

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa teknologi yang semakin pesat dan dinamis ini, manusia dituntut untuk hidup berdampingan dan terlibat di dalamnya. Segala sesuatu yang sudah serba digital dan berbasis internet. Hal tersebut diperkuat dengan hadirnya fakta dari Badan Pusat Statistik yang menyatakan bahwa pengguna internet dalam rumah tangga mencapai 78,18% dalam lima tahun terakhir kemudian diikuti oleh data penambahan penduduk yang menggunakan telepon selular pada tahun 2020 mencapai 62,84% (*STATISTIK TELEKOMUNIKASI INDONESIA 2020, 2021*).

Berbagai aspek kehidupan sudah merasakan dampak baik dari hadirnya teknologi. Salah satu manfaatnya merupakan kemudahan mengakses dan memberi informasi. Hal tersebut tentu dapat mengefisienkan dan mengefektifkan waktu manusia.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) merupakan suatu sarana layanan informasi untuk khalayak umum yang disediakan oleh suatu badan atau institusi yang berguna untuk memberikan keterbukaan informasi umum. Terciptanya PPID didasarkan dengan adanya Peraturan UU yang disusun oleh negara mengenai transparansi suatu informasi umum dari suatu organisasi atau instansi.

Website PPID UPN Veteran Jakarta merupakan *website* layanan informasi umum yang masih dapat dikatakan baru di lingkungan UPN Veteran Jakarta. Dibuat pada tahun 2018 untuk merealisasikan peraturan UU No. 14 Tahun 2008 mengenai transparansi informasi umum. Pada *website* ini siapapun dapat melakukan pencarian informasi yang ingin di dapatkan, melakukan permintaan informasi publik apabila informasi yang dicari tidak tertampil pada *website* dengan mengisi formulir permohonan informasi secara *digital*. Terdapat beberapa kegiatan yang dapat dilakukan selain permohonan informasi, diantaranya ada pengajuan keberatan, pengaduan pungutan liar dan gratifikasi, serta pelaporan penyalahgunaan wewenang atau pelanggaran pejabat universitas.

Karena *website* PPID UPN Veteran Jakarta terhitung masih baru pengimplementasiannya yaitu pada tahun 2018. Hal tersebut berarti perlu diadakannya evaluasi penerimaan pengguna terhadap *website* PPID UPN Veteran Jakarta. Hasil wawancara oleh beberapa sivitas UPN Veteran Jakarta yang pernah menggunakan aplikasi ini juga mengatakan masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan salah satunya adalah tampilan dan informasi yang diberikan. Oleh karena itu, penulis hendak melakukan evaluasi mengenai penerimaan, penggunaan, dan kepuasan pengguna *website* PPID UPN Veteran Jakarta di lingkup sivitas UPN Veteran Jakarta. Jika penelitian ini tidak dilakukan, maka asumsi dari peneliti adalah PPID UPN Veteran Jakarta tidak memiliki referensi atau rekomendasi untuk pengembangan *website* yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan adanya pengukuran ini, diharapkan pihak PPID UPN Veteran Jakarta dapat mengembangkan *website* dengan kualitas terbaik sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik juga untuk penggunanya.

Penulis menggunakan dua model pada penelitian ini untuk mengukur penerimaan, penggunaan, dan kepuasan pengguna pada *website* PPID UPN Veteran Jakarta. Model pertama adalah UTAUT yang berguna untuk mengukur penerimaan dan penggunaan. Lalu yang kedua adalah model EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna pada *website* PPID UPN Veteran Jakarta. Pada penelitian ini, penulis akan menggunakan beberapa konstruk/dimensi pada kedua model tersebut. Untuk UTAUT penulis menggunakan Ekspektasi Kinerja (*Performance Expectancy*), Ekspektasi Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi Memfasilitasi (*Facilitating Condition*), dan Perilaku untuk Menggunakan lebih Sering (*Behavioral Intention to Use the System*). Untuk model EUCS, penulis menggunakan dimensi Konten (*Content*), Akurasi Sistem (*Accuracy*), Format (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu Sistem (*Timeliness*). Oleh karena itu, penulis memberi judul **“Evaluasi Penerimaan, Penggunaan, dan Kepuasan Pengguna Terhadap Website Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Menggunakan Model UTAUT dan End-User Computing Satisfaction(EUCS)”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan latar belakang yang mendasari, maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu:

1. Melihat penerimaan, penggunaan, dan kepuasan pengguna menggunakan model UTAUT dan EUCS.
2. Variabel apa saja yang memiliki pengaruh signifikan positif terhadap penerimaan, penggunaan, dan kepuasan pengguna *website* PPID UPN Veteran Jakarta menggunakan model UTAUT dan EUCS berdasarkan model yang telah dibangun?
3. Rekomendasi apa yang dapat diberikan bagi pihak PPID UPN Veteran Jakarta?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan masalah, yaitu:

- a. Mengevaluasi *website* untuk melihat seberapa besar tingkat penerimaan, penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap *website* PPID yang dilakukan pada sivitas UPN Veteran Jakarta.
- b. Hasil akhir penelitian ini berupa evaluasi tulisan ilmiah serta dan rekomendasi *design user interface* dari hasil hipotesis dari penulis untuk *website* PPID UPN Veteran Jakarta untuk pengembangan sistem yang lebih baik lagi.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini di buat dari latar belakang dan perumusan masalah yang telah dituliskan peneliti untuk mengevaluasi penerimaan, penggunaan, dan kepuasan pengguna terhadap *website* PPID UPN Veteran Jakarta menggunakan model UTAUT dan EUCS.

1.4.2 Manfaat Penelitian

- a. Mampu memberikan rekomendasi atau saran terhadap hasil evaluasi *website* kepada pihak PPID UPN Veteran Jakarta untuk menjadi acuan pertimbangan pengembangan sistem yang lebih baik lagi.
- b. Mampu menambah ilmu bagi para pembaca dan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian berikutnya yang menggunakan model UTAUT dan EUCS.

1.5 Luaran yang diharapkan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang ditujukan kepada pihak PPID UPN Veteran Jakarta mengenai kekurangan yang masih ada sehingga rekomendasi yang diberikan dapat menjadi bahan acuan untuk mengembangkan sistem agar lebih baik lagi.

1.6 Sistematika Penelitian

Berikut merupakan sistematika penelitian dalam Proposal Tugas Akhir:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, dan sistematika penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka berisi berbagai pengertian teori yang dibutuhkan di dalam penelitian ini secara detail, berupa pengertian evaluasi, *website*, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), Model UTAUT, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, populasi, sampel, SEM, PLS-SEM, SPSS, SmartPLS 4.0, skala likert, uji validitas, uji reliabilitas, dan penelitian terkait.

BABI III: METODE PENELITIAN

Pada bab tiga, penulis menjelaskan mengenai alur penelitian, uraian penelitian (identifikasi masalah, pengumpulan data, pembuatan kuesioner, pengumpulan data responden, uji instrumen penelitian, pengolahan data, uji hipotesis, analisis hasil, dan saran atau rekomendasi), variabel penelitian, kerangka pikir, populasi

dan sampel, hipotesis penelitian, hasil uji validitas dan reliabilitas, alat bantu penelitian, dan jadwal penelitian.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menuliskan mengenai sejarah dari tempat penelitian yang penulis ambil, visi-misi, struktur organisasi, struktur organisasi objek penelitian, demografi responden, pengolahan data dari data kuesioner yang telah di dapat menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0 dan menggunakan metode PLS-SEM, hasil uji hipotesis dari hipotesis yang telah dipetakan penulis, dan diakhiri dengan rekomendasi berdasarkan hasil olahan data yang telah didapat.

BAB V: PENUTUP

Bab penutup berisikan hasil analisis penelitian berupa kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA