

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian ini, peneliti memakai beberapa uraian singkat penelitian terdahulu tentang penerimaan dan penggunaan teknologi pada pemerintahan. Penelitian ini menggunakan metode UTAUT yang di adopsi dari Venkatesh (2003) tentang penerimaan teknologi informasi. Metode ini adalah gabungan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen & Fishbein, 1980), *Motivational Model* (MM), *Teori Planned Behavior* (TPB) (Ajzen, 1985), *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989), *Extention of the Technology Acceptance Model* (TAM2) (Venkatesh & Davis, 2000), *Model of PC Utilization* (MPTU) *Innovation Diffusion Theory* (IDT) (Mustonen-Ollila & Lyytinen, 2003). UTAUT merupakan satu dari sekian banyak model baru yang berkembang dalam bidang identifikasi penerimaan teknologi umum. Model ini mempunyai kekuatan sehingga banyak digunakan dalam berbagai macam penelitian dan menerapkannya secara luas untuk berbagai teknologi (Williams et al, 2013).

Menurut Alshehri (2012), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa metode UTAUT layak dipakai karena mampu mengevaluasi penerimaan dan penggunaan teknologi pada pemerintahan atau e-government. Penerimaan dan penggunaan e-Government yang semakin meningkat terutama pada layanan kepada masyarakat membuat layanan menjadi lebih mudah dan cepat di bidang Kepolisian, teknologi informasi berpengaruh besar pada pekerjaan Kepolisian dan TI meningkatkan kemampuan kepolisian dan memecahkan masalah (Lindsay et al, 2011). Temuan

ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi baru dapat meningkatkan kinerja (Legohérel, 2013). Hal ini menunjukkan bahwa menggunakan teknologi baru berpengaruh positif bagi pemerintahan.

Lau (2016) menjelaskan bahwa harapan kinerja mempengaruhi niat pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa harapan kinerja sangat berpengaruh pada niat perilaku untuk menggunakan. Hal ini juga sama dengan penelitian Williams et al (2013). Menurut penelitian Engotoit et al (2016) bahwa harapan kinerja berpengaruh positif terhadap niat perilaku dalam penggunaan teknologi informasi berbasis mobile.

Menurut penelitian Alshehri et al (2012) yang meneliti tentang pelayanan pada e-Government. Harapan Usaha menjelaskan kemudahan layanan pada e-government bahwa harapan usaha mempengaruhi sikap pengguna niat perilaku untuk menggunakan teknologi informasi. Penelitian selanjutnya juga mengungkapkan bahwa pengaruh sosial juga berpengaruh pada niat perilaku untuk menggunakan teknologi. Hal ini berpengaruh penting karena pengaruh sosial dengan mudah dapat mempengaruhi satu sama lain.

Facilitating Conditions atau kondisi fasilitas adalah kepercayaan seseorang bahwa organisasi yang memiliki infrastruktur yang baik dan teknis yang menunjang dalam penggunaan teknologi atau layanan sangat penting, sehingga dengan lingkungan yang diperlukan, peralatan dan bantuan itu mudah digunakan. Konstruk ini adalah prediktor langsung dari penggunaan aktual dari teknologi. Hal ini digunakan pada penelitian sebelumnya (Akhtar Shareef et al. 2014 dan Venkatesh et al, 2012).