

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam meningkatkan efektivitas layanan publik yang berlandaskan prinsip good governance [1]. Teknologi informasi (TI) sendiri merujuk pada teknologi yang dimanfaatkan untuk memperoleh, mengolah, menyajikan, serta menggunakan data. Saat ini, Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak dapat dibendung, mendorong berbagai sektor, baik pemerintah maupun swasta, untuk mengimplementasikan sistem manajemen informasi. Salah satu inovasi layanan digital yang banyak digunakan adalah e-government, yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan transparansi dalam pelayanan publik.[2].

*E-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berbasis internet dan *world wide web (WWW)* untuk menyediakan layanan informasi dari pemerintah kepada masyarakat, sektor bisnis, serta berbagai organisasi lainnya. [3]. *E-government* dapat berfungsi sebagai sarana untuk mendukung transformasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah kepada masyarakat. Dengan adanya e-government, partisipasi publik mampu diperluas dengan mendorong masyarakat untuk berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan pemerintah. Implementasi e-government juga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan produktivitas birokrasi serta mendukung pertumbuhan ekonomi.[2].

*Smart city* merupakan sebuah konsep yang memuat beberapa peran komunitas atau masyarakat dan teknologi informasi dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dengan efisien[4]. Konsep smart city menekankan bahwa kota yang cerdas adalah kota yang mampu memahami kondisi serta perilaku warganya dalam menilai kepuasan terhadap layanan publik. Kota

tersebut membangun kepercayaan dan masyarakat terlindungi terhadap pemerintah, Menggunakan teknologi secara maksimal sebagai platform interaktif antara pemerintah dan masyarakat, serta menyatukan berbagai elemen pemerintahan untuk merespons setiap aspirasi publik dengan cepat dan efisien[5].

Terciptanya konsep *smart city* ini mampu menciptakan *good governance* dan menumbuhkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Ketika sebuah kota menerapkan konsep smart city, berarti kota tersebut telah berhasil memanfaatkan sumber daya manusia, modal sosial, serta infrastruktur telekomunikasi modern untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan meningkatkan kualitas hidup. Hal ini dicapai dengan pengelolaan sumber daya yang cerdas melalui sistem pemerintahan yang melibatkan partisipasi aktif masyarakat[6].

Pertumbuhan populasi secara pesat di Jakarta dipengaruhi oleh berbagai aktivitas di bidang sosial, ekonomi, dan politik yang terpusat di DKI Jakarta sehingga menarik banyak pendatang dari kota lain. Pada tahun 2019, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik DKI Jakarta mengadakan survei untuk mengevaluasi sejauh mana masyarakat merasa puas dengan kinerja pemerintah provinsi. Sebagai salah satu solusi, pemerintah DKI Jakarta menghadirkan inovasi digital dengan mengembangkan aplikasi layanan publik[7].

Aplikasi layanan publik yang dibuat oleh pemerintah Jakarta menyediakan akses bagi warga untuk berbagai layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu mereka. Layanan ini mencakup layanan kesehatan, informasi seputaran Jakarta, urusan administrasi, dan pelaporan pengaduan. Aplikasi tersebut diberi nama JAKI atau singkatan dari Jakarta Kini[8]. Aplikasi tersebut diciptakan pada tahun 2019. Tujuan diciptakannya aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas di Jakarta[9]. JAKI meraih penghargaan dalam ajang Karya Terpilih Indonesia Entrepreneur (idenTIK) 2020 yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, serta memenangkan juara

pertama pada Innovative Government Award 2020 sebagai superApp yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Jakarta. [9]

Meskipun aplikasi JAKI telah menyediakan hampir seluruh informasi tentang Jakarta serta layanan e-government, faktanya masih banyak warga Jakarta yang memilih untuk menghapus aplikasi tersebut. Jika dilihat melalui data yang didapatkan melalui tim pengembang aplikasi JAKI, terdapat 703.212 pengguna yang menginstal aplikasi tersebut. Sedangkan jika dilihat dari play store jumlah yang sudah menggunakan aplikasi JAKI masih mencapai satu juta. Berdasarkan pengamatan peneliti melalui kolom rating dan ulasan di App Store, aplikasi JAKI memperoleh rating 3.8/5, yang menunjukkan bahwa penilaian tersebut masih dapat dianggap kurang memuaskan.

Selain masalah yang ada, JAKI memiliki sisi positif pada kualitas layanan publik. Salah satunya yaitu memberi kemudahan penggunaan aplikasi, transparansi informasi yang diberikan, dan dengan mudah dapat melaporkan aduan dan saran[9].

Dengan demikian, Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana masyarakat menerima penggunaan aplikasi tersebut menggunakan variabel-variabel yang mendorong penggunaan teknologi berdasarkan teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* model 2 (UTAUT2)[10]. UTAUT2 dipilih sebagai teori yang relevan dan sering diterapkan dalam menganalisis penerimaan teknologi di berbagai area. Selain itu, penelitian ini juga akan menggunakan pendekatan model Structural Equation Modeling (SEM) guna menganalisis hubungan antara pra-penelitian dan pasca penelitian menurut teori UTAUT 2[11].

Jika dilihat faktor yang ada dalam teori UTAUT2 secara relevan ini terdapat hal yang menjadi pengaruh niat pengguna aplikasi JAKI. Karna model ini juga dapat digunakan untuk mendapatkan keputusan untuk meningkatkan nilai penggunaan aplikasi JAKI dengan menjelaskan faktor yang berpengaruh dengan variabel yang ada. Pada tahun 2012, bernama Vankatesh, James Thong, dan Xin Xu menemukan cara untuk menggunakan

teknologi dalam penelitian mereka[12]. Dengan adanya teori UTAUT2 ini yang bertujuan agar dapat mengidentifikasi struktur penting dalam penelitian penerima dan penggunaan teknologi agar menjadi lebih baik lagi dengan menggunakan bantuan variabel yang terdapat pada metode UTAUT2 tersebut yaitu variabel *behavioral intention* (niat perilaku) [13].

UTAUT digunakan sebagai teori dalam penerimaan teknologi, yang menyatukan delapan model penerimaan individu yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory Of Reasoned Action* (TRA), *Motivation Model* (MM), *Theory Of Planned Behavioral* (TPB), *Innovation Diffusion Theory*, *Sosial Cognitive Theory* (SCT) Dan *Combined TAM dan TPB, Model Of PC Utilization* (MPCU) [14] Berdasarkan analisis mendalam terhadap delapan model adopsi teknologi yang memiliki pengaruh besar dalam pengembangan teori penerimaan dan pemanfaatan teknologi. UTAUT menekankan nilai motivasi *intrinsic* pada pengguna teknologi. Hal tersebut menyebabkan penggabungan tiga komposisi seperti motivasi intrinsik, nilai harga, kebiasaan dalam UTAUT yang asli, pada versi terbaru ini diperluas secara populer disebut sebagai UTAUT 2[15].

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan yang akan diteliti adalah rendahnya minat dan perilaku pengguna aplikasi JAKI. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi JAKI dengan menggunakan model UTAUT2.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Ada pun hal yang ditanyakan dalam penelitian ini yaitu, Apa saja faktor yang memengaruhi masyarakat dalam menerima aplikasi? JAKI dengan memanfaatkan teori UTAUT2?

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini diantaranya, yaitu :

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan aplikasi JAKI dengan

mengaplikasikan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2.

2. Penelitian ini mengacu pada model UTAUT2
3. Jumlah pengguna aplikasi JAKI yang dipakai adalah data pada tahun 2023

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap aplikasi JAKI berdasarkan variabel yang terdapat pada model UTAUT2, sebagai cara untuk pengembangan berkelanjutan bagi instansi yang terkait.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Diharapkan pada penelitian ini dapat memberikan manfaat yaitu : Manfaat bagi penulis untuk penulis, diharapkan mampu menambah wawasan dan pengetahuan dari penerapan teori UTAUT 2 yang di peroleh pada mata kuliah terhadap penelitian ini.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengembang JAKI dalam melakukan pengembangan yang berkelanjutan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi riset selanjutnya dalam mendalami hubungan antara faktor-faktor dalam teori tersebut terkait dengan penggunaan aplikasi JAKI oleh masyarakat.