

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kabupaten Badung merupakan salah satu kabupaten yang terletak pada provinsi Bali. Dilansir dari data Badan Pusat Statistik (BPS) Badung tahun 2019 luas wilayah Badung 418,52 km² dan dihuni oleh 656.900 jiwa. Kabupaten Badung juga tercatat sebagai kabupaten atau kota yang memiliki tingkat kemiskinan terendah di Bali dikarenakan banyaknya potensi wilayah yang dimiliki. Potensi tersebut meliputi hotel dan pariwisata, pertanian dan perkebunan, pendidikan hingga produk kerajinan[1]. Banyaknya potensi dan sumber daya manusia yang dimiliki mendorong kabupaten Badung untuk memberikan layanan publik yang terintegrasi sehingga memudahkan masyarakatnya dalam beraktifitas.

E-government merupakan sebuah teknologi untuk pengelolaan pemerintahan secara elektronik guna meningkatkan kualitas layanan publik. *E-government* merupakan sebuah hal yang baru dalam pengelolaan pemerintahan pada administrasi publik di kabupaten Badung. Perencanaan penerapan *e-government* pada kabupaten Badung dimulai pada tahun 2013 yang diharapkan mempermudah masyarakat dalam pengaksesan informasi dan layanan yang tersedia di kabupaten Badung[2]. Pengembangan layanan publik *e-government* pada kabupaten Badung meliputi layanan perizinan *online*, sistem kependudukan elektronik, hingga perpajakan.

Dengan layanan yang disediakan oleh pemerintah kabupaten Badung tersebut, tidak semua masyarakat mengetahuinya. Sekarang dipertanyakan bagaimana efektivitas dari *e-government* yang diterapkan. Dikarenakan *e-government* merupakan sebuah inovasi baru sehingga banyak faktor-faktor penentu yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan publik terpadu secara *online*.

Faktor-faktor tersebut dapat diidentifikasi menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT digunakan sebagai interaksi penerimaan pengguna dengan

teknologi informasi dan reaksi yang akan dilakukan pengguna. Penelitian terdahulu menuturkan terdapat empat peran penting yang mempengaruhi niat perilaku (*behavioural intention*) dan perilaku pengguna (*use behaviour*) yaitu harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), kondisi fasilitas (*facilitating conditions*). Selain itu jenis kelamin, umur, pengalaman, dan kesukarelaan pengguna berpengaruh pada empat faktor tersebut[3].

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *e-government* oleh masyarakat pada kabupaten Badung. Sehingga hasil yang diharapkan dapat dijadikan pedoman dalam pengembangan dan pengimplementasian *e-government*. Penelitian ini juga diharapkan membantu masyarakat untuk lebih menggunakan layanan yang disediakan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah apa faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan *e-government* pada kabupaten Badung berdasarkan model UTAUT.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu responden penelitian pengambilan data terbatas pada masyarakat umum yang bertempat tinggal di kabupaten Badung.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah mampu mengidentifikasi faktor-faktor penerimaan masyarakat terhadap layanan *e-government* pada kabupaten Badung berdasarkan model UTAUT.

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian

ini adalah sebagai berikut:

1.5.1. Studi Literatur

Metode penelitian studi literatur digunakan oleh penulis untuk mencari literatur atau daftar pustaka sebagai pendukung teori-teori yang dijabarkan dalam melakukan penelitian.

1.5.2. Perancangan Konsep

Metode perancangan konsep digunakan oleh penulis sebagai merancang pertanyaan kepada responden berupa kuisisioner, dan memberikan bobot masing-masing indikator yang diberikan. Rancangan pertanyaan yang akan dibuat akan memuat variabel UTAUT yang digunakan.

1.5.3. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data digunakan oleh penulis sebagai acuan reaksi dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada masyarakat yang bertempat tinggal di kabupaten Badung.

1.5.4. Pengolahan Data

Metode pengolahan data digunakan oleh penulis untuk mengolah hasil kuesioner yang telah diberikan kepada responden. Hasil kuesioner tersebut akan diuji validitas dan reliabilitasnya, sehingga didapatkan keakuratan data. Pengolahan data nantinya akan mendapatkan variabel yang paling sering tampak pada kuesioner.

1.5.5. Analisis Data

Metode analisis digunakan oleh penulis untuk menganalisa data yang berhasil diolah yang akan menampilkan variabel yang tampak. Variabel tersebut nantinya akan diurutkan, dan didapatkan

variabel terpilih yang paling mempengaruhi minat masyarakat terhadap penggunaan layanan.

1.5.6. Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan digunakan oleh penulis untuk memberikan pengetahuan mengenai faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap layanan *e-government* yang disediakan. Pengetahuan ini dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki layanan menjadi lebih baik.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini akan memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan memuat mengenai kajian penelitian yang pernah dilakukan sesuai dengan masalah penelitian yang diambil oleh penulis yaitu berkaitan dengan layanan *e-government* yang diberikan kepada masyarakat.

3. Bab III Landasan Teori

Pada bab ini akan memuat penjelasan terhadap teori-teori penelitian yang menyangkut tentang *e-government*, uji validitas dan reliabilitas, dan UTAUT model.

4. Bab IV Analisis dan Perancangan Eksperimen

Pada bab ini akan memuat analisis dan perancangan dari penelitian. Analisis pada penelitian meliputi deskripsi masalah penelitian, kebutuhan pada kuesioner, hingga kebutuhan pada alat. Perancangan eksperimen mengacu pada merancang metode yang akan digunakan.

5. Bab V Hasil Eksperimen dan Pembahasan

Pada bab ini akan memuat hasil penelitian minat masyarakat pada layanan *e-government* yang diberikan, dan pembahasan pada faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan *e-government*.

6. Bab VI Penutup

Pada bab ini akan memuat kesimpulan yang didapatkan dari rangkaian hasil penelitian sesuai dengan tujuan awal dilakukan penelitian, dan saran untuk hasil penelitian yang dapat dikembangkan lebih lanjut.

