

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Kelurahan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan Mengamanatkan pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat[1]. Dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, kepala daerah dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretaris daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan. Untuk memberikan pelayanan masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan diperkotaan, perlu dibentuk kelurahan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik[2].

2.2 Teknologi informasi

Teknologi informasi dalam bahasa aslinya Information technology memiliki arti pemakaian perangkat elektronik terutama komputer untuk memasukkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan mendistribusikan / menyebarkan Informasi[3].

2.3 Analisis

Pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya). Tujuannya untuk mengetahui situasi yang sebenarnya (sebabnya, duduk perkaranya, dan sebagainya). Suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penjelasan bagian itu sendiri , hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman *artikel* seluruhan[4].

2.4 Pengertian Penerimaan

Penerimaan adalah penyambutan ,proses,perbuatan atau sikap terhadap sistem baru . Sebuah sistem baru yang dikenalkan untuk membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi perusahaan . Sebuah *website* dikatakan berhasil jika diterima dengan baik oleh penggunanya. Oleh karena itu penelitian tentang penerimaan *website* menjadi penting[3].

2.5 Pengertian Website

2.5.1 Definisi Website

Website juga bisa diartikan sekumpulan halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. *Website* merupakan sebuah komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara animasi sehingga menjadi informasi yang sangat menarik bagi penggunanya[5]. *Website* juga salah satu *tools* yang dapat membantu dalam memberikan informasi dan media pembelajaran, dengan *website* maka informasi secara *online* dapat disampaikan secara cepat, mudah, dan tepat[6]. *Website* tersusun dari beberapa halaman atau *page*, dan nama lain dari sekumpulan halaman itu adalah *homepage*.

2.5.2 Technology Acceptance Model (TAM)

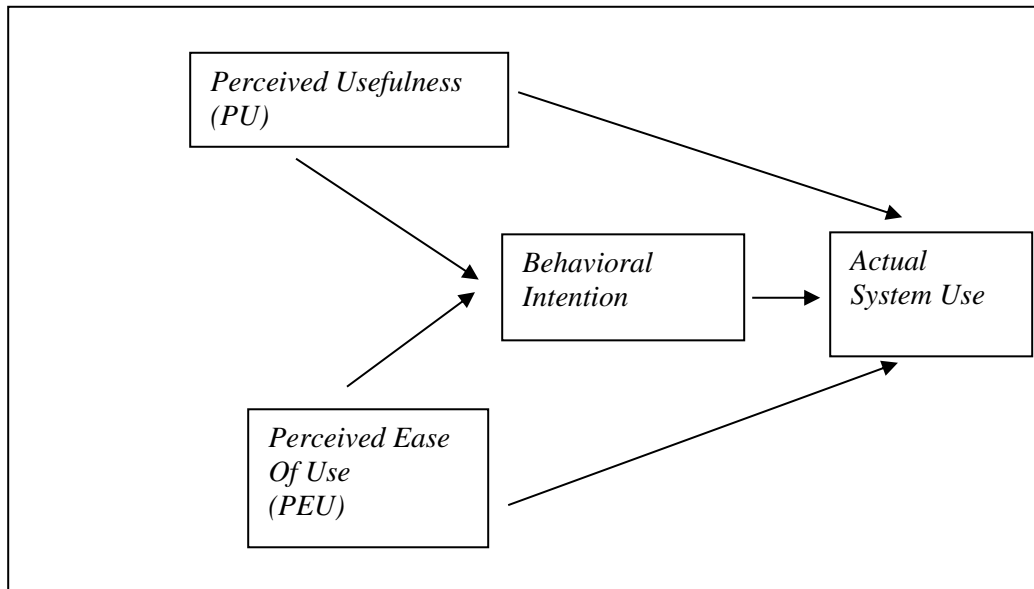
TAM diadopsi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang disebutkan oleh Ajzen dan Fisbein (1980)[7]. *Theory of Reasoned Action* menjelaskan terdapat reaksi serta persepsi pengguna Sistem atau Teknologi Informasi yang dapat mempengaruhi sikap pengguna dalam penerimaan teknologi tersebut. Model penerimaan teknologi TAM dikembangkan oleh Davis (1985)[7]. Tujuan TAM adalah menjelaskan faktor yang menentukan penerimaan seseorang terhadap teknologi[7]. Model Penerimaan Teknologi (TAM) banyak digunakan untuk memberikan penjelasan tentang perilaku penggunaan teknologi informasi. Pada dasarnya teknologi akan dapat diterima jika mudah digunakan (persepsi kemudahan penggunaan) dan memiliki kegunaan yang baik menurut pengguna (persepsi kegunaan)[7].

Persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan sebagai penentu bagaimana perilaku seseorang dalam menggunakan sistem informasi. TAM biasanya diuji di perbankan *online*, belanja *online*, *e-government*, imigrasi, *e-commerce*. Kepercayaan pengguna terhadap teknologi tersebut sangat menentukan sikap pengguna terhadap penggunaannya. Keyakinan seseorang terhadap suatu sistem dapat dipengaruhi oleh faktor lain yang disebut sebagai variabel eksternal dalam TAM[8]. Banyak model yang diusulkan untuk menjelaskan penerimaan teknologi informasi namun hanya TAM yang dapat dianggap sebagai model yang paling terbaik[7].

Faktanya, TAM telah menjadi sangat populer hingga dikutip di sebagian besar penelitian yang berhubungan dengan penerimaan pengguna terhadap teknologi[9]. TAM berusaha membantu peneliti dan praktisi untuk membedakan mengapa teknologi atau sistem tertentu dapat diterima atau tidak dapat diterima dan mengambil tindakan yang sesuai dengan penjelasan selain

memberikan prediksi. Meskipun TAM telah diuji secara luas dengan sampel yang berbeda dalam situasi yang berbeda dan terbukti sebagai model yang valid dan andal. Hal ini yang menjelaskan penerimaan dan penggunaan sistem informasi, banyak perluasan TAM telah diusulkan dan diuji[9].

Dibawah ini merupakan sumber utama dari kerangka penelitian ini .



Gambar 2.1 Technology Acceptance Model (TAM) Money and Tuner[5].

Berdasarkan Gambar 2.1 ,maka hipotesis pada penelitian ini adalah: (1) *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioural intention to use* dalam menggunakan *website* Kelurahan Rejasari, (2) *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *behavioural intention to use* dalam menggunakan *website* Kelurahan Rejasari, (3) *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *actual system use* dalam menggunakan *website* Kelurahan, (4) *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* dalam menggunakan *website* Kelurahan Rejasari, (5) *behavioural intention to use* berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* dalam menggunakan Kelurahan Rejasari[5].

2.5.3 *Perceived Usefulness (PU)*

Perceived Usefulness (PU) didefinisikan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Davis (1989) mendefinisikan *PU* sebagai suatu ukuran dimana penggunaan suatu teknologi dipercaya akan dapat mendatangkan manfaat bagi orang yang menggunakannya. Persepsi terhadap kemanfaatan dipandang sebagai kemampuan subjektif pengguna di masa depan, dimana dengan menggunakan sistem aplikasi yang spesifik akan

meningkatkan kinerja dalam konteks organisasi[10].

2.5.4 Perceived Ease Of Use (PEU)

Perceived Ease Of Use (PEOU) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan sebuah teknologi tertentu merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi pemakainya karena penggunaan teknologi tersebut sesuai keinginan pemakai[10].

2.5.5 Behavioral Intention to Use

Behavioral Intention to use adalah kecenderungan perilaku untuk terus menggunakan teknologi. Tingkat penggunaan teknologi komputer seseorang dapat diprediksi dari sikapnya terhadap teknologi, seperti keinginan untuk meningkatkan dukungan, motivasi untuk terus menggunakannya, dan keinginan untuk memotivasi pengguna lain.[17].

2.5.7 Attitude Toward Using

Sikap pengguna terhadap suatu kondisi di objek tertentu. Secara teoritis, sikap merupakan ungkapan perasaan seseorang atas objek dalam kondisi tertentu. Sikap muncul karena seseorang memiliki pemikiran yang ditentukan oleh kepercayaan atas objek tersebut. Pada kondisi lain, perilaku dapat memberikan kepercayaan baru seseorang sehingga membawa perubahan pada sikap[]

2.5.8 Kuesioner

Menurut Walgito (2005), kuesioner adalah daftar pertanyaan yang harus dijawab atau ditanyakan oleh orang/anak atau orang yang diwawancarai yang ingin disurvei. Menurut Ketut (1993), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang tidak perlu datang langsung dari sumber data. Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 2002), ada dua jenis angket atau angket dari cara menjawabnya, yaitu:

1. Kuesioner terbuka, yang memberi kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimat sendiri.
2. Kuesioner tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Pada kuesioner tertutup, terdapat beberapa pertanyaan atau pernyataan dipilih oleh orang yang diwawancarai yang disediakan oleh peneliti. Hal ini untuk memudahkan peneliti dalam memetakan atau menganalisis data kuesioner yang diperoleh dari responden. Meskipun kuesioner terbuka memungkinkan responden untuk memberikan jawaban atau jawaban secara bebas, mereka biasanya memberikan pertanyaan dan responden dapat menuliskan jawaban mereka sendiri dalam bentuk deskripsi.

Terdapat 4 instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Behavioral Intention Use , dan Attitude Toward Using. Instrumen pada penelitian ini menggunakan skala likert dengan 5 skala. Dibawah ini adalah indicator yang digunakan dalam penelitian in sebagai berikut :

Keterangan kriteria penilaian :

1. STS = Sangat tidak setuju
2. TS = Tidak setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat setuju

Kuesioner Penelitian

1. Perceived Ease of Use

Tabel 2.1 menunjukkan pernyataan persepsi terhadap kemudahan pengguna aplikasi Kelurahan Kedungwuluh:

Tabel 2.1 Pernyataan persepsi Terhadap Kemudahan Pengguna

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa mudah meggunakan aplikasi Kelurahan					
2.	Saya akan mudah merasa mudah untuk mengakses secara online					

2. Perceived Usefulness

Tabel 2.2 menunjukkan pertanyaan persepsi terhadap kebermanfaatan pengguna aplikasi Kelurahan Kedungwuluh:

Tabel 2.2 Pernyataan Persepsi Terhadap kebermanfaatan pengguna

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya percaya aplikasi Kelurahan sangat membantu					
2.	Saya menemukan aplikasi Kelurahan berguna					
3.	Saya menemukan aplikasi Kelurahan berguna dimasa depan					
4.	aplikasi Kelurahan meningkatkan keefektifan pelayanan					

3. Behavioral Intention Use

Tabel 2.3 menunjukkan pernyataan minat perilaku terhadap penggunaan aplikasi Kelurahan Kedungwuluh

Tabel 2.3 Pernyataan Persepsi Terhadap minat perilaku pengguna

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya berencana untuk menggunakan aplikasi Kelurahan di masa depan					
2.	Saya menyarankan orang lain untuk menggunakan aplikasi Kelurahan di masa mendatang					

4. Attitude Toward Using

Tabel 2.4 menunjukkan pernyataan penggunaan sesungguhnya terhadap penggunaan aplikasi Kelurahan Kedungwuluh:

Tabel 2.4 Pernyataan Persepsi Terhadap penggunaan sesungguhnya

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Saya suka ide menggunakan pelayanan di kelurahan					
2.	Keseluruhan merasa puas dengan aplikasi Kelurahan					