

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Smart City saat ini dipandang sebagai strategi kunci untuk meningkatkan kualitas hidup populasi besar orang yang tinggal di kota-kota di seluruh dunia. Sistem dan layanan inisiatif ini dapat memberikan peningkatan yang berarti untuk meningkatkan produktivitas pemerintah, sektor swasta, dan warga negara. Pemerintah juga dapat membantu merancang kembali masa depan pelayanan masyarakat, menjadikannya lebih berpusat pada warga negara. Beberapa tujuan smart City yang menjanjikan adalah: efisiensi, kecepatan, keterbukaan, dan kualitas pelayanan publik yang lebih besar, layanan kependudukan digital, perpajakan online, memperluas cakupan layanan koneksi internet, menangani konteks privasi dan keamanan, persepsi lingkungan yang berkelanjutan, dan mobilitas masyarakat yang didukung teknologi. Sementara pengguna tradisional layanan pemerintahan telah memiliki peran pasif di masa lalu, pengguna saat ini lebih aktif, lebih banyak informasi, dan lebih banyak menuntut (Neirotti *et al.*, 2014).

Sebuah kota saat ini adalah sistem kompleks yang ditandai dengan sejumlah besar warga yang saling berhubungan, bisnis, berbagai moda transportasi, jaringan komunikasi, layanan, dan utilitas. Dalam kemunculan mereka, kota pintar adalah jawaban untuk tantangan ini. Menghubungkan banyak penduduk, memenuhi kebutuhan transportasi yang cerdas, memfasilitasi komunikasi, meningkatkan kinerja pemerintah, dan menjadikan beberapa aspek kehidupan orang "pintar" adalah perwujudan kota yang cerdas. Smart city juga dihadirkan untuk mengatasi masalah koordinasi di antara berbagai tingkat administrasi, maupun antara pemerintah dan masyarakat (Angelidou, 2014). Perkembangan kota-kota di Indonesia sangat dinamis. Mengembangkan kota pintar dengan teknologi terkini dapat menyelesaikan berbagai tantangan dan masalah.

Industri, pariwisata, dan layanan pendidikan memiliki dampak besar bagi lingkungan sekitarnya. Pembuat kebijakan harus menyiapkan kota-kota urban menjadi

peduli terhadap lingkungan, menghemat listrik, dan meminimalkan peran pekerja dengan mengoptimalkan teknologi dan menyediakan teknologi yang efisien dan tepat guna bagi kebutuhan masyarakatnya (Bibri, 2018). Pemerintah harus mempersiapkan kedatangan migran dari kota lain yang bekerja dan tinggal di kota urban tersebut. Meskipun ini adalah kota yang sibuk, dan mobilitas penduduknya tinggi, meningkatkan kualitas hidup warga adalah suatu keharusan. Kebutuhan keterbukaan informasi, layanan pemerintahan digital yang real time adalah tuntutan masyarakat masa kini.

Beberapa kota di Indonesia telah menetapkan visi sebagai Smart City. Berbagai studi telah mereka lakukan untuk membuat kebijakan smart city yang tepat bagi kota tersebut (Yuliarti, Nurhaeni and Nugroho, 2016). Beberapa kebijakan pelaksanaan kebijakan tersebut diatur melalui aturan perundangan. Jakarta, Bandung, Surabaya adalah contoh kota di Indonesia yang menerapkan konsep smart city ini dalam keseharian pemerintahan dan masyarakatnya. Kota-kota tersebut memanfaatkan konsep ini untuk menghadapi banjirnya pendatang dari luar kota untuk bekerja, belajar atau sekedar berwisata di kota tersebut.

Ada beberapa langkah di bawah ini dalam melaksanakan kebijakan. Melakukan perencanaan berbasis departemen. Kolaborasi proaktif di dalam dan di antara departemen; pemegang kepentingan utama diselaraskan di sekitar strategi awal; hambatan untuk diidentifikasi. Proyek berkelanjutan, dan proses yang ditujukan untuk integrasi; penanggung jawab mendokumentasikan strategi, proses, dan teknologi dengan dukungan pemangku kepentingan. Membentuk sistem formal untuk alur kerja / data; teknologi yang tepat; menetapkan standar; manajemen kinerja berdasarkan hasil pergeseran budaya, anggaran yang cukup, investasi TI yang tepat, dan struktur tata kelola (Gaur *et al.*, 2015; Lim, Kim and Maglio, 2018) . Platform berkelanjutan menyeluruh di kota; lincah/handal, strategi TI, dan pemerintahan yang secara otonom mudah atau langsung terintegrasi dengan sistem yang dikembangkan; hasil superior yang memberikan diferensiasi.

Dalam memenuhi salah satu kebutuhan keterbukaan informasi, layanan pemerintahan yang real time, pemerintah memunculkan beberapa aplikasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pada kebijakan smart city pengembangan sebuah website akan diarahkan pada platform web dinamis yang memungkinkan pihak-pihak yang mengaksesnya mendapatkan informasi dua arah. Layanan pemerintahan digital menuntut pengembangan teknologi ini menjadi teknologi dua arah. Masyarakat dapat menjadi anggota pada sebuah layanan digital dan melakukan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara pada platform digital tersebut. Layanan kependudukan, layanan perpajakan, layanan kesehatan, pelaporan real time dan beberapa bidang pemerintah lain. Beberapa pemerintah yang telah mengkolaborasikan konsep pemerintahan digital menjadi smart city juga telah mengkolaborasikan antar lembaga di bawah pemerintah tersebut untuk saling terkoneksi dalam platform smart city yang dimiliki. Jadi masyarakat dapat menemukan kebutuhannya hanya pada satu tempat saja (one stop service).

Keterampilan menggunakan fasilitas internet dan teknologi informasi lain sudah sedemikian melekat dengan keseharian masyarakat Indonesia. Pemerintah harus cekatan untuk beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi di tengah masyarakat. Berbagai pelayanan dan infrastruktur saat ini sudah berbasis internet, sehingga pemerintah baik pusat maupun daerah serentak membangun konsep “Smart City” di berbagai wilayah Indonesia guna menciptakan kepuasan masyarakat dan membangun daerah yang maju akan teknologinya. Untuk mendukung konsep smart city pemerintah melalui terobosan baru berharap masyarakat bisa berhubungan langsung dengan pemegang kepentingan pemerintah secara mudah dengan akses yang cepat sehingga apa yang menjadi masalah masyarakat bisa terselesaikan dengan baik. Selain menguntungkan masyarakat, *smart city mobile applications* membantu pemerintah daerah untuk mewujudkan misi pemerintahan yang transparan dengan menerima informasi atau aduan langsung dari masyarakat dan dapat merespon balik secara langsung. Aplikasi mobile juga membantu pemerintah daerah melakukan monitoring penanganan aduan masyarakat secara *real time*.

Aplikasi *mobile* dapat dikonfigurasi melalui Portal Aplikasi oleh admin pemerintah daerah dan dapat diunduh dengan mudah oleh masyarakat.

Dalam penerapan teknologi pada berbagai bidang banyak menemukan peluang, tantangan, dan juga hambatan oleh pemangku kepentingan. Tantangan teknologi tepat guna untuk sebuah daerah adalah yang harus dihadapi. Sebelum dilakukan perencanaan penerapan teknologi perlu dilakukan berbagai riset tentang kebutuhan dan kemungkinan yang dapat dilakukan. Setelah penerapan teknologi juga dapat dilakukan berbagai studi untuk menentukan kesuksesan atau kegagalan pada sebuah kebijakan teknologi informasi pada pemerintahan. Dalam penerapan sistem informasi pemerintahan dapat dilakukan beberapa studi semacam: usability test, technology acceptance model, dan beberapa riset lain. Penelitian untuk mengeksplorasi penerimaan teknologi dikombinasikan dengan *cultural moderators* menjadi menarik dilakukan. Dalam *cultural moderators* ada beberapa konstruksi yang dapat membantu mengungkap seberapa besar pengaruh *cultural* dalam penerimaan teknologi (Oliveira *et al.*, 2016).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada maka peneliti merumuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerimaan pengguna terhadap aplikasi Jogja Smart Service?
2. Bagaimana pengaruh kultural terhadap penerimaan pengguna terhadap aplikasi Jogja Smart Service?
3. Apa saja faktor penentu penerimaan pengguna aplikasi Jogja Smart Service, sebagai evaluasi proyek Smart City dan pertimbangan proyek selanjutnya?

1.3 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah diatas, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya menilai implementasi dari mobile Jogja Smart Service yang di kembangkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Ruang lingkup penelitian terbatas hanya di Daerah Istimewa Yogyakarta.
3. Populasi penelitian hanya di targetkan kepada pengguna layanan mobile Jogja Smart Service.

1.4 Keaslian Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang “Investigasi Aplikasi Smart City: Menggunakan Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Dikombinasikan Dengan Moderator Budaya ” benar adanya dan belum pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan karya tulis yang pernah ada dijadikan penulis sebagai acuan dan referensi untuk melengkapi penelitian.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Bagi Pemerintah Kota Yogyakarta, penelitian ini dapat membantu untuk evaluasi dan acuan pengembangan aplikasi dan penerapannya dalam proyek smart city.
2. Bagi lingkup akademis, penelitian ini dapat jadi referensi pengukuran penerimaan aplikasi *mobile* smart city.
3. melalui pembelajaran yang sudah mereka dapat dari desain aplikasi ini

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui penerimaan pengguna terhadap aplikasi Jogja Smart Service.
2. Mengetahui keberhasilan dari implementasi aplikasi Jogja Smart Service dengan metode UTAUT2.
3. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan aplikasi Jogja Smart Service dan memberikan saran sebagai acuan untuk penerapan piranti bergerak smart city.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan pada laporan Tesis ini disusun sesuai dengan tatacara penulisan Tesis yang telah ditetapkan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan urutan penyajian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan ini mempunyai sub judul yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan untuk penulisan tesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Tinjauan Pustaka ini berisi rangkuman singkat tentang penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini. Tinjauan Pustaka ini yang dijadikan rujukan oleh peneliti untuk membangun model yang diusulkan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab Landasan Teori ini berisi serangkaian teori-teori yang berkaitan dengan demikian dapat dijadikan dasar dalam penelitian ini.

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

Bab Metodologi Penelitian ini berisi langkah-langkah yang menjadi panduan dalam menyelesaikan penelitian ini diantaranya: alat dan bahan penelitian, tahap penelitian dan pengumpulan data, kerangka penelitian, variable penelitian, dan pengembangan hypothesis.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab Hasil Penelitian dan Pembahasan ini berisi tentang hasil temuan yang diambil dari objek penelitian secara sistematis kemudian dianalisis menggunakan metode yang telah ditentukan sebelumnya untuk selanjutnya dilakukan pembahasan terhadap seluruh hasil dari analisis.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab Kesimpulan dan Saran berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dirangkai dengan singkat. Kemudian saran-saran yang dapat dijadikan masukan dalam penelitian ini kedepannya.