

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti saat ini ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan aspek penting yang terus mengalami perkembangan. Salah satu perkembangan dibidang teknologi di antaranya adalah teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang saat ini terus dituntut untuk mengalami kemajuan guna memenuhi kebutuhan dan menunjang berbagai aktivitas. Karena itu berbagai upaya dan inovasi terus dilakukan guna memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan baik dari segi kemudahan dan kegunaan.

Di era digital seperti saat ini berbagai kegiatan yang pada awal mulanya dilakukan secara manual serta terbatas oleh ruang dan waktu karena hanya dapat dilakukan di tempat dan waktu tertentu kini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja menggunakan gadget melalui jaringan internet. Internet merupakan media komunikasi yang dapat menjawab berbagai tuntutan kebutuhan dan memudahkan berbagai aktivitas. Dengan adanya internet sendiri mendorong berbagai institusi maupun perusahaan berlomba-lomba berinovasi dalam bidang teknologi khususnya yang menggunakan media internet guna meningkatkan kinerja. Dengan berkembangnya berbagai media maupun aplikasi yang menggunakan internet menyebabkan pertumbuhan pengguna internet mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Di Indonesia sendiri menurut survei yang dilakukan Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) prosentase angka pengguna internet per tahun 2018

adalah sebesar 171,17 juta dari populasi 264 juta orang atau 64,8% dari total populasi. Angka tersebut mengalami peningkatan 10% dari tahun sebelumnya yang hanya 54,7 % dari total populasi. Dari data survei tersebut pada umur 15 – 30 tahun sebanyak 88% adalah pengguna internet. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna media internet terbesar adalah usia muda produktif dan mahasiswa termasuk di dalamnya.

Universitas merupakan salah satu institusi pendidikan yang banyak menggunakan media internet dalam berbagai kegiatan didalamnya. Mulai dari sistem informasi, proses pembelajaran, administrasi, dan hal-hal penunjang lainnya. Salah satu di antaranya adalah layanan berbasis web untuk mengelola berbagai kebutuhan administrasi seperti perizinan dan kearsipan yang mendukung proses pembelajaran.

Sebagai bentuk pengoptimalan penggunaan teknologi informasi untuk menunjang kegiatan perkuliahan, Pusat komunikasi UNY telah mengembangkan layanan system informasi berbasis web *E-Service* UNY. *E-Service* adalah layanan sistem informasi berbasis web yang dikembangkan oleh pusat komunikasi Universitas Negeri Yogyakarta yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kecepatan layanan kepada para penggunanya yang meliputi mahasiswa, dosen, pengelola serta pimpinan. UNY juga merupakan Universitas di Indonesia yang terdepan dalam menerapkan model sistem ini.

Layanan sistem informasi berbasis web *E-Service* UNY memiliki beberapa jenis layanan untuk mahasiswa, baik yang masih berstatus mahasiswa aktif maupun

yang telah lulus. Bagi mahasiswa yang telah lulus terdapat layanan legalisir ijazah dan transkrip nilai. Sedangkan bagi mahasiswa aktif layanan terbagi dalam beberapa kategori di antaranya permohonan izin, layanan kemahasiswaan dan layanan tugas akhir.

Sebelum dibuat dan diberlakukan layanan administrasi online dalam bentuk website *E-Service* proses layanan administrasi masih dilakukan dengan pengajuan langsung menuju loket layanan administrasi kemahasiswaan. Berkas dan prasyaratpun seluruhnya harus diurus secara manual. Pelayanan yang masih dilakukan secara manual dirasa kurang efisien dari segi waktu dan tenaga. Bahkan, dalam praktiknya jika terjadi masalah akan mengganggu kegiatan akademik.

Berdasarkan kekurangan tersebut dibuatlah website *E-Service* yang ditujukan untuk memudahkan mahasiswa dalam mengurus berbagai perizinan dan kearsipan. Dengan menerapkan system online melalui website proses pengurusan perizinan kearsipan diharap dapat dilakukan lebih mudah, cepat dan fleksibel.

Namun dalam proses pelaksanaannya di lapangan masih terdapat sedikit kekurangan. Penerapan sistem online yang diharapkan memudahkan dan mempercepat proses penyelesaian kegiatan pengurusan izin nyatanya masih belum bisa menjawab tujuan penerapannya secara optimal. Dalam pelaksanaannya pengurusan perizinan masih butuh banyak proses seperti konfirmasi, penambahan berkas, permintaan tanda tangan dan lain-lain. Langkah atau proses-proses tersebut sebenarnya tidak jauh berbeda dengan gambaran sistem lama yang dilakukan secara manual. Sehingga penerapan sistem online layanan administrasi perizinan dan kearsipan dalam *E-Service* terkesan belum optimal.

Sebagai fakultas yang berhubungan erat dengan teknologi informasi sudah selayaknya Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta menjadi yang terdepan dalam hal penerimaan dan penggunaan teknologi informasi baru seperti *E-Service*. Namun tingkat penerimaan dan penerapan teknologi *E-Service* belum pernah diteliti sebelumnya.

Layaknya berbagai jenis pengembangan teknologi di berbagai bidang dan tingkatan, penelitian terhadap tingkat penerimaan dan penggunaan dari sisi pengguna perlu dilakukan guna mengetahui sejauhmana sikap pengguna ditinjau dari minat dan penggunaan teknologi tersebut. Dalam penerapannya layanan sistem informasi berbasis web *E-Service* UNY perlu dianalisis tingkat penerimaan dan penggunaannya. Banyak sekali cara atau model yang telah dikembangkan untuk mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan sebuah sistem atau teknologi. Salah satu teori atau model yang dapat digunakan untuk merepresentasikan tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap suatu teknologi adalah *Unified Theory Of Acceptance and Use Of Technology* (UTAUT).

UTAUT adalah suatu teori atau model yang telah dikembangkan oleh Vekantesh, et al. (2003). Melalui proses pengkajian terhadap delapan buah model/teori penerimaan dan penggunaan teknologi. Dengan menggunakan model ini dapat diketahui gambaran dari faktor-faktor yang berpengaruh dalam penerimaan seseorang terhadap sebuah teknologi.

Dalam model UTAUT ini terdapat empat variabel atau kostruk yang memiliki pengaruh langsung terhadap minat serta penggunaan suatu teknologi. Konstruk-konstruk tersebut di antaranya adalah:

1. *Performance expectancy* (harapan kinerja)
2. *Effort expectancy* (harapan usaha)
3. *Social influence* (pengaruh sosial)
4. *Facilitating conditions* (kondisi-kondisi yang memfasilitasi).

Selain itu dalam model UTAUT terdapat dua variabel tujuan yaitu niat berperilaku (*Behavioral intention*) serta perilaku penggunaan (*Use behavior*).

Dari penjabaran di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang: “ANALISIS PENERIMAAN PENGGUNAAN *E-SERVICE* MENGGUNAKAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY* (UTAUT) FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat diidentifikasi beberapa masalah di antaranya sebagai berikut:

1. Penggunaan layanan sistem informasi berbasis web *E-Service* di Universitas Negeri Yogyakarta khususnya di Fakultas Teknik masih belum maksimal.
2. Belum diketahuinya tingkat hambatan penggunaan *E-Service* di Fakultas Teknik UNY.
3. Sikap pengguna terhadap penerimaan dan penggunaan layanan berbasis web *E-Service* di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta belum pernah dianalisis.

4. Belum ada penelitian yang menggunakan model UTAUT untuk mengukur tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap penerapan sistem layanan berbasis web *E-Service* di tingkat universitas.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, batasan masalah yang akan diteliti adalah berkaitan dengan faktor-faktor yang berpengaruh pada tingkat penerimaan dan penggunaan terhadap penerapan layanan *E-Service* di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. Dalam penelitian ini pengguna yang dimaksud adalah mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang akan dan telah menggunakan layanan berbasis web *E-Service*.

Permasalahan tersebut kemudian akan dianalisis dengan model UTAUT. UTAUT mempunyai tiga konstruk yang memiliki kaitan langsung dan berfungsi sebagai determinan terhadap konstruk *behavioral intention* di antaranya adalah, *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *social influence*. Selanjutnya konstruk *Behavioral intention* dan *facilitating conditions* akan berperan sebagai determinan langsung terhadap *use behavior*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dipaparkan di atas, permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini adalah penerimaan dan penggunaan terhadap sistem layanan berbasis web *E-Service* berdasarkan hubungan antar konstruk-konstruknya. Rumusan masalah penelitian ini di antaranya adalah:

1. Apakah harapan kinerja (*Performance expectancy*) mengenai *E-Service* berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral intention*) dalam penggunaan *E-Service*?
2. Apakah harapan usaha (*Effort expectancy*) mengenai *E-Service* berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral intention*) dalam penggunaan *E-Service*?
3. Apakah pengaruh sosial (*Social influence*) mengenai *E-Service* berpengaruh positif terhadap niat perilaku (*Behavioral intention*) dalam penggunaan *E-Service*?
4. Apakah kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*) *E-Service* berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*Use behavior*) *E-Service*?
5. Apakah prinsip niat perilaku (*Behavioral intention*) dalam penggunaan *E-Service* berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan (*Use behavior*) *E-Service*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh harapan kinerja (*Performance expectancy*) mengenai *E-Service* terhadap niat keprilakuan (*Behavioral intention*) dalam penggunaan *E-Service*.
2. Mengetahui pengaruh harapan usaha (*Effort expectancy*) mengenai *E-Service* terhadap niat keprilakuan (*Behavioral intention*) dalam penggunaan *E-Service*.

3. Mengetahui pengaruh pengaruh sosial (*Social influence*) mengenai *E-Service* terhadap niat keprilakuan (*Behavioral intention*) dalam penggunaan *E-Service*.
4. Mengetahui pengaruh kondisi-kondisi yang memfasilitasi (*Facilitating Condition*) *E=service* terhadap perilaku penggunaan (*Use behavior*) *E-Service*.
5. Mengetahui pengaruh niat keprilakuan (*Behavioral intention*) dalam penggunaan *E-Service* terhadap perilaku penggunaan (*Use behavior*) *E-Service*.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian di atas, manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan akan teridentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dan seberapa besar pengaruhnya terhadap tingkat penerimaan dan penggunaan layanan berbasis web *E-Service* di Fakultas Teknik UNY.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan penyusun mengenai analisis penerimaan penerapan sistem serta menjadi sarana dalam penerapan ilmu yang didapatkan selama kuliah.

- b. Bagi institusi

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan salah satu dasar masukan atau gambaran bagi institusi pendidikan dalam hal ini Universitas Negeri Yogyakarta mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap

penerapan layanan berbasis web *E-Service* yang lebih baik dan dapat diterima oleh pengguna akhir dalam hal ini para mahasiswa FT UNY.

c. Bagi umum

Sebagai salah satu sumber informasi mengenai pemanfaatan dan hambatan dalam penggunaan layanan system informasi berbasis web *E-Service* di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.