

BAB III

LANDASAN TEORI

Dalam memahami sebuah penelitian, tentunya harus paham dulu mengenai teori teori yang diteliti. Landasan teori akan menjelaskan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, Berikut peneliti akan melampirkan beberapa teori tersebut.

3.1. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum

Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) merupakan tindak lanjut dari Peraturan Presiden No.33 Tahun 2012, Peraturan ini berisi tentang Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum Nasional, Pada tanggal 25 Juni 2013 Kementerian Kominfo menerbitkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2013 tentang JDIH. JDIH merupakan tugas dan fungsi dari Sub Bagian Dokumentasi, Bagian Bantuan Hukum pada Biro Hukum Sekretariat Jendral Kementerian Komunikasi dan Informatika. Salah satu tujuan dari JDIHN yang terlampir didalam Peraturan Presiden No.33 Tahun 2012 adalah Menjamin terciptanya pengelolaan dokumentasi dan informasi hukum yang terpadu dan terintegrasi di berbagai instansi pemerintah dan institusi lainnya. Maka Provinsi Riau melalui lembaga Biro Hukum Prov. Riau menerbitkan JDIH yang merupakan anggota dari JDIH Nasional sebagai pengelola dokumentasi dan informasi hukum daerah Provinsi Riau <https://jdih.kominfo.go.id>.

JDIH terdiri dari pusat JDIH dan anggotanya, pusat JDIH nasional dan badan pembinaan hukum nasional, sedangkan anggotanya terdiri dari berbagai macam bidang yaitu : bidang informasi dan komunikasi, biro hubungan masyarakat dan kerjasama luar negeri, subdirektorat dokumentasi dan perpustakaan, sekretariat dirjen administrasi hukum umum, sekretariat dirjen permasyarakatan, bidang laporan dan program, bidang teknologi informasi, bidang hubungan masyarakat dan informasi, bidang pelayanan hukum dan hak asasi manusia. JDIH mempunyai tugas pokok untuk menjalankan pembinaan, pengembangan dan pemantauan dalam organisasi, SDM, dokumen hukum, sarana dan prasarana, dokumen hukum juga teknologi dan komunikasi.

JDIH merupakan badan pendukung dalam pembangunan hukum di Indonesia. Pengelolaan yang terintegrasi sangat membantu pemerintah dan masyarakat dalam mengetahui informasi hukum. JDIH sebagai bidang pengelolaan teknis, dokumentasi juga informasi hukum, karena informasi hukum yang baik apabila memiliki pendokumentasian yang benar juga dengan sistem yang bagus. Selanjutnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem membantu proses layanan yang akurat, mudah dan akurat. Sehingga, pemerintah wajib mengoptimalkan penyebaran undang-undang terutama dalam bidang hukum untuk menunjang informasi yang modern. Hal ini diharapkan mampu menciptakan pemerintahan yang bersih dalam menjalankan undang-undang yang berlaku. Selanjutnya Website JDIH berperan penting dalam masyarakat karena mempermudah mereka dalam mencari sumber hukum yang akurat sehingga masyarakat mendapatkan pemahaman hukum yang baik. Proses pencarian yang

mudah dan cepat menjadikan pelayanan JDIH semakin efisien dan efektif. Adapun visi dan misi dari JDIH Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

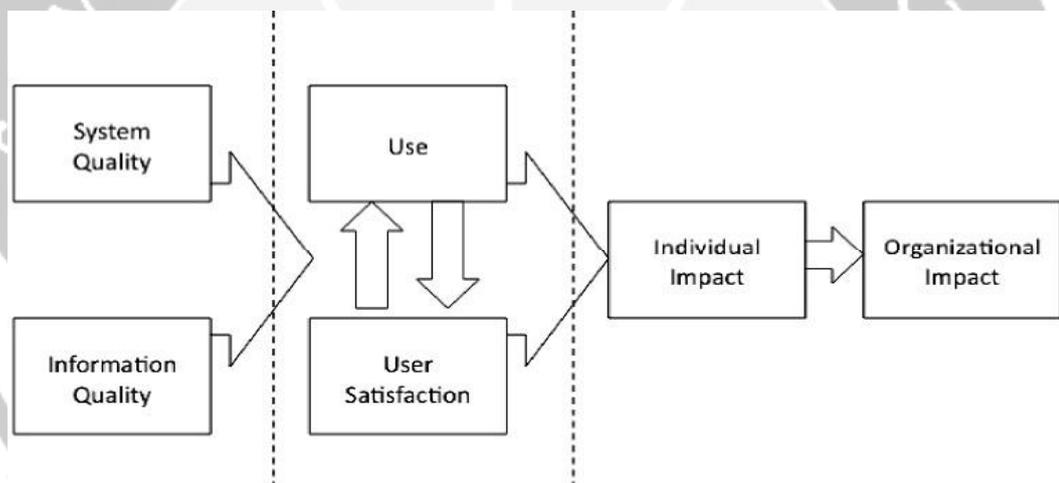
Visi Biro Hukum Provinsi Riau sebagai berikut “Menjadi yang terdepan dalam pembentukan produk hukum daerah, mewujudkan kepastian hukum, melakukan pengawasan, penataan dokumentasi dan naskah hukum daerah yang berkualitas”.

Sedangkan misinya yaitu menaikkan kualitas hukum daerah, mewujudkan kepastian hukum dan melakukan pengawasan juga penataan dokumentasi pada daerah Provinsi Riau.

3.2. Delone and McLean

Model DeLone and McLean (D&M) merupakan model yang telah banyak digunakan peneliti terdahulu dalam mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi. Seperti pada penelitian Petter, DeLone and McLean (2008) yang menjelaskan tentang 180 contoh penelitian menggunakan metode Delone and McLean pada periode 1992-2007. Sebanyak 52 Studi empiris yang mereka dapatkan, menunjukkan bahwa model keberhasilan IS (DeLone dan McLean, 1992, 2003, 2004) telah sesuai untuk memeriksa penggunaan dan kelanjutan teknologi. Pada tahun 1992, DeLone dan McLean menciptakan metode ini dalam penelitiannya tentang Keberhasilan Sistem Informasi dengan menggunakan variabel dependen (DeLone and McLean, 1992), menurutnya aspek utama dari kesuksesan sistem informasi yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dampak Individual dan Dampak Organisasi. Kualitas sistem dan kualitas informasi dari metode ini dapat secara mandiri atau bersama-sama dapat

mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, besarnya penggunaan akan memberikan efek kepuasan pengguna secara positif maupun negatif. Berdasarkan teori dan hasil penelitian yang dilakukan oleh Delone and Mclean (1992), Model kesuksesan mereka merupakan sebuah metode parsimony. Instansi yang menerapkan model kesuksesan Delone and Mclean akan sangat baik. Penggunaan dan kepuasan pengguna akan memberikan efek terhadap perilaku individu dan dampak terhadap organisasi. Model Delone and McLean (1992) tersebut dapat dilihat pada gambar 3.1 dibawah ini:

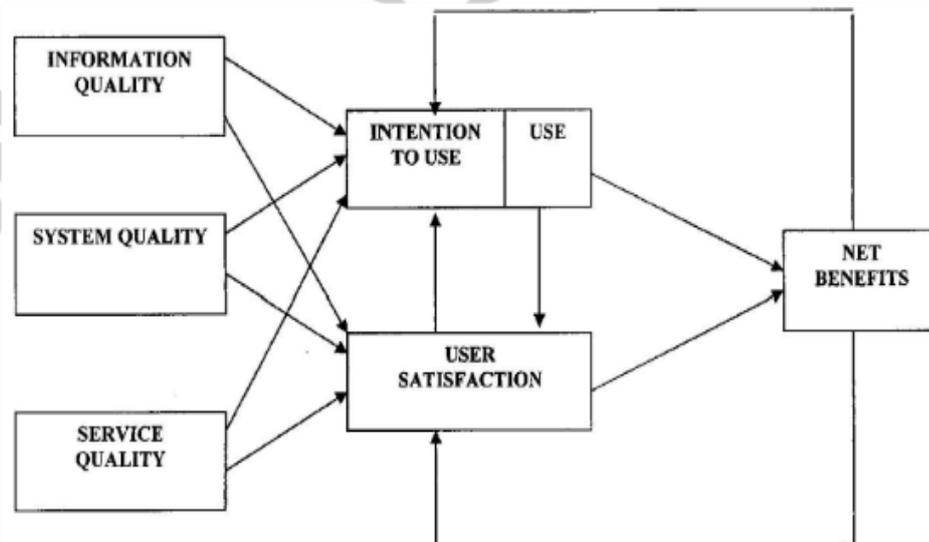


Gambar 3.1. Model DeLone and McLean (1992)

Pengujian lebih lanjut dilakukan oleh Ballantine *et al.*, (1996) tentang model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean ini. Penelitiannya memberikan kritikan terhadap model Delone and McLean (1992), model tersebut dianggap belum lengkap karena seharusnya penelitian sistem informasi juga harus mempertimbangkan variabel kontijensi sebagai variabel independen. Tahun 2003 DeLone and McLean memperbarui model ini, aspek utama kesuksesan sistem informasi adalah kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information*

Quality), Kualitas Layanan (*Service Quality*), penggunaan (*Use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan *Net Benefit* (Manfaat) (DeLone and Mclean, 2003).

Dengan kata lain mereka menambahkan Kualitas Layanan terhadap kerangka model yang baru, lalu menggantikan Dampak Individual dan Dampak Organisasi sebagai Manfaat (*Net Benefit*). (Tandi Lwoga, 2013) yang dikutip dari Delone and McLean tahun 2004 mengatakan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap niat untuk menggunakan (*Intention to Use*), Penggunaan Sistem (*use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Sedangkan Niat untuk Menggunakan, Penggunaan sistem dan Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*). Berikut dapat dilihat pada gambar 3.2. Model Delone and McLean (2003) dibawah ini.



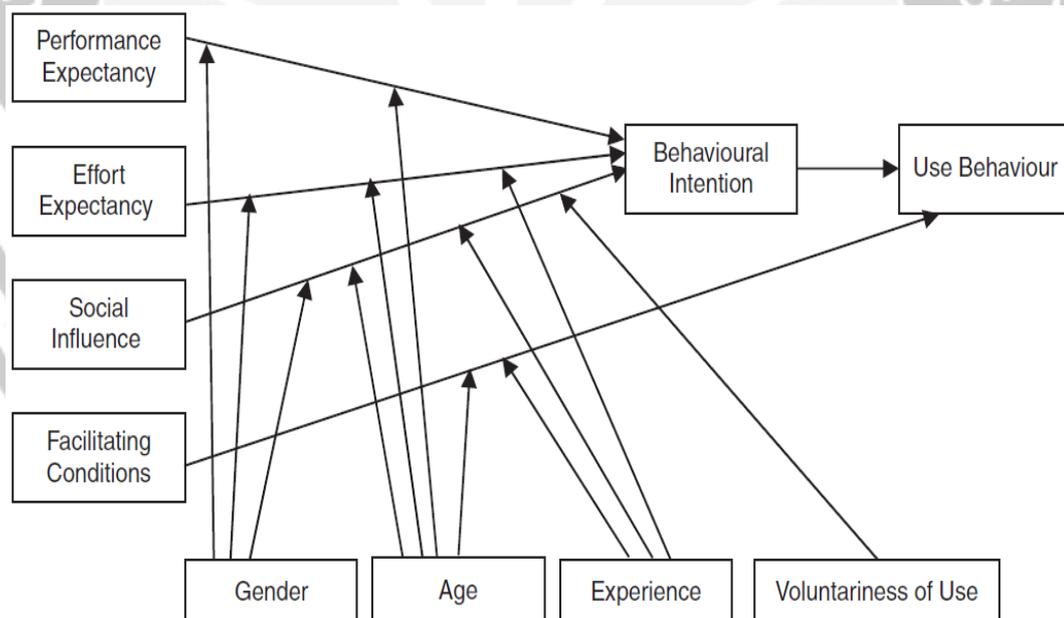
Gambar 3.2. Model Delone and McLean (2003)

Pada tahun 2004 Delone and McLean kembali melakukan penelitian dengan menggunakan metode mereka sebagai alat ukur dalam kesuksesan sistem e-commerce. Dalam penelitiannya mereka mengatakan banyak perusahaan yang menjadikan aplikasi e-commerce sebagai investasi bisnis yang besar namun mereka kesulitan dalam mengevaluasi keberhasilan sistem e-commerce mereka. Model Kesuksesan Sistem Informasi seperti DeLone & McLean dapat digunakan dan disesuaikan dengan pengukuran di dunia e-commerce. Dua contoh kasus yang mereka gunakan dalam penelitiannya (Delone and McLean, 2004) menunjukkan bagaimana model dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan menspesifikasi metrik keberhasilan pada e-commerce.

3.3. UTAUT

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) memiliki empat faktor utama dan empat faktor pendukung yang digunakan dalam memprediksi niat perilaku untuk menggunakan teknologi dan penggunaan teknologi dalam konteks organisasi. Empat faktor utama tersebut yaitu harapan kerja, harapan kinerja, pengaruh sosial dan kondisi pendukung, dan empat faktor pendukungnya terdiri dari usia, jenis kelamin, pengalaman dan kesukarelaan. Menurut UTAUT, Harapan Kerja, Harapan Kinerja dan Pengaruh Sosial akan mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi, sedangkan niat perilaku dan kondisi fasilitas mempengaruhi penggunaan teknologi (Venkatesh, Thong and Xu, 2016). Teori UTAUT diadopsi melalui review dan integrasi delapan teori yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), Model Penerimaan Teknologi

(TAM), Teori Perilaku Terencana (TPB), Model Motivasi, Gabungan TBP / TAM, Teori Difusi Inovasi (IDT), Model Pemanfaatan PC dan Teori Kognitif Sosial (SCT) (Williams, Rana and Dwivedi, 2015). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology atau UTAUT memiliki 6 variabel utama dan 4 moderator, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, *Behavioural Intention* dan *Use Behaviour*, serta *Gender*, *Age*, *Experience* dan *Voluntariness of Use*. Penelitian ini mengambil 2 variabel yang digunakan dalam pembuatan research model yaitu *Social Influence* dan *Perceived Effectiveness*. Gambar 3.3 berikut merupakan bentuk dari UTAUT.



Gambar 3.3. Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

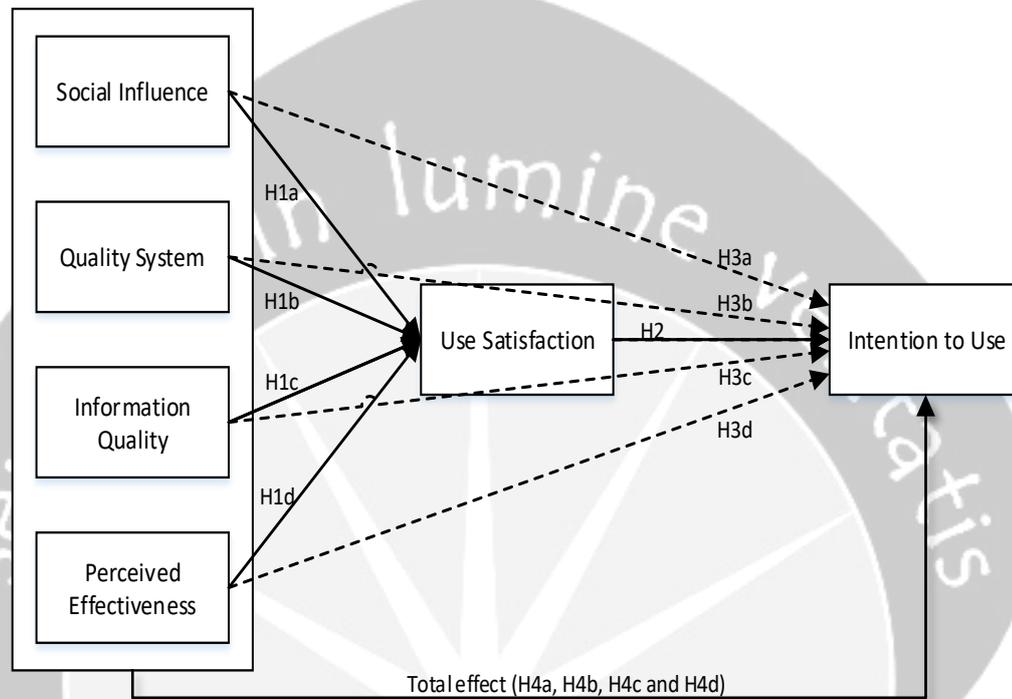
3.4. Model Penelitian

Penelitian ini menggabungkan dua model, yaitu model DeLone dan McLean dan Unified Theory Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Model ini diadopsi dari penelitian sebelumnya tentang e-Government adoption and user's satisfaction (Athmay, Fantasy dan Kumar, 2016) karena sesuai dengan konteks pada penelitian ini. Penelitian tersebut berpendapat bahwa atribut e-government akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan niat untuk menggunakan layanan e-government. Mereka mengamati tentang pentingnya menciptakan pengguna yang puas dengan system yang dibuat dan dampak dari kepuasan pengguna tersebut terhadap niat untuk menggunakan. Hal ini sejalan dengan ide peneliti dengan konteks yang sama pada penelitian tersebut.

Model DeLone dan McLean terdiri dari konstruk *Information Quality*, *System Quality*, *User Satisfaction* dan *Intention to Use*. Masing-masing konstruk harus diukur secara terpisah karena akan berpengaruh terhadap User Satisfaction. Selanjutnya, output sistem informasi seperti akurasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan menjadi karakteristik dari Kualitas Informasi (Petter, DeLone and McLean, 2008). Kualitas Informasi dievaluasi oleh pengguna dan akan mempengaruhi *User Satisfaction* (Lee and Chung, 2009). Selanjutnya, Konstruk *Sosial Influence* dan konstruk *Perceived Effectiveness* diadopsi dari model *Unified Theory Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) (Venkatesh *et al.*, 2003).

Sosial Influence yaitu sejauh mana seorang individu memiliki kepercayaan bahwa menggunakan sistem baru akan meminimalkan usaha dalam proses mengerjakan pekerjaan. Factor social juga memiliki pengaruh yang kuat dalam

peningkatan pengguna system (Setyohadi *et al.*, 2017). Berikut gambaran dari research model yang diusulkan:



Gambar 3.4. Research Model (Athmay, Fantasy and Kumar, 2016)

3.5. Hipotesis

Faktor yang dibahas dalam literature model yang diambil meliputi Pengaruh Sosial (*Sosial Influence*) yaitu sejauh mana seorang individu memiliki kepercayaan bahwa menggunakan sistem baru akan meminimalkan usaha dalam proses mengerjakan pekerjaan mereka ini diadopsi dari metode UTAUT dan Manfaat yang Dirasakan (*Perceived Effectiveness*) yang diadopsi dari (Venkatesh *et al.*, 2003) dan sama dengan penelitian sebelumnya (al-Syafi'i dan Weerakkody, 2010). Pemerintah sebagai penyedia layanan harus berinteraksi dengan pengguna layanan E-Government agar layanan E-Government tersebut dapat berjalan. E-Government

memiliki kemampuan untuk mempengaruhi sikap dan pandangan pengguna tentang pemerintah, serta kepercayaan pengguna akan efektifnya layanan yang dibangun oleh pemerintah tersebut (West, 2004). Atas pernyataan di atas, berikut hipotesis yang di usulkan peneliti:

H1a: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) memiliki efek positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H1b: Kualitas Sistem (*Quality System*) akan memiliki pengaruh positif pada Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H1c: Kualitas Informasi (*Information Quality*) akan memiliki pengaruh positif pada Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H1d: Effectivitas yang dirasakan (*Perceived Effectiveness*) akan memiliki efek positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Selain itu, Niat untuk menggunakan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna saling berhubungan (Ractham and Khayun, 2011). Meningkatnya Kepuasan Pengguna akan membuat peningkatan terhadap niat untuk menggunakan (DeLone and Mclean, 2003) (Delone and McLean, 2004).

H2: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) akan memiliki pengaruh positif pada Niat untuk Menggunakan (*Intention To Use*).

Selanjutnya Kualitas juga mengacu pada kapasitas teknis dari sistem informasi, yaitu, kemudahan penggunaan, keandalan, waktu respon, dan ketersediaan (DeLone and Mclean, 2003) (Delone and McLean, 2004) (Ractham and Khayun, 2011). Sehingga peneliti membuat hipotesis sebagai berikut:

H3a: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) memiliki efek positif terhadap Niat untuk Menggunakan (*Intention To Use*).

H3b: Kualitas Sistem (*System Quality*) akan memiliki pengaruh positif pada Niat untuk Menggunakan (*Intention To Use*).

H3c: Kualitas Informasi (*Information Quality*) akan memiliki pengaruh positif pada Niat untuk Menggunakan (*Intention To Use*).

H3d: Effectivitas yang dirasakan (*Perceived Effectiveness*) akan memiliki efek positif terhadap Niat untuk Menggunakan (*Intention To Use*).

Efek Mediasi Kepuasan Pengguna terhadap Tujuan Penggunaan Kelompok keempat hipotesis berhubungan dengan efek total atribut e-government yang akan digunakan. Selain efek langsung, atribut e-government juga secara tidak langsung mempengaruhi niat untuk menggunakan dimensi kepuasan pengguna. Diperkirakan bahwa setiap hubungan antara atribut dan niat e-government untuk digunakan akan dimediasi oleh kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna telah banyak dikutip sebagai ukuran keberhasilan dan efektivitas e-government (McHaney et al., 1999; DeLone dan McLean, 1992; Zviran and Erlich, 2003; Muylle, 2004).

Pada penelitian terdahulu, peneliti telah menyelidiki informasi, desain situs web, kepuasan pengguna, dan dukungan yang diberikan kepada pengguna akhir sebagai kontributor untuk kepuasan pengguna. Misalnya, Chen et al. (2000) mempelajari kepuasan pengguna sebagai sebuah gudang data. Mereka menyimpulkan bahwa kontribusi terhadap kepuasan pengguna mencakup dukungan kepada pengguna akhir, akurasi informasi, format, dan ketepatan serta pemenuhan kebutuhan pengguna. Untuk menguji hipotesis ini, peneliti perlu

memeriksa efek total dari atribut e-government mengenai niat untuk menggunakan (Intention to Use) yang mencakup efek langsung dan tidak langsung. Penelitian yang cukup banyak telah dilakukan terhadap efek total (Gupta and Somers, 1996; Vokurka and O'Leary-Kelly, 2000; Fantazy, Kumar and Kumar, 2010). Studi ini memberikan dukungan awal untuk mengetahui pengaruh total atribut e-government (perceived effectiveness, social influence, kualitas informasi, dan kualitas sistem) terhadap niat untuk menggunakan (Intention to Use) layanan e-government, yang mencakup efek langsung dan tidak langsung melalui kepuasan pengguna. Studi penelitian mengusulkan hal berikut sebagai hipotesis untuk efek total atribut e-government terhadap niat pengguna.

H4a: Selain efek langsung, pengaruh sosial juga secara tidak langsung mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakannya melalui pengaruhnya terhadap dimensi kepuasan pengguna.

H4b: Selain efek langsung, kualitas sistem juga secara tidak langsung mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakannya melalui pengaruhnya terhadap dimensi kepuasan pengguna.

H4c: Selain efek langsung, kualitas informasi juga secara tidak langsung mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakannya melalui pengaruhnya terhadap dimensi kepuasan pengguna.

H4d: Selain efek langsung, efektivitas yang dirasakan juga secara tidak langsung mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakannya melalui pengaruhnya terhadap dimensi kepuasan pengguna.

