

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Dunia pada saat ini memasuki revolusi industri 4.0 atau yang juga sering disebut sebagai *cyber physical system*, yang menitikberatkan pada otomatisasi dan dikolaborasikan dengan *cyber technology*. Revolusi industri 4.0 mempunyai ciri utama yaitu industri yang menggabungkan teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Revolusi Industri 4.0 berdampak paada terjadi perubahan di berbagai sektor. Banyak sektor yang pada awalnya membutuhkan banyak tenaga kerja, sekarang dapat digantikan dengan mesin teknologi (Purba et al., 2021).

Pada revolusi industri 4.0, pemerintah daerah dituntut dapat menciptakan inovasi termasuk dalam pelayanan publik dengan berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi. Selain itu, pemerintah juga harus mampu menyusun kebijakan yang mendukung revolusi industri 4.0, agar terjadi kesinambungan kegiatan pembangunan di daerah (Setiawan, 2019). Salah satu perubahan kebijakan yang mendukung revolusi industri 4.0 dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi adalah *e-government* sebagai perwujudan dari tata kelola pemerintahan yang baik (Wirawan, 2020).

*E-procurement* merupakan salah bentuk inovasi yang berbasis *e-government* dengan hampir sepenuhnya dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Kebijakan e-procurement diimplementasikan dengan adanya Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) (Nurlukman, 2017). Layanan pengadaan secara elektronik (LPSE) merupakan layanan berbasis teknologi web dan internet, sehingga segala sesuatu dilakukan secara online tanpa harus tatap muka (Johannes & Widdy, 2018).

LPSE sebagai sebuah pelayanan dari lembaga publik, maka kepuasan publik menjadi sebuah hal yang penting. Hal ini diimplementasikan dengan keharusan untuk memantau kepuasan pengguna dalam pengelolaan pemerintahan (Johannes & Widdy, 2018). Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah kepercayaan terhadap LPSE. Kepercayaan (*trust*) pada konteks penggunaan teknologi, memberikan gambaran bahwa sebuah teknologi dapat dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaan secara memuaskan. Apabila dikaitkan dengan *e-government*, maka faktor faktor utama berpengaruh terhadap keberhasilan *website-government* adalah kepercayaan bahwa *website-government* akan bertindak secara adil dan bertanggungjawab kepada masyarakat yang menggunakannya (Umiyati et al., 2016).

Kepercayaan (*trust*) memberikan jaminan subyektif bahwa pengguna menerima layanan berkualitas di masa depan, karena mereka percaya bahwa penyedia layanan memiliki kemampuan, integritas, dan kebajikan untuk memberikan layanan berkualitas kepada pengguna, sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna (Kumar et al., 2018). Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna dibuktikan oleh penelitian Dehghanpouri et al. (2020); Meileny & Wijaksana (2020); Purba et al. (2020); Kumar et al. (2018); dan Susanto et al. (2016).

Selain kepercayaan, persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi LPSE juga berpengaruh terhadap persepsi pengguna LPSE. Persepsi kemudahan merupakan penilaian pengguna bahwa teknologi yang akan mereka terapkan akan mudah dipelajari dan mudah digunakan (Keni, 2020). Apabila pengguna merasa kesulitan dan membutuhkan banyak waktu untuk mempelajari dan menggunakan sebuah teknologi atau suatu fitur tertentu, maka dapat terjadi ketidakpuasan pada pengguna (Wilson et al., 2021). Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna diantaranya dibuktikan oleh penelitian Meileny

& Wijaksana (2020); Purba et al. (2020); Johannes & Widdy (2018); dan Kumar et al. (2018).

Persepsi kemudahan juga mempunyai pengaruh terhadap kepercayaan pengguna LPSE. Persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan dalam membangun kepercayaan di benak pengguna (Putra et al., 2020). Persepsi kemudahan dalam melakukan pelayanan LPSE, misalnya seperti mudah digunakan dan dipelajari, serta tidak membutuhkan kemampuan khusus dalam menggunakannya, akan menimbulkan kepercayaan pada diri penggunanya terhadap pelayanan LPSE. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepercayaan pengguna dibuktikan oleh penelitian Kumar et al. (2018) dan Putra et al. (2020).

Transparansi pada pelayanan LPSE juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LPSE. Transparansi merupakan penyediaan informasi terkait dengan pemerintahan untuk publik disertai dengan jaminan kemudahan bagi publik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara akurat dan memadai (Rismayadi, 2019). Transparansi mengacu pada tingkat di mana organisasi mengungkapkan informasi tentang pekerjaan internal, proses keputusan, prosedur operasi, dan hasil (Medina & Rufín, 2015).

Transparansi memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan dengan memberikan umpan balik dan meningkatkan persepsi “informasi” penggunanya (Hofmann & Strobel, 2020). Adanya transparansi memberikan jaminan publik dengan kebebasan dan akses untuk mendapatkan informasi terkait penyelenggaraan pemerintahan, yaitu informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai (Rahman et al., 2016). Adanya transparansi dan akses terhadap informasi terkait pelayanan LPSE berdampak pada kepuasan pengguna dalam melakukan pelayanan LPSE. Pengaruh transparansi terhadap kepuasan pengguna diantaranya dibuktikan oleh penelitian Aisyah et al. (2022); Johannes & Widdy (2018); dan Medina & Rufín (2015).

Selain berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, transparansi juga berpengaruh terhadap kepercayaan terhadap LPSE. Transparansi memberikan jaminan kepada setiap orang untuk mendapatkan berbagai informasi penyelenggaraan pemerintah, meliputi informasi terkait kebijakan, proses penyusunan dan pelaksanaannya, secara hasil yang diperoleh (Mashuri, 2016). Transparansi pada LPSE menyebabkan semua pengguna mendapatkan informasi yang sama secara lengkap, sehingga akan meningkatkan kepercayaan pengguna. Pengaruh transparansi terhadap kepercayaan pengguna, diantaranya dibuktikan oleh penelitian Nasim et al. (2014) dan Medina & Rufín (2015).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh persepsi kemudahan dan transparansi terhadap kepuasan pengguna LPSE melalui kepercayaan sebagai variabel intervening di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama D.I Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna LPSE ?
2. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kepercayaan pengguna LPSE ?
3. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LPSE ?
4. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LPSE ?
5. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna LPSE ?
6. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna LPSE ?
7. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh transparansi terhadap kepuasan pengguna LPSE ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepercayaan pengguna LPSE.
2. Pengaruh transparansi terhadap kepercayaan pengguna LPSE.
3. Pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna LPSE.
4. Pengaruh transparansi terhadap kepuasan pengguna LPSE.
5. Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna LPSE.
6. Peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan pengguna LPSE.
7. Peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh transparansi terhadap kepuasan pengguna LPSE.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber pustaka mengenai pengaruh pengaruh persepsi kemudahan dan transparansi terhadap kepuasan pengguna LPSE melalui kepercayaan sebagai variabel intervening.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Pengelola LPSE**

Hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi bagi pengelola LPSE mengenai kepercayaan dan kepuasan pengguna, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

##### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian di bidang sumber daya manusia khususnya

mengenai kepercayaan dan kepuasan pengguna LPSE dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.