

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Teknologi informasi yang berkembang dengan pesat telah membantu lebih banyak pekerjaan manusia untuk menjadi lebih mudah, efektif dan efisien. Hal inilah yang membuat banyak orang maupun organisasi mengadopsi teknologi informasi untuk mendukung penyelesaian pekerjaan mereka. Penggunaan teknologi informasi akan memberikan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan keakuratan hasil pekerjaan. Di sisi yang lain, penggunaan teknologi informasi juga akan meminimalkan penggunaan sumber daya manusia dan biaya. Artinya, penggunaan atau penerapan teknologi informasi akan menghemat biaya yang harus dikeluarkan untuk membiayai pekerjaan tersebut.

Salah satu organisasi atau lembaga yang memanfaatkan teknologi informasi dalam pekerjaan maupun layanan adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang (ATR) Badan Pertanahan Nasional (BPN). Pada saat ini, Kementerian ATR/BPN telah menyediakan layanan dalam bentuk aplikasi Sentuh Tanahku. Layanan melalui aplikasi Sentuh Tanahku membuat masyarakat dengan lebih mudah untuk melakukan pengurusan tanah yang berhubungan dengan Kementerian ATR/BPN. Melalui aplikasi Sentuh Tanahku, masyarakat dapat memperoleh beberapa informasi yang berhubungan dengan masalah pertanahan seperti informasi tentang sosialisasi program strategis ATR/BPN, informasi status kepemilikan bidang tanah, pencarian berkas, lokasi bidang tanah, plot bidang

tanah, biaya, waktu dan persyaratan layanan BPN, sertifikat hilang, dan lain sebagainya. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan, aplikasi Sentuh Tanahku adalah layanan yang disediakan Kementrian ATR/BPN untuk mempermudah masyarakat melakukan pengurusan masalah pertanahan. Aplikasi Sentuh Tanahku dapat diakses masyarakat dengan mudah melalui penggunaan ponsel pintar dengan sistem operasi Android maupun iOS.

Untuk dapat digunakan, dioperasikan dengan mudah, dan menarik masyarakat untuk menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku maka Kementrian ATR/BPN harus dapat membuat dan menciptakan suatu sistem yang mudah untuk dipahami dan diadopsi oleh masyarakat. Oleh sebab itu maka Kementrian ATR/BPN dituntut untuk dapat menciptakan sistem yang baik yang diterapkan di aplikasi Sentuh Tanahku. Dalam rangka peningkatan niat penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku, ada banyak faktor yang mempengaruhinya. Zolotov *et al.*, (2019) dalam penelitiannya membuktikan bahwa harapan kinerja (*performance expectancy*), harapan usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan kondisi yang memfasilitasi (*facilitating conditions*) adalah faktor-faktor yang mempengaruhi niat untuk menggunakan. Harapan masyarakat yang tinggi bahwa dengan menggunakan layanan aplikasi Sentuh Tanahku akan memberikan kemudahan dalam pengurusan masalah pertanahan akan meningkatkan niat masyarakat mengadopsi atau menggunakan layanan tersebut. Selain itu, usaha yang rendah atas penggunaan layanan aplikasi Sentuh Tanahku, pengaruh dari lingkungan sekitar dimana masyarakat tinggal atau berada, dan fasilitas yang

dimilikinya akan meningkatkan niat masyarakat dalam menggunakan layanan aplikasi Sentuh Tanahku.

Pada tahap yang terakhir, evaluasi masyarakat pada manfaat yang diperoleh atas penggunaan layanan aplikasi Sentuh Tanahku akan membuat masyarakat bersedia menggunakan atau tidak menggunakan layanan aplikasi Sentuh Tanahku. Kesediaan masyarakat untuk menggunakan layanan aplikasi Sentuh Tanahku juga ditentukan oleh karakteristik personal masyarakat. Penelitian Chao (2019); Chen *et al.*, (2020) menemukan bukti peran karakteristik personal (gender dan usia) dalam memoderasi pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* terhadap intensi penggunaan.

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan secara empirik, apakah *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* mampu memberikan pengaruh pada peningkatan niat untuk menggunakan layanan aplikasi Sentuh Tanahku. Selain itu, penelitian ini juga digunakan untuk menguji peran gender dan usia dalam hubungan kausal antara *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* dengan niat untuk menggunakan layanan aplikasi Sentuh Tanahku

1.2. Rumusan Masalah

Pokok permasalahannya adalah, apakah aplikasi Sentuh Tanahku telah mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat atas layanan Kantor Pertanahan hingga mampu menggerakkan masyarakat untuk menggunakan layanan aplikasi

Sentuh Tanahku. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Apakah *performance expectancy* memiliki pengaruh terhadap intensi penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku?
2. Apakah *effort expectancy* memiliki pengaruh terhadap intensi penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku?
3. Apakah *social influence* memiliki pengaruh terhadap intensi penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku?
4. Apakah *facilitating conditions*, memiliki pengaruh terhadap intensi penggunaan aplikasi Sentuh Tanahku?
5. Apakah gender memoderasi pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* terhadap intensi penggunaan?
6. Apakah usia memoderasi pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions* terhadap intensi penggunaan?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus maka dibutuhkan batasan variabel yang diteliti berdasarkan penelitian Zolotov *et al.*, (2019), yaitu:

1. *Performance expectancy*
2. *Effort expectancy*
3. *Social influence*

4. *Facilitating conditions*

5. Intensi penggunaan

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sebuah sistem (aplikasi Sentuh Tanahku) yang dibangun dapat diterima oleh masyarakat dan bersedia untuk menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku.

1.5. Manfaat Penelitian

Harapkan peneliti bahwa penelitian memberikan manfaat kepada beberapa pihak yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dipakai sebagai pembuktian faktor-faktor yang mempengaruhi niat masyarakat dalam penggunaan jasa layanan Kantor Pertanahan. Pada tahapan selanjutnya, temuan penelitian memberikan manfaat sebagai dasar penelitian lanjutan untuk mengembangkan lebih banyak variabel penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih kompleks.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk melakukan pengurusan dan pemantauan progres layanan dari Kantor Pertanahan.

b. Bagi Kantor Pertanahan

Temuan hasil penelitian dapat digunakan pihak manajemen Kantor Pertanahan sebagai sumber informasi atas faktor yang berpotensi mempengaruhi niat masyarakat untuk melakukan pengurusan masalah pertanahan dengan menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku. Pada jenjang berikutnya, Kantor Pertanahan dapat menggunakannya sebagai dasar untuk membangun sistem yang lebih baik yaitu dengan lebih efektif serta efisien.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan mengenai teori yang melandasi masing-masing variabel penelitian. Pada bab II juga akan dipaparkan mengenai penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dan kerangka penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab III menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari jenis, tempat dan waktu penelitian, populasi, sampel dan metode pengambilan sampel, definisi operasional variabel penelitian,

metode pengumpulan data, metode pengukuran data, metode pengujian instrumen serta metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan beserta pembahasannya.

BAB V : PENUTUP

Bab V menjelaskan kesimpulan hasil penelitian, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

