

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia dalam berbagai bidang telah membawa masyarakat memasuki era digital. Teknologi dibuat semakin canggih dengan mengutamakan kenyamanan pengguna. Salah satu teknologi yang sedang berkembang dan diminati di masyarakat adalah perangkat *mobile*, karena rata-rata masyarakat sudah memakai *smartphone*. Hal ini membuat segala kebutuhan informasi semakin mudah diakses melalui *smartphone* masing-masing.

Masyarakat kini menghadapi perubahan besar di berbagai lingkungan mereka. Masyarakat saat ini tumbuh dengan Internet dan perangkat digital. Oleh karena itu, perilaku mereka berbeda dengan generasi sebelumnya. Dengan demikian, tantangan bagi para praktisi diberbagai bidang untuk dapat mengenali perbedaan-perbedaan ini untuk bisa mengembangkan sesuatu yang sesuai untuk karakteristik dan perilaku mereka. Tujuan dikembangkannya internet sendiri bermula agar bisa menghubungkan jaringan komunikasi secara global. Dan seperti yang kita ketahui sekarang bahwa sudah banyak nya varian produk berbasis internet yang dapat digunakan baik untuk komunikasi, mencari informasi, hiburan atau membuat karya baru.

Sistem teknologi informasi diadopsi berdasarkan keputusan pimpinan organisasi, namun berhasil atau tidaknya penggunaan teknologi informasi sangat dipengaruhi oleh penerimaan dan penggunaan individu yang memakainya. Banyak sistem mengalami kegagalan karena aspek teknisnya, seperti buruknya kualitas teknis informasi yang banyak mengandung kesalahan sintak, kesalahan *logic* dan bahkan kesalahan informasi (Hartono, 2008). Saat ini banyak organisasi yang menerapkan sistem teknologi informasi modern dan canggih dengan biaya yang tinggi, akan tetapi permasalahan

yang timbul adalah masih rendahnya penggunaan sistem informasi diidentifikasi menjadi penyebab utama *productivity paradox* yaitu mahalnya investasi di bidang sistem tetapi *return* yang dihasilkan rendah (Venkatesh dan Davis, 2000).

Munculnya teknologi informasi telah memberikan kesempatan yang luas kepada publik untuk mengontrol pemerintah dan telah membuat manajemen informasi yang lebih baik. Dengan melihat adanya peluang kemajuan dunia internet yang bisa dirasakan banyak orang, dalam hal ini ternyata BPJS Ketenagakerjaan juga tak mau ketinggalan untuk turut serta memanfaatkan internet agar bisa berinovasi dalam pelayanan. BPJS Ketenagakerjaan adalah sebuah perusahaan jaminan sosial dan proteksi (perlindungan) bagi pekerja Indonesia maupun pekerja asing yang bekerja di Indonesia sekurang-kurangnya enam bulan. BPJS Ketenagakerjaan sendiri merupakan hasil transformasi dari PT Jamsostek. Sebelumnya PT Jamsostek inilah yang mengurus masalah proteksi dan jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia yang bertanggung jawab kepada Presiden.

Terhitung sejak tahun 2018 pihak BPJS Ketenagakerjaan telah mengesahkan inovasi barunya, dengan meluncurkan kartu digital BPJS TK (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja) yang dapat dinikmati oleh para pekerja yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dan apabila peserta asuransi jaminan sosial sudah memiliki kartu digital BPJS Ketenagakerjaan, maka tidak akan susah lagi apabila suatu hari kartu fisik BPJS TK hilang atau rusak atau tidak terbaca. Hal ini menjadi unik bahwa kartu BPJS TK versi digital memiliki kedudukan dan fungsi yang sama seperti kartu fisiknya. Keuntungan lainnya yang dapat dinikmati untuk mendapatkan kartu digital ini, sangat mudah yaitu hanya dengan *smartphone* yang tersambung dengan internet dan berstatus sebagai peserta maka sudah dapat membuatnya sendiri dengan mengunduh aplikasi BPJSTKU.

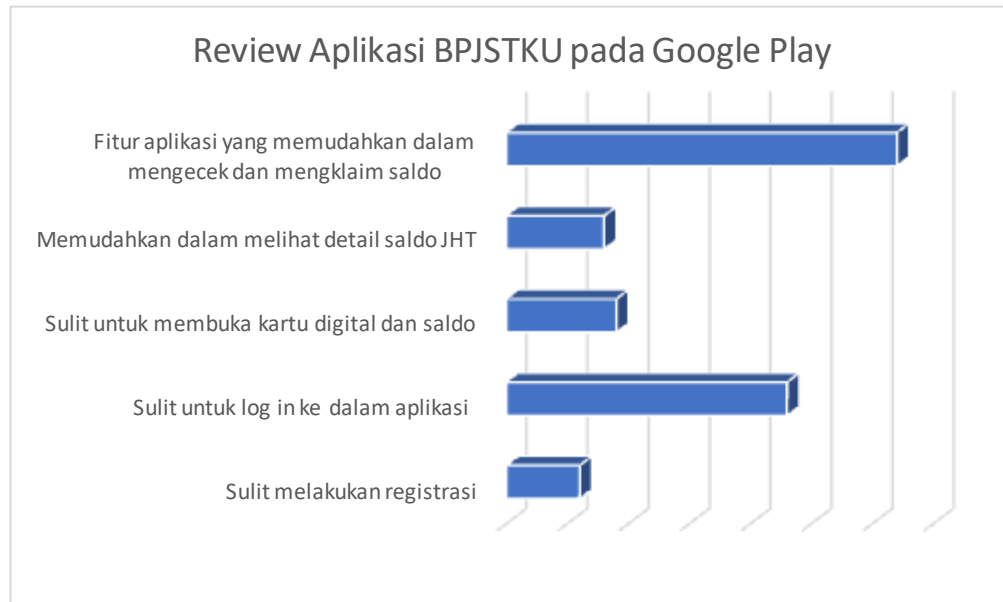
Dengan adanya aplikasi BPJSTKU seharusnya memudahkan pengguna dalam hal meng-klaim saldo. Akan tetapi dalam RJPP BPJS tahun 2013 dinyatakan masih

Mahira Husna, 2020

*Faktor Trust, Transparency dan Accountability (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

banyak pekerja yang tidak menereima upah. Hal ini dikarenakan banyak pekerja yang sudah meng-klaim saldo melalui aplikasi BPJSTKU data dan informasi yang diperoleh tidak ter *update* sehingga jika pekerja ingin mengklaim melalui aplikasi BPJSTKU tetap harus diinputkan kembali secara manual. Dalam penilaian aplikasi pada *google play store* aplikasi BPJSTKU memperoleh penilaian 3,6 dari 5 bintang.



**Grafik 1.1 Review Aplikasi BPJSTKU pada Google Play**

Grafik 1.1 menyatakan bahwa banyak pengguna yang merasa puas dengan fitur yang disediakan oleh BPJSTKU yang dapat memudahkan dalam mengecek dan mengklaim saldo. Akan tetapi masih banyak juga pengguna yang merasa kesulitan untuk membuka dan masuk ke dalam akun. Hal ini disebabkan aplikasi yang selalu *crash* sehingga tidak dapat masuk ke dalam aplikasi dan melihat saldo JHT. Dengan adanya BPJSTKU mobile seharusnya mempermudah masyarakat untuk mengecek saldo, e-klaim, informasi pembayaran, daftar antrian online, pengaduan, berita mengenai BPJS Ketenagakerjaan dan masih banyak lagi.

Mahira Husna, 2020

*Faktor Trust, Transparency dan Accountability (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Akan tetapi dengan fakta yang ada masih banyak kesalahan yang dilakukan karena disebabkan oleh banyaknya pengguna aplikasi BPJSTKU yang menyebabkan aplikasi *down*. Peneliti ingin mengangkat juga permasalahan yang terdapat dalam sistem pelayanan dan pengaduan yang berkaitan dengan tingkat pekerja aktif yang tidak menerima upah. Pelayanan online menjadi bentuk pelayanan yang ditawarkan. Dengan adanya pelayanan online ini diharapkan peserta BPJS Ketenagakerjaan tidak merasa kesulitan lagi dan dapat menghemat waktu dan tidak mengganggu pekerjaan.

Selain itu, masyarakat sangat penting untuk mengetahui sudah sejauh mana akuntabilitas dan transparansi pelayanan yang diberikan instansi pemerintah. Untuk menuju *good governance* dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada setiap penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka mendukung pertukaran data dan informasi serta penyaluran berita secara cepat, tepat dan akurat. Pemerintah perlu menerapkan transparansi informasi dari pemerintah kepada publik dengan sangat jelas, sehingga masyarakat akan dengan mudah mengikuti, memantau dan mengontrol perkembangan jalannya pemerintahan yang dikelola oleh orang-orang yang dipilihnya.

Oleh karena itu untuk kemajuan dan perbaikan pelayanan diperlukan penilaian dari peserta BPJS Ketenagakerjaan mengenai pelayanan online tersebut. Peneliti berpendapat bahwa adanya aplikasi BPJSTKU ini ditujukan agar pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan dapat maksimal. Persepsi dari peserta BPJS Ketenagakerjaan diperlukan untuk mengetahui capaian dari kegunaan aplikasi online ini.

Dalam model DeLone dan McLean yang telah diperbarui (DeLone dan Mclean, 2003), *willingness to adopt* (WA) dinyatakan dengan variabel *intention to use*. *Intention to use* didahului oleh *information quality*, *system quality* dan *service quality*. Beberapa penelitian telah mencoba untuk mengetahui penyebab yang mendasari *willingness to adopt*. Sebagian besar studi ini dilakukan dalam penerimaan

Mahira Husna, 2020

*Faktor Trust, Transparency dan Accountability (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

teknologi, seperti pada penelitian (Jackson dkk, 1997), (Baker-eveleth dan Stone, 2008),( Ceccucci dkk., 2010), dan (Lu dkk., 2010)

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean melakukan penjabaran yang lengkap, konheren, dan konseptual dari komponen efektifitas yang saling berkaitan pada sebuah sistem informasi. Berdasarkan studi, riset dan literatur sistem informasi mendefinisikan evaluasi terhadap kesuksesan sistem informasi dalam enam komponen, dimana kunci untuk mengukur efektifitas dihipotesiskan untuk digunakan menuju kepuasan pengguna, dengan referensi terhadap sistem dan informasi yang tersedia. Alasan peneliti menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi adalah karena model ini sangat baik untuk menilai kesuksesan sistem berdasarkan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan.

Sementara model penerimaan *The Unified Theory Of Acceptance Anduse Of Technology* (UTAUT) hanya dapat digunakan untuk mengevaluasi penerimaan pengguna terhadap sistem informasi. Model penerimaan UTAUT tidak dapat menilai kesuksesan sistem informasi. Adapun variabel dari model UTAUT yang berguna untuk mengukur penerimaan pengguna sistem informasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating condition*.

Terdapat beberapa penelitian mengenai 2 model modifikasi ini dalam mengukur penerimaan sistem informasi para penggunanya (Siti Mardiana, 2015; Novianti, 2018; Sisnuhadi, 2016). Penelitian dengan model UTAUT dan model DeLone McLean telah banyak diteliti sebelumnya untuk mengukur tingkat kepuasan dan tingkat kesuksesan suatu sistem informasi. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dalam penelitian ini dilakukan modifikasi model UTAUT dan model dari DeLone dan McLean juga menambahkan *trust*, akuntabilitas dan transparansi sebagai variabel tambahan yang dapat mengakomodir faktor kepercayaan pengguna atas layanan yang didapatkannya.

**Mahira Husna, 2020**

***Faktor Trust, Transparency dan Accountability (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penelitian ini penting dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pemerintahan. Di Indonesia sendiri, *E-Government* mulai dikembangkan ketika adanya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional tentang *E-Government*. Dalam Inpres tersebut *E-Government* di Indonesia mempunyai tujuan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Faktor *Trust*, *Transparency*, dan *Accountability* (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *performance expectancy* (PE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to adopt* (WA)?
2. Apakah *effort expectancy* (EE) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to adopt* (WA)?
3. Apakah *facilitating conditions* (FC) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to adopt* (WA)?
4. Apakah *trust* (TR) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to adopt* (WA)?
5. Apakah *transparency* (TRA) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to adopt* (WA)?
6. Apakah *accountability* (AC) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to adopt* (WA)?

Mahira Husna, 2020

*Faktor Trust, Transparency dan Accountability (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

7. Apakah *information quality* (IQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to adopt* (WA) ?
8. Apakah *system quality* (SQ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *willingness to adopt* (WA)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui :

1. Pengaruh *performance expectancy* (PE) terhadap *willingness to adopt* (WA)
2. Pengaruh *effort expectancy* (EE) terhadap *willingness to adopt* (WA)
3. Pengaruh *facilitating conditions* (FC) terhadap use
4. Pengaruh *trust* (TR) terhadap *willingness to adopt* (WA)
5. Pengaruh *accountability* (AC) terhadap *willingness to adopt* (WA)
6. Pengaruh *transparency* (TRA) terhadap *willingness to adopt* (WA)
7. Pengaruh *information quality* (IQ) terhadap *willingness to adopt* (WA)
8. Pengaruh *system quality* (SQ) terhadap *willingness to adopt* (WA)

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu dan menambah wawasan bagi para peneliti untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi niat menggunakan (*willingness to adopt*) untuk menggunakan aplikasi BPJSTKU dengan perspektif modifikasi model UTAUT dan model Delone dan Mclean serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai penelitian yang serupa.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Mahira Husna, 2020

*Faktor Trust, Transparency dan Accountability (Studi pada Aplikasi Layanan Digital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Untuk dapat memperdalam pengetahuan mengenai pengelolaan keuangan desa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta lebih peka terhadap isu-isu yang terjadi akhir-akhir ini baik itu teori maupun prakteknya. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi.

## 2. Bagi Akademisi

Sebagai bahan bagi pengembangan ilmu akuntansi dan peka terhadap isu-isu yang berhubungan dengan akuntansi sektor publik serta sebagai bahan referensi penelitian dengan topik yang sama.

## 3. Bagi Pemerintah

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kualitas layanan dan kualitas informasi yang diberikan kepada pengguna sistem informasi sehingga memaksimalkan kepuasan dan kepercayaan pengguna kepada regulator sesuai dengan kebijakan pemerintah yang ada.