

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi tidak dipungkiri bisa merubah berbagai aspek, dengan berkembangnya teknologi itu sendiri otomatis akan merubah hal yang tadinya sulit untuk dilakukan kemudian akan menjadi mudah untuk dilakukan, dan teknologi merupakan faktor yang akan terus berubah - ubah pada setiap waktu (Fahri, 2019). Faktor tuntutan dan kebutuhan manusia yang terus meningkat dalam menggunakan teknologi, memang awal mula terciptanya dan berkembangnya teknologi-teknologi baru. Dalam beberapa dekade terakhir perkembangan teknologi telah banyak berdampak dan merevolusi pada setiap kegiatan ekonomi global di berbagai jenis perusahaan (Martin & Vasilcius, 2011). Penggunaan teknologi dalam suatu kegiatan sangatlah penting untuk era sekarang yang dimana serba digital, karena kecepatan dan kemudahan yang dibutuhkan merupakan salah satu kunci utama menggunakan teknologi untuk saat ini (Priyatno & Ramdhan, 2019). Penerapan teknologi dalam berbisnis merupakan salah satu syarat penting untuk era saat ini (Tjahjono & Palupi, 2014).

Perkembangan teknologi tidak hanya berpengaruh terhadap kegiatan sektor industri, tetapi berpengaruh juga terhadap kegiatan sektor pemerintahan (Vience & Dimas, 2020). Penyelenggaraan pemerintahan dalam memanfaatkan teknologi merupakan salah satu hal yang dapat

merubah citra pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat, swasta, dan antar pemerintah (Jean & Annika, 2019). Dalam aktifitas kegiatan pemerintah, terselenggaranya pemerintahan yang baik merupakan faktor penting bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan serta cita-cita berbangsa dan bernegara (Nawawi & Juanda, 2012). Disamping itu juga masyarakat cenderung lebih menyukai dan lebih puas terhadap negara yang mampu memberikan dan memiliki tata kelola pemerintahan yang baik (Jhon, *et.al.*, 2018). Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, maka harus didukung oleh pegawai pemerintah yang mampu melaksanakan setiap program kerja yang diberikan agar tujuan pemerintah tersebut tercapai. Pegawai pemerintah yang dimaksud, berdasarkan Undang-undang Dasar Tahun 1945 kemudian Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dalam hal kepegawaian ASN di bagi menjadi dua yaitu; Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja. PNS merupakan warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, kemudian diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Sedangkan PPPK merupakan warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, kemudian diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan. Fungsi ASN sangat menentukan dalam pelayanan masyarakat, membantu

melaksanakan tugas dan tanggung jawab pemerintah sehingga perkembangan dan kemajuan daerah meningkat (Kalangi, 2015).

Penerapan teknologi di perusahaan maupun pemerintahan akan memiliki tantangan tersendiri serta dapat memberikan solusi terhadap masalah - masalah secara efektif terutama yang berkaitan dengan pekerjaan, disisi lain juga dapat menekan biaya yang dikeluarkan dan memperoleh manfaat yang lebih besar sehingga lebih efektif dan efisien (Tashfeen, 2020). Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) disebutkan bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya maka diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik. SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Maka dari itu sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia tersebut, bahwa ASN harus mampu cepat beradaptasi dengan perubahan yang ada dalam hal penyelesaian pekerjaan salah satunya mampu menggunakan teknologi sebagai media utama untuk bekerja.

Namun pada kenyataannya tidak semua orang bisa menerima serta menggunakan teknologi baru, bahkan teknologi yang sudah ada sebelumnya pun belum tentu semua orang bisa menggunakan teknologi tersebut dan penerimaan teknologi pada setiap generasi mungkin berbeda

(Yordan *et.al.*, 2019). Dilingkup pegawai pemerintahanpun mungkin terdapat perbedaan penerimaan teknologi khususnya sebagai media utama untuk bekerja antara ASN milenial dan ASN non milenial.

ASN milenial merupakan ASN yang lahir pada tahun 1981 sampai dengan 1999, saat ini usia mereka 21 tahun sampai dengan 39 tahun (Zemke *et.al.*, 2000). Generasi ASN millennial bisa juga disebut generasi *digital natives* dimana generasi ini lahir dan tumbuh pada saat era digital (Prensky, 2001). Pada generasi ini teknologi telah banyak berkembang serta mudah untuk di akses salah satunya komputer sebagai media untuk bekerja. Bahkan telah banyak muncul teknologi - teknologi baru sebagai media untuk memudahkan pekerjaan seperti laptop dan tab yang dapat dibawa kemana-mana, sehingga pekerjaan yang sedang dilakukan dapat dikerjakan dimana saja. Di sisi lain generasi ini tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi sebagai media utama untuk bekerja. Karena mereka beranggapan bahwa dengan menggunakan teknologi ketika bekerja akan lebih mudah serta lebih cepat untuk menyelesaikan pekerjaan. Prensky (2001) mengungkapkan bahwa generasi *digital natives* sangat paham tentang *technology literacy*, internet dan multitasking yang dimana cepat dalam menelusuri suatu informasi yang tersambung langsung dengan internert serta lebih menyukai informasi yang berbentuk digital. Generasi milenial juga bisa dikatakan sebagai inovator dan pengadopsi awal teknologi, maka dari itu generasi ini menjadi acuan generasi sebelum dan sesudah milenial dalam hal

memperoleh informasi serta ikut mengadopsi teknologi yang digunakan oleh generasi milenial (Mangold & Smith, 2012). Oleh sebab itu pada generasi ini teknologi tidak bisa dipisahkan dalam setiap kegiatannya salah satunya untuk bekerja. Selain itu juga pada generasi ini mudah cepat beradaptasi dengan perkembangan teknologi baru (Ziloung *et.al.*, 2019).

ASN non millennial atau Generasi Xers merupakan ASN yang lahir pada tahun 1960 sampai dengan 1980, saat ini usia mereka 40 tahun sampai dengan usia 60 tahun (Zemke *et.al.*, 2000). Generasi ASN non millennial bisa juga disebut generasi *digital immigrants* dimana generasi ini lahir dan tumbuh pada saat sebelum era digital dan mengenali teknologi pada saat mereka dewasa (Prensky, 2001). Pada generasi ini teknologi sedang berkembang serta masih sulit untuk di akses bahkan teknologi yang digunakan di Indonesia salah satunya komputer sebagai perangkat utama untuk bekerja harganya masih mahal pada waktu itu, sehingga hanya beberapa orang saja yang mampu membeli komputer secara mandiri, dan mampu menggunakan komputer sebagai media utama untuk bekerja (Yani *et.al.*, 2017). Alasan lain generasi ini terbiasa bekerja dengan menggunakan sistem konvensional atau dengan sistem yang tidak berbasis teknologi yang dimana mereka hanya mengisi form lembar kerja yang telah disediakan sebelumnya, selain itu juga mereka beranggapan bahwa akan memasuki masa purna bakti atau masa pensiun sehingga tidak mengharuskan untuk mempelajari teknologi yang digunakan sebagai salah satu media untuk menyelesaikan pekerjaan (Po-Hong, 2018). Maka

dari itu pada generasi ini hanya beberapa orang saja yang mampu menggunakan dan beradaptasi dengan cepat pada setiap perubahan teknologi.

Dalam penelitian Cristina dan Rogelio (2020) yang berjudul “*Generational Differences In Technology Behaviour: Comparing Millennials And Generation X*” dengan variabel penelitian pencarian informasi, motivasi interaksi sosial, motivasi hiburan, dan jenis konten terhadap perilaku penggunaan teknologi. Hasil dari penelitiannya menemukan bahwa terdapat perbedaan perilaku pengguna teknologi di antara Generasi milenial dan Generasi X dari segi pencarian informasi, motivasi interaksi sosial, motivasi hiburan akan tetapi dari segi konten tidak terdapat perbedaan. Salah satu yang mencolok pada penelitian tersebut bahwa generasi milenial sangat berorientasi pada motivasi hedonis sedangkan generasi X lebih fokus pada manfaat dari teknologi tersebut.

Dalam penelitian Yordan *et.al.* (2019) yang berjudul “Model Penerimaan Teknologi Mobile Payment Pada *Digital Native Dan Digital Immigrant Di Indonesia*” dengan variabel penelitian *perceived usefulness, perceived ease of use, trus, perceived risk, social influence* terhadap *behavioral intention to reuse*. Hasil dari penelitiannya menemukan bahwa *perceived usefulness, perceived ease of use, trus, perceived risk, social influence* terhadap *behavioral intention to reuse* pada *digital native* lebih kuat dari pada *digital immigrant*.

Sedangkan dalam penelitian Alkire *et.al.*, (2020) yang berjudul “*Patient Experience In The Digital Age: An Investigation Into The Effect Of Generational Cohorts*” dengan variabel penelitian *perceived ease of use, perceived usefulness, patients digital experience*, dan *digital health technology*. Hasil penelitiannya menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan teknologi dan persepsi manfaat lebih kuat Generasi X dari pada Generasi milenial, persepsi manfaat memiliki pengaruh terhadap pengalaman perawatan kesehatan lebih kuat Generasi X dari pada Generasi milenial, tidak ada perbedaan dalam hubungan langsung antara kemudahan penggunaan teknologi dan pengalaman perawatan kesehatan di seluruh korhot generasi, Generasi milenial cenderung menggunakan teknologi kesehatan digital lebih sering dari pada Generasi X.

Dari hasil penelitian tersebut bahwa terdapat perbedaan penerimaan teknologi antara Generasi milenial dan Generasi X. Oleh sebab itu, peneliti akan menguji kembali perbedaan pada setiap generasi dengan pendekatan UTAUT.

UTAUT merupakan teori yang dikembangkan oleh Venkatesh *et.al.*, (2003) teori ini dibentuk dari teori - teori sebelumnya yaitu; *theory of reasoned action* (Fisbein dan Ajzen, 1975), *theory of planned behavior* (Ajzen, 1985), *technology acceptance model* (Davis, 1989), *innovation diffusion theory* (Rogers, 1962), *combined TAM & TPB* (Taylor & Todd 1993), *motivation model* (Davis *et.al.*, 1992), *model of pc utilization* (Triandis & Thompson, 1997; Higgins, & Howell 1991), *social cognitive*

heory (Bandura, 1989) dari kedelapan model tersebut maka terbentuklah UTAUT. Secara keseluruhan UTAUT lebih disukai dibanding ke delapan teori sebelumnya oleh peneliti, karena memberikan kontribusi yang lebih baik tentang pemahaman pendorong niat perilaku untuk mengadopsi dan menggunakan teknologi baru (Venkatesh *et.al.*, 2003; Kripanont, 2007; Wu *et.al.*, 2007 dalam Mosweu, 2016). Sehingga model ini lebih banyak digunakan karena kesederhanaan dan ketahanannya (Tahrini, 2016). Sejalan dengan itu UTAUT merupakan model teori yang sedang sangat populer dan telah banyak digunakan oleh peneliti untuk memprediksi niat perilaku terhadap adopsi teknologi (Talal & Zhang, 2019). Dengan tingkat keberhasilan 70 persen UTAUT mampu menjelaskan konstruk adopsi teknologi, dibanding teori - teori sebelumnya yang hanya mampu menjelaskan 30 - 40 persen untuk menjelaskan konstruk adopsi teknologi sehingga model ini lebih unggul (Venkatesh *et.al.*, 2003).

Venkatesh *et.al.*, (2003) dalam pengamatannya menemukan empat konstruk utama yang selalu signifikan dan mempunyai peran yang paling penting terhadap niat pengguna teknologi yaitu yaitu *performance expectancy* (harapan kinerja), *effort expectancy* (harapan usaha), *social Influence* (pengaruh sosial), dan *facilitating conditions* (kondisi fasilitas). Selain itu juga terdapat empat konstruk lain seperti *gender* (jenis kelamin), *age* (umur), *voluntariness of use* (kesukarelaan) dan *experience* (pengalaman) dimana berfungsi sebagai moderator yang dapat memperkuat konstruk utama terhadap perilaku adopsi teknologi. Model

UTAUT ini telah banyak digunakan untuk meneliti sikap individu terhadap adopsi teknologi dalam konteks sektor swasta dan publik (Rodrigues *et.al.*, 2016).

Penelitian yang dilakukan Mosquera *et.al.*, (2018) menemukan bahwa PE, SI, dan FC secara positif dan signifikan mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan smartphone di dalam toko pada millennials. Namun EE secara positif dan signifikan tidak mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan smartphone di dalam toko pada millennials. Sedangkan PE secara positif dan signifikan mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan smartphone di dalam toko pada non millennials. Namun EE, SI dan FC secara positif dan signifikan tidak mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan smartphone di dalam toko pada non millennials.

Pada penelitian lain Khaled *et.al.*, (2018) menyatakan bahwa harapan kinerja, harapan upaya, dan kondisi fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government* di Abu Dhabi, namun pengaruh sosial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat untuk menggunakan layanan *e-government* di Abu Dhabi. Sedangkan penelitian yang dilakukan Saxena & Janssen (2017) menemukan bahwa harapan upaya, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas secara signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan dan menerima OGD (*open government data*), namun harapan kinerja tidak signifikan mempengaruhi niat untuk menggunakan dan menerima OGD (*open*

government data). Sejalan dengan itu dalam penelitian Jovlin & Rinny, (2020) menemukan bahwa PE, EE, dan SI berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan teknologi. Namun FE tidak berpengaruh positif terhadap niat menggunakan teknologi.

Secara keseluruhan empat konstruk utama dalam UTAUT yaitu harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas merupakan penentu langsung dari perilaku pengguna untuk menggunakan teknologi (Venkatesh *et.al.*, 2003). Studi dengan sampel ASN di Indonesia pernah dilakukan Putra dan Tjahjono (2008), dengan teori TAM yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat berdampak positif pada intensi menggunakan *e-government*. Berdasarkan permasalahan tersebut terdapat perbedaan adopsi teknologi dikalangan milenial dan non milenial, maka peneliti akan menguji kembali tentang adopsi teknologi di SKPD Dinas Pendidikan Pemerintah Kabupaten Bandung dan ASN milenial serta ASN non milenial sebagai subjek penelitian.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada model penelitian dan sampel yang digunakan. Studi pada penelitian ini mengadopsi model UTAUT asli tetapi tidak penuh karena fokus penelitian ini pada perbedaan suatu generasi/kelompok, yang dimana di dalam perbedaan suatu generasi/kelompok salah satunya dibedakan dari segi usia sehingga variabel lain khususnya variabel moderasi tidak dimasukkan pada penelitian ini, maka dari itu variabel penelitian ini

mencakup; harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial dan kondisi fasilitas sebagai variabel independen sedangkan niat menggunakan teknologi digunakan sebagai variabel dependen, dengan judul penelitian sebagai berikut; **Kajian Komparatif Penggunaan Teknologi Dikalangan ASN Milenial dan Non Milenial Dengan Pendekatan UTAUT.**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, dalam teori UTAUT faktor - faktor yang dapat mempengaruhi niat menggunakan teknologi yaitu harapan kinerja, harapan upaya, faktor sosial dan kondisi fasilitas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Permasalahan pertama yaitu:
 - a. Apakah *Performace Expectancy* (Harapan Kinerja) secara signifikan berpengaruh positif terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN Millenial?
 - b. Apakah *Performace Expectancy* (Harapan Kinerja) secara signifikan berpengaruh positif terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN non Millenial?
2. Permasalahan kedua yaitu:
 - a. Apakah *Effort Expectancy* (Harapan Upaya) secara signifikan berpengaruh positif terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN Millenial?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan pertama yaitu:
 - a. Untuk menganalisa adanya pengaruh positif *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja) terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN Millennial?
 - b. Untuk menganalisa adanya pengaruh positif *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja) terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN Millennial?
2. Tujuan kedua yaitu:
 - a. Untuk menganalisa adanya pengaruh positif *Effort Expectancy* (Harapan Upaya) terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN Millennial?
 - b. Untuk menganalisa adanya pengaruh positif *Effort Expectancy* (Harapan Upaya) terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN non Millennial?
3. Tujuan ketiga yaitu:
 - a. Untuk menganalisa adanya pengaruh positif *Social Influence* (Pengaruh Sosial) terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN Millennial?
 - b. Untuk menganalisa adanya pengaruh positif *Social Influence* (Pengaruh Sosial) terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN non Millennial?

4. Tujuan keempat yaitu:
 - a. Untuk menganalisa adanya pengaruh positif *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas) terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN Millennial?
 - b. Untuk menganalisa adanya pengaruh positif *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas) terhadap *Intention* (Niat) menggunakan teknologi pada ASN Millennial?
5. Tujuan kelima yaitu:
 - a. Untuk menganalisa adanya perbedaan penggunaan teknologi antara ASN millennial dan ASN non Millennial dengan pendekatan UTAUT (*Performace expectancy, Effort expectancy, Social Influence, Facilitation Conditions, Intention*)?

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini akan memberikan manfaat terdiri dari:

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi berkembangnya ilmu pengetahuan, khususnya bagi pengembangan teori - teori sumber daya manusia.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi ASN di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, baik ASN milenial maupun ASN non milenial mengenai adopsi teknologi.

3. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori sumber daya manusia terutama yang berkaitan dengan penerimaan teknologi.