dimoderatori oleh pengalaman berinternet saja. Usia dan jenis kelamin tidak dianggap sebagai moderator penting dalam hubungan ini. Pengalaman internet ternyata mendapat moderator yang signifikan dalam hal mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan layanan e-government di KSA. *Social influence* (SI) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan dalam menggunakan layanan e-government dan hipotesisnya belum didukung namun hanya akan dimoderatori oleh pengalaman berinternet. Usia dan

jenis kelamin ditemukan tidak signifikan dalam hal memoderasi niat perilaku untuk menggunakan layanan *e-government* di KSA.

Penelitian mengenai penerimaan menggunakan UTAUT juga dilakukan oleh Lemma Lessa dan kawan-kawan pada tahun 2011. Penelitian ini tentang penerimaan WoredaNet yang merupakan proyek *e-government* di Ethiopia. WoredaNet sendiri adalah sebuah jaringan yang ditujukan untuk menghubungkan semua unit administratif di Ethiopia (Lessa, et al, 2011). Penelitian ini melibatkan variabel moderator dalam model penelitian yang dilakukan, variabel model tersebut adalah jenis kelamin (*gender*), umur (*age*), pengalaman menggunakan WoredaNet (*Experience using WoredaNet*), dan Kesukarelaan menggunakan WoredaNet (*Voluntariness of Use*). Sasaran responden adalah pegawai negeri sipil di unit administrasi dimana WoredaNet ditempatkan. Lalu data akan di analisis menggunakan SPSS, hasil yang didapatkan adalah *performance expectancy* (PE) memiliki dampak yang lebih kuat terhadap pria dan pekerja yang lebih muda dalam niat penggunaan. *Effort expectancy* (EE) memiliki dampak yang lebih kuat terhadap wanita, pekerja yang lebih tua, dan mereka yang memiliki pengalaman terbatas dalam niat penggunaan. *Social Influence* (SI) memiliki dampak yang lebih kuat terhadap wanita, pekerja yang lebih tua, dan yang memiliki pengalaman terbatas dalam niat penggunaan. *Facilitating conditions* (FC) dampaknya tidak terlalu signifikan dalam niat penggunaan.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Murathan Kurfalı dan kawan-kawan pada tahun 2017, penelitian ini

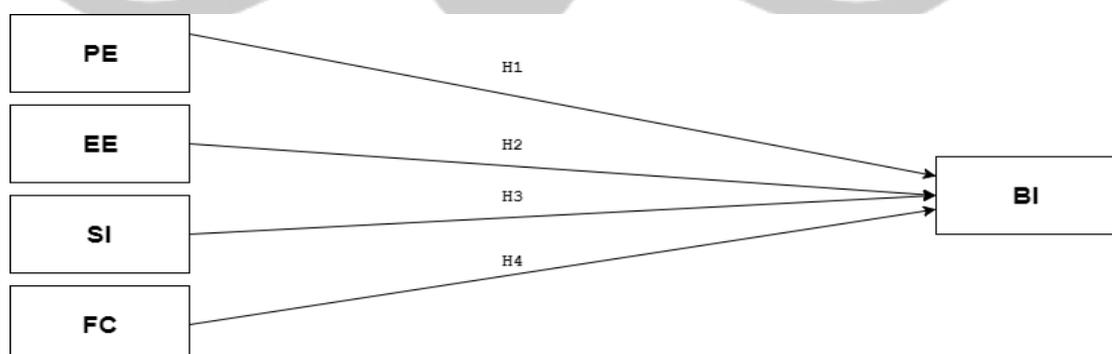
bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor mendasar yang berperan dalam keputusan warga negara Turki dalam menggunakan layanan *e-government* di Turki. Penelitian ini menggunakan faktor kepercayaan internet (*Trust of internet*) dan kepercayaan pemerintah (*Trust of government*) sebagai faktor tambahan selain *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions*. Penelitian ini tidak melibatkan variabel moderator dalam model penelitian yang dilakukan. Data dikumpulkan dengan melakukan survei online yang dilakukan oleh warga Turki yang berasal dari berbagai wilayah di negara Turki. Sebanyak 529 jawaban dikumpulkan melalui purposive sampling dan tanggapan dievaluasi dengan teknik SEM (*Structural Equation Modeling*). Hasilnya menunjukkan bahwa *Performance expectancy*, *Facilitating conditions*, *Social influence* dan *Trust of internet* adalah faktor penentu ketika warga memutuskan untuk menggunakan layanan *e-government*. Sedangkan *Effort expectancy* dan *Trust of government* ternyata tidak signifikan dalam niat penggunaan layana *e-government*.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Babita Gupta dan kawan-kawan pada tahun 2008, penelitian ini bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan adopsi dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang baru oleh karyawan dalam sebuah organisasi pemerintah. Penelitian ini menggunakan faktor *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* sebagai faktor utama. Penelitian ini menggunakan variabel moderator *gender* dalam model penelitian. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy* and *social influence* mempengaruhi *behavioral intention* untuk menggunakan sistem, *facilitating conditions* juga secara positif mempengaruhi penggunaan, tapi tidak ditemukan hubungan antara niat untuk menggunakan dan penggunaan sebenarnya, ditemukan juga bahwa gender tidak memiliki pengaruh signifikan.

### 2.1. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini akan mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan *smart city* di kota Yogyakarta menggunakan metode UTAUT (Venkatesh, et al, 2003). Pada model ini terdapat 4 variabel yang mempengaruhi niat penggunaan (*behavioural intention*), keempat faktor tersebut adalah harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Model penelitian yang diajukan dapat dilihat pada gambar 2.1 dibawah ini.



Gambar 2.1 Model penelitian yang diajukan Berdasarkan model penelitian di atas, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut, yaitu:

### **2.2.1. Performance Expectancy**

*Performance expectancy* merupakan tingkat mengenai sejauh mana seseorang memiliki keyakinan bahwa menggunakan sistem akan membantu dalam melakukan pekerjaannya (Venkatesh, et al, 2003). Menurut Venkatesh dan kawan-kawan bahwa *performance expectancy* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan. Peneliti lain juga menunjukkan hasil yang serupa (Hung, et al, 2007), (Gupta, et al, 2008), (Lessa, et al, 2011), (Alshehri, et al, 2012), (Kurfali, et al, 2017).

**H1: Ekspektasi Kinerja (PE) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan (BI).**

### **2.2.2. Effort Expectancy**

*Effort expectancy* adalah tingkat kemudahan terkait penggunaan sistem (Venkatesh, et al, 2003). Menurut Venkatesh dan kawan-kawan bahwa *effort expectancy* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan. Peneliti lain juga menunjukkan hasil yang serupa (Hung, et al, 2007), (Gupta, et al, 2008), (Lessa, et al, 2011), (Alshehri, et al, 2012).

**H2: Harapan usaha (EE) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan (BI).**

### **2.2.3. Social Influence**

*Social influence* adalah sejauh mana seorang individu merasa bahwa orang lain percaya bahwa ia harus menggunakan sistem baru (Venkatesh, et al,

2003). Menurut Venkatesh dan kawan-kawan bahwa *social influence* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan. Peneliti lain juga menunjukkan hasil yang serupa (Hung, et al, 2007), (Gupta, et al, 2008), (Lessa, et al, 2011), (Kurfali, et al, 2017).

**H3: Pengaruh sosial (SI) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan (BI).**

#### **2.2.4. Facilitating Conditions**

*Facilitating Conditions* adalah sejauhmana seseorang individu percaya bahwa infrastruktur organisasi dan teknis ada untuk mendukung penggunaan sistem (Venkatesh, et al, 2003). Menurut Venkatesh dan kawan-kawan bahwa *facilitating conditions* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap niat penggunaan. Peneliti lain juga menunjukkan hasil yang serupa (Hung, et al, 2007), (Gupta, et al, 2008), (Alshehri, et al, 2012), (Kurfali, et al, 2017).

**H4: Kondisi fasilitas (FC) berpengaruh positif terhadap niat penggunaan (BI).**