

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada saat ini atau lebih banyak dikenal sebagai era *Revolusi Industri 4.0* yang ditandai dengan berkembangnya teknologi dan informasi yang digunakan manusia dalam melakukan pekerjaan (Mumtaha & Khoiri, 2019). Selanjutnya perkembangan teknologi memasuki era baru yang dikenal dengan sebutan *Society 5.0*. *Society 5.0* merupakan konsep yang menggambarkan visi masyarakat masa depan yang berfokus pada integrasi, ekonomi dan lingkungan. Tujuannya untuk menciptakan masyarakat yang berkelanjutan, inklusif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi secara optimal (Mumtaha & Khoiri, 2019).

Revolusi industri dan *Society 5.0* memiliki fokus yang berbeda dalam mengintegrasikan teknologi dalam kehidupan manusia. Revolusi industri lebih berfokus pada efisiensi dalam produksi dan bagaimana peran teknologi dalam mempermudah aktivitas manusia. Dalam konteks ini, manusia sering dilihat sebagai operator mesin atau pekerja yang menjalankan proses produksi. Sebaliknya, *Society 5.0* lebih menekankan peran aktif manusia sebagai pelaku yang berpartisipasi dalam mencapai tujuan. Dalam konsep ini, manusia bukan hanya sebagai objek penggunaan teknologi, melainkan juga sebagai pengambil keputusan, inovator dan kontributor aktif dalam perkembangan masyarakat (Mumtaha & Khoiri, 2019).

Society 5.0 didorong oleh perkembangan teknologi yang sangat pesat, khususnya dalam transformasi digital yang mengubah tatanan kehidupan sosial, ekonomi dan lingkungan. "Transformasi digital adalah evolusi bisnis fundamental yang memanfaatkan teknologi digital untuk mengubah model bisnis, proses, produk, layanan, dan pengalaman pelanggan" Menurut *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) *Sloan Management Review* dan *Deloitte* (Tahun 2015). "Tujuan dari transformasi digital ini yaitu untuk meningkatkan efisiensi operasional, inovasi produk dan layanan serta memperkuat keterlibatan pelanggan melalui teknologi digital" Menurut *World Economic Forum* (WEF) (2016).

Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini memberikan dampak terhadap kehidupan manusia. Dalam bidang bisnis ditandai dengan hadirnya *E-Commerce*, dalam bidang pendidikan ditandai dengan berjalannya pembelajaran jarak jauh (PJJ) yang lebih dikenal dengan sebutan pembelajaran *Daring/Online*. Sementara pada instansi pemerintah ditandai dengan hadirnya sebuah layanan masyarakat berbasis digital. Penggunaan layanan digital ini tidak hanya diterapkan di instansi tertinggi di pemerintahan, melainkan sudah sampai di ruang lingkup instansi pemerintahan yang paling rendah yaitu kelurahan. Penggunaan layanan digital tersebut merupakan bukti bahwa instansi yang paling rendah telah melakukan *Transformations Digital*. Salah satu layanan digital pada pemerintahan tingkat kelurahan adalah *Smart Kelurahan*.

Smart Kelurahan adalah sebuah aplikasi berbasis teknologi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas kerja dan efisiensi di tingkat kelurahan. Aplikasi ini bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

dalam mengelola dan memberikan pelayanan kepada penduduk di wilayah kelurahan. Berdasarkan perencanaan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) dalam menyambut program *Smart City*, *Smart Kelurahan* memiliki 9 fitur layanan digital bagi masyarakat diantaranya : Pengelolaan Informasi Penduduk, Pelayanan Publik Digital, Pemantauan Lingkungan, Manajemen Keamanan, Kemudahan Transportasi, Edukasi dan Informasi, Partisipasi Warga, Manajemen Sampah, Kesehatan dan Layanan Kesejahteraan,

Dari sekian banyak fitur yang direncanakan tersebut, pada kenyataannya hanya fitur pelayanan publik digital saja yang dapat digunakan untuk melayani masyarakat. Salah satu kota yang telah menggunakan sistem *Smart Kelurahan* adalah Kota Tasikmalaya dengan jumlah pengguna 69 kelurahan dari 10 kecamatan. Pusat pengendalian dari sistem *Smart Kelurahan* tersebut dikelola oleh Diskominfo Kota Tasikmalaya. Namun kenyataan di lapangan masih terdapat adanya keluhan warga terhadap pelayanan digital dengan menggunakan *Smart Kelurahan*, diantaranya adalah:

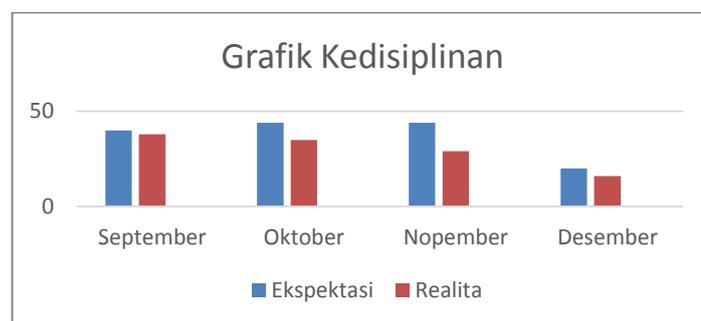
- a. Fitur yang tersedia hanya pelayanan publik saja, seperti permohonan membuat surat pernyataan dan surat keterangan, sehingga ketika masyarakat meminta data kependudukan, peta lokasi, batas wilayah, monografi kelurahan masih belum memadai untuk melayani masyarakat.
- b. Kemampuan mengetik pegawai yang masih perlu pembelajaran karena melihat dari keterbatasan aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya* ini perlu memasukan data satu-persatu, meskipun data format yang dimohonkan

sama. Sehingga waktu yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat relatif lama.

- c. Masih terkendala jaringan, saat jaringan wifi bermasalah atau terkena gangguan maka permohonan tidak dapat diproses. Menyebabkan pegawai harus mengetik ulang dan memakan waktu yang cukup lama.

Keluhan yang banyak diterima dari masyarakat tersebut disebabkan oleh kualitas pelayanan yang rendah dari pihak kelurahan, kualitas pelayanan yang rendah tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan pegawai dalam menggunakan aplikasi *Smart Kelurahan*. Kualitas pelayanan ini kemudian menjadi parameter dalam menilai kinerja pegawai. Sesuai dengan definisinya, kinerja merupakan hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya untuk mencapai target kerja (Silaen Novia R, 2021).

Selain itu, peneliti mendapatkan data dari hasil survey awal yang dilakukan di Kelurahan Sukajaya mengenai tingkat kedisiplinan dalam bekerja, tingkat ketepatan dan tingkat maksimalisasi pelayanan kepada masyarakat. Data tersebut dapat dilihat dari grafik dan gambar berikut.



Gambar 1.1 Grafik Kedisiplinan

Berdasarkan gambar 1.1 terdapat capaian kedisiplinan yang dilakukan oleh pegawai kelurahan selama lima bulan mengalami kemunduran. Jam kerja yang harus ditempuh tidak sesuai dengan ekspektasi, kesediaan yang dilakukan untuk melayani masyarakat sangat tidak optimal, sering meninggalkan tempat kerja disaat jam kantor tanpa ada tugas luar yang sah.



Gambar 1.2 Data Permohonan



Gambar 1.3 Statistik Permohonan Bulanan

Pada gambar 1.2 dan gambar 1.3 menjelaskan statistika penggunaan aplikasi dalam melayani masyarakat mengalami kemunduran. Masih terdapat kesalahan

yang dilakukan sehingga untuk ketepatan, produktivitas dan kesigapan dalam melayani masyarakat dikatakan buruk atau tidak optimal. Kurangnya pemahaman dan persiapan pegawai dalam penerimaan dan penggunaan teknologi di bidang kerjanya menyebabkan kinerja pegawai dinilai tidak optimal. Oleh karena itu, diperlukan adanya sebuah teori yang dapat mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa UTAUT merupakan salah satu teori yang paling tepat digunakan untuk mengatasi permasalahan terhadap adopsi dan penggunaan teknologi (Handayani Trie, 2015). *Unified Theory of Acceptance and Use of The Technology* (UTAUT) merupakan salah satu model penerimaan teknologi informasi terkini yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk (Mustaqim et al., 2018). UTAUT ini diusulkan dengan proses menggabungkan fitur-fitur yang berhasil dari delapan teori yang terkemuka. Terdapat empat konstruks yang biasa dijadikan sebagai prediktor variabel diantaranya:

Performance Expectancy (Harapan Kinerja) didefinisikan sejauh mana seseorang yakin dalam menggunakan sistem dapat membantunya mencapai tujuan (Flawrencia, 2019). *Effort Expectancy* (Harapan Usaha) adalah tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem yang ada. *Social Influence* (Pengaruh Sosial) berarti keadaan seseorang merasakan orang-orang yang dianggapnya penting, mendukung atau percaya bahwa sistem ini sangat penting untuk digunakan (Richard Andrew, Februarga P. Akwila, 2021). *Facilitating Condition* (Kondisi Fasilitas) adalah kondisi dimana seseorang yakin akan infrastruktur dan teknis yang ada mendukung dan aplikasi dapat berjalan dengan baik (Hartini & Afnisari, 2013).

Berikut merupakan hasil penelitian dari peneliti sebelumnya mengingat masih adanya sejumlah kesenjangan (GAP) yang perlu diatasi. UTAUT, sebagai salah satu teori yang banyak digunakan untuk menjelaskan tingkat adopsi dan penggunaan teknologi oleh individu, memerlukan penyesuaian dalam konstruksi dan pengenalan moderator yang relevan dengan konteks penelitian. Usia adalah salah satu moderator yang telah disarankan untuk diperhatikan (Venkatesh, 2022).

Meskipun UTAUT telah ada sejak lama dan dikembangkan pada tahun 2003, harus diperhatikan bahwa teori ini masih perlu diverifikasi dalam berbagai lingkungan dan perspektif yang berbeda. Adanya angka yang rendah dalam penelitian adopsi teknologi di bidang *Government to Employee* (G2E) menunjukkan bahwa masih banyak upaya yang dapat dilakukan di masa depan untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan teknologi ini (I. A. Amrouni et al., 2019).

Berdasarkan uraian sebelumnya, diperlukan penelitian lanjutan mengenai permasalahan kinerja pegawai di instansi kelurahan wilayah Kota Tasikmalaya. Kinerja pegawai ini dipengaruhi oleh tingkat kemampuan mereka dalam beradaptasi terhadap teknologi. UTAUT adalah teori yang relevan untuk diterapkan dalam penelitian ini. Namun, diantara berbagai masalah yang terkait dengan masalah kinerja pegawai yang dipengaruhi oleh model UTAUT, usia dapat dijadikan sebagai faktor yang memoderasi antara model UTAUT dengan kinerja karyawan. Usia diasumsikan dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Sehingga dalam penelitian ini, usia akan menjadi variabel moderator.

Berdasarkan paparan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“ANALISIS PENGARUH PENERAPAN MODEL UTAUT TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN USIA SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI PADA PEGAWAI BAGIAN PELAYANAN KELURAHAN DI WILAYAH KOTA TASIKMALAYA)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan apa yang telah dinyatakan pada latar belakang penelitian dapat diidentifikasi bahwa permasalahan kinerja pegawai kelurahan tersebut dipengaruhi oleh kurang kompetensi dalam mengadopsi dan menggunakan teknologi *Smart* Kelurahan Tasikmalaya. Dapat ditemukan bahwa permasalahan ini dapat diselesaikan dengan menggunakan model teori UTAUT. Model teori UTAUT terdiri dari empat konstruk yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* yang telah teruji dalam beberapa penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, untuk penelitian ini dapat diidentifikasi masalah diantaranya:

- a. Bagaimana pengaruh *Performance Expectancy* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart* Kelurahan Tasikmalaya ?
- b. Bagaimana pengaruh *Effort Expectancy* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart* Kelurahan Tasikmalaya ?
- c. Bagaimana pengaruh *Social Influence* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart* Kelurahan Tasikmalaya ?
- d. Bagaimana pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart* Kelurahan Tasikmalaya ?

- e. Bagaimana pengaruh usia pegawai dalam memoderasi *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini mengacu pada identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

- a. Pengaruh *Performance Expectancy* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya*.
- b. Pengaruh *Effort Expectancy* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya*.
- c. Pengaruh *Social Influence* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya*.
- d. Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya*.
- e. Pengaruh usia pegawai dalam memoderasi *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition* terhadap kinerja pegawai pengguna aplikasi *Smart Kelurahan Tasikmalaya*.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dalam hasil penelitian adalah suatu pemanfaatan untuk pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap penelitian ini

mengenai *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, Kinerja Pegawai dan Usia Pegawai, diantaranya sebagai berikut:

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan partisipasi terhadap perkembangan ilmu pendidikan, terutama pada peneraan model-model pembelajaran untuk memperluas jangkauan ilmu dan sebagai bahan dasar yang dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu terutama di manajemen sumber daya manusia yaitu mengenai *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, Kinerja Pegawai dan Usia Pegawai.

2. Praktis

A. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh beberapa instansi pemerintahan yang membutuhkan sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Condition*, Kinerja Pegawai dan Usia Pegawai.

B. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan sebagai media referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan mengangkat konsep dan dasar penelitian yang sama yaitu tentang pengaruh penerapan model UTAUT terhadap kinerja pegawai melalui usia pegawai.

1.5 Lokasi dan waktu penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis melaksanakan penelitian pada Kantor Kelurahan se-Kota Tasikmalaya.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 6 bulan terhitung dari bulan September 2023 sampai bulan Februari 2024.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.

Keterangan	2023/2024					
	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari
Pengajuan Judul						
Penyusunan Bab 1-3						
Revisi Bab 1-3						
Seminar Usulan Penelitian						
Revisi Usulan Penelitian						
Penelitian						
Pengolahan Data						
Penulisan Bab 4-5						
Bimbingan Bab 4-5						
Sidang Skripsi						