

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan bernegara sesuai dengan sila ke-lima Pemerintah dituntut untuk berkeadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia yakni bahwa pemerintah harus adil dalam memberikan pelayanannya kepada siapapun tanpa memandang siapa yang akan diberikan pelayanan. Adanya Pemerintah ini mempunyai fungsi yang utama yaitu untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Tugas pelayanan publik yakni lebih menekankan kepada mengutamakan kepentingan publik, mempermudah urusan-urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan serta memberikan kepuasan pelayanan publik. Di Indonesia Pelayanan Publik seharusnya mendapatkan perhatian serius oleh Pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat. Dalam UU No. 25 tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan oleh birokrat merupakan sebagai kewajiban bukan hak dikarenakan birokrat telah diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat, maka dari itu haruslah dibangun sebuah

komitmen yang kuat untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan tersebut lebih mengetahui kebutuhan masyarakat serta dapat merancang model pelayanan yang efektif dan efisien. Bahwa pelayanan hakikatnya tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Masyarakat dari waktu ke waktu selalu menuntut pelayanan publik yang memiliki kualitas yang baik dari birokrat, meskipun dari masyarakat selalu memiliki harapan bahwa dilayani dengan baik sesuai dengan harapannya, menurut (Sinambela, 2014) secara fakta pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : memiliki pelayanan yang berbelit-belit, pelayanan yang lambat, pelayanan yang mahal dan melalahkan. Dikutip dari koran kompasiana.com bahwa beberapa pelayanan di indonesia masih dikatakan berbelit-belit.

<https://www.kompasiana.com/ridwansaleh/55204e31a33311b54646cdce/pungli-bukti-buruknya-pelayanan-publik-di-indonesia>



Dewasa ini pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui kontak langsung antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) dengan warga masyarakat. Menurut (Komalasari, 2016) tetapi seiring waktu adanya pelayanan secara kontak langsung tersebut faktanya memiliki hambatan-hambatan seperti halnya pelayanan yang berbelit-belit, KKN, dan lain-lain. Pelayanan secara kontak langsung inilah dapat dimanfaatkan oleh beberapa pelaku interaksi pelayanan, baik dari pihak birokratnya ataupun dari pihak masyarakatnya sendiri, dari segi pelayanan beberapa pelaku oknum pelayanan sengaja mencari-cari keuntungan dari pelayanan yang mereka berikan, contohnya: Pelaku oknum tersebut meminta bayaran diluar syarat dan ketentuan yang berlaku. Dari segi warga masyarakatnya, memang ada beberapa masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan yang mudah dan instant tidak berbelit menunggu lama maka oknum masyarakat tersebut mau mengeluarkan uang dengan cara menyogok kepada si penyedia jasa pelayanan.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri dalam Negeri Nomor 503/125/POUD Tahun 1997 perihal Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Daerah Pemerintah Kota Yogyakarta dengan sehubungan tersebut maka dibentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap dengan Keputusan Walikota Yogyakarta Nomor 01 tahun 2000 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kota Yogyakarta yang dipimpin oleh seorang Koordinator dengan Jabatan non eselon dengan tunjangan jabatan disetarakan dengan eselon IV.

Dibentuknya lembaga UPTSA tersebut merupakan tuntutan dari masyarakat umum dan tuntutan dari dunia usaha terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kota Yogyakarta agar dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, tidak memakan biaya yang tinggi serta lebih transparan.

Akan tetapi lembaga UPTSA tersebut masih memiliki beberapa kelemahan diantaranya seperti waktu pengerjaan perizinan masih terlalu lama dan UPTSA tersebut hanya memberikan pelayanan dalam administrasi saja sedangkan untuk proses perizinan masyarakat tetap harus ke Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis, untuk prosedur pengiriman berkas permohonan dari UPTSA ke OPD memakan waktu yang lama serta prosesnya masih panjang jika kekurangan persyaratan, dengan adanya kelemahan-kelemahan tersebut dirasa tidak efektif dan efisien. Sehingga dengan muncul kelemahan-kelemahan tersebut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih efektif maka dibentuk lembaga pelayanan perizinan yang definitif yaitu berupa Dinas dengan ditetapkannya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 17 Tahun 2005 tentang pembentukan, organisasi dan tata kerja dinas perizinan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas dengan jabatan struktural eselon II b.

Pada dasarnya yaitu Pemerintah harus memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat. Selain itu Pemerintah juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan pemerintah juga dituntut aktif dan efektif dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mampu memberikan

solusi sebagai meningkatkan kinerja kualitas pelayanan yang lebih baik berbasis *Good Governance*. *Traditional Governement* atau sering disebut *Pemerintah Tradisional* yang berkaitan menggunakan *Papper-Based Administration* mulai ditinggalkan. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi Pemerintah memberikan pelayanan beralih berbasis elektronik atau *E-Government*.

Menurut Hardyansyah (2011) *E-Government* merupakan sistem yang digunakan dalam memanajemen informasi dan pelayanan masyarakat berbasis internet. Dengan memanfaatkan perkembangan internet maka akan muncul pengembangan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yang nantinya masyarakat akan berperan aktif dimana masyarakat diharapkan mampu mandiri dalam melakukan registrasi dalam perizina, memantau proses penyelesaian, melakukan secara langsung untuk setiap proses perizinan dan pelayanan perizinan. *E-governemnt* atau Pemerintahan berbasis Elektronik berperan penting bagi semua pengambil sebuah keputusan. *E-Government* di Indonesia baru dicanangkan pada beberapa tahun yang lalu.

Untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang responsif tersebut maka Pemerintah Kota Yogyakarta telah memberlakukan sistem berbasis *E-Government*, dengan adanya sistem tersebut sesuai dengan Visi dari Kota Yogyakarta adalah “Meneguhkan Kota Yogyakarta Sebagai Kota yang Nyaman Huni dan Pusat Pelayanan Jasa yang Berdaya Saing Kuat untuk Keberdayaan Masyarakat dengan Berpijak pada Nilai

Keistimewaan.”. Kebijakan *E-Government* yang dilaksanakan di Kota Yogyakarta telah tercantum dalam Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*. Berdasarkan Peraturan Walikota tersebut Kota Yogyakarta tersebut maka diperlukan pelayanan yang didukung dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi maka pemerintah selalu berupaya membuat inovasi-inovasi guna meningkatkan pelayanan publik.

Adanya pelayanan dengan sistem *online* tersebut merupakan bentuk keseriusan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dalam membenahi permasalahan perizinan. Dengan adanya sistem online tersebut memudahkan masyarakat Yogyakarta dalam hal proses perizinan, maka masyarakat Yogyakarta hanya perlu mengakses melalui <https://perizinanonline.jogjakota.go.id/layanan/web/login>.

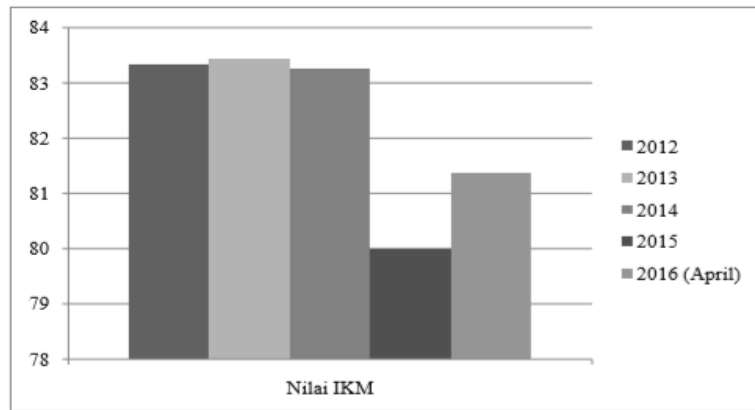


Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta telah memberlakukan pelayanan perizinan secara *online*, yang telah dikutip dari Website Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta

<https://perizinanonline.jogjakota.go.id/layanan/web/login> terdapat 34 perizinan, diantaranya yang dapat dilakukan secara *online* Izin Penelitian, Izin Penyelenggara Reklame, Izin Pemakaman, Izin IMB, Izin Usaha Toko Modern, Izin Siup Minuman beralkohol dan izin surat tanda pendaftaran waralaba. Adanya sistem online tersebut dirasa sesuai dengan misi dari Dinas Penanaman Modal dan Perizinan yaitu “Mewujudkan Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Adil, Transparan dan Akuntabel, melakukan pengawasan, pengaduan dan advokasi, yang didukung oleh regulasi serta sumber daya yang memadai dan sistem informasi manajemen secara elektronik”

Dalam melaksanakan pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta telah meningkatkan kualitas pelayanan publiknya salah satunya Dinas Penanaman Modal Perizinan dengan sistem *online*, mengutip dari *Republika.co.id* pada tanggal 21/08/2015 menurut Yuddy Chrisnandi (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) yang dikatakan ketika inspeksi mendadak di Dinas Perizinan, bahwa Kota Yogya telah memberikan pelayanannya dan tata kelola dengan baik sehingga nantinya bisa dijadikan ‘*role model*’ secara nasional, yuddy juga mengingatkan agar Dinas Perizinan tetap terus meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Haryudi Sayuti selaku Walikota Yogyakarta juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perizinan telah berdasarkan pada aturan-aturan yang telah dibuat.

**Grafik 1.1 Nilai IKM Internal Dinas Perizinan Tahun 2012-2016**



Sumber : Data Rekapitulasi IKM Dinas Perizinan, 2016

Menurut (Bennett, 2014) data performa pengguna layanan dapat dilihat dari nilai IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat yang terlihat masih terjaga dengan nilai mutu A dari tahun 2012 sampai tahun 2016 dapat dilihat dalam grafil 1.1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tampak stabil terlihat bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh perizinan berhasil memuaskan masyarakat. Laporan pengukuran indeks kepuasan masyarakat Pemerintah Kota Yogyakarta tahun 2014 terlihat bahwa Dinas Penanaman Modal dan Perizinan menempati peringkat ke dua dari 12 Dinas lain dengan nilai A. Data tersebut kembali menegaskan kualitas pelayanan publik di Dinas Perizinan Penanaman Modal dan Perizinan tetap terjaga.

Upaya inovasi telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, salah satunya yaitu dengan pelayanan sistem *online* tersebut. Adanya peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari peran aktif masyarakat untuk ikut serta dalam penyelenggaraan pemerintahan, jika tidak



adanya partisipasi masyarakat maka pelayanan tersebut tidak akan berjalan. Komponen utama dalam partisipasi masyarakat adalah adanya rasa kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam hal pelayanan.

Sebelum adanya inovasi terbaru dari pemerintah masyarakat mengeluhkan pelayanan yang selalu berbelit-belit, lama dan tidak tepat waktu. Dapat dilihat bahwa rasa kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada pemerintah akan menurun. Setelah adanya inovasi yang telah digagas oleh pemerintah kota yogyakarta guna memperbaiki kualitas pelayanan publiknya yang telah berjalan saat ini apakah masyarakat akan percaya dengan pelayanan berbasis *online* tersebut sehingga memudahkan masyarakat dalam mengajukan perizinan.

Pemberian pelayanan publik secara *online* yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan dikutip dalam LKIP Dinas Penanaman Modal dan Perizinan tahun 2017 masih memiliki kendala koneksi internet yang lambat dan server yang tersedia kurang mendukung. Sedangkan masih terdapat beberapa masyarakat yang mungkin kurang paham dengan teknologi informasi dan tidak semua wilayah kota yogyakarta memiliki jaringan internet yang baik. Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik ingin menelaah lebih dalam lagi mengenai Penggunaan *E-service* Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dan Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Penggunaan *E-Service* Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas maka penulis ingin mengetahui

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat menggunakan *E-Service* di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Menjelaskan faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi dalam Masyarakat Menggunakan *E-Service* di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis ataupun praktis, antarlain:

1. Manfaat Secara Teoritis
  - a. Dalam rangka untuk mengembangkan teori yang diperoleh selama dibangu perkuliahan
  - b. Untuk dijadikan bahan pemahaman bagi peneliti selanjutnya
  - c. Untuk meningkatkan kualitas belajar dan memberikan wawasan yang luas bagi mahasiswa, khususnya untuk peneliti
2. Manfaat Secara Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pemerintah dalam Penggunaan E-Service Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pemerintah dalam faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Penggunaan E-Service Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta
- c.

#### E. Tinjauan Pustaka

Dalam Penelitian ini peneliti mengambil 15 (lima belas) penelitian terdahulu yang sesuai dengan pembahasan yang nantinya akan diteliti yaitu Faktor-faktor yang Masyarakat Menggunakan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta Tahun 2018.

NO	PENULIS	HASIL	
1.	Sri Komalasari. 2015. <i>Implementasi Pelayanan Dinas Perizinan Kabupaten Sleman Tahun 2015 (Studi Kasus: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu)</i> . Skripsi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	Bahwa peneliti tersebut mengatakan Pelayanan telah sesuai dengan peraturan yang telah dibuat oleh Pemerintah yang mengacu pada pelayanan terpadu satu pintu yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, murah, transparan dan terjangkau.	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Peningkatan kualitas pelayanan publik</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori Implementasi Edward III</li> <li>- Penelitian terdahulu di lakukan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan terpadu sedangkan penulis akan meneliti di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan metode Deskriptif Kualitatif</li> </ul>
2.	Baskoro Wicaksono. 2014. <i>Sistem Operasional Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Sebagai Modal Pelayanan Sipil Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta</i> . Jurnal: Ilmu Pemerintah	Peneliti tersebut meneliti perubahan lembaga UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) menjadi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan membawa dampak positif bagi pelayanan publik, dimana dahulu lambat, tidak transparan dan tidak akuntabel serta tidak ramah bertransformasi menjadi cepat, transparan, responsif, ramah dan akuntabel. Disisi lain penggunaan teknologi informasi menjadi senjata utama untuk mempermudah, memperbaiki dan mempercepat pelayanan.	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meneliti dengan obyek yang sama yaitu Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta</li> <li>- Upaya Inovasi baru dalam pelayanan publik dengan adanya teknologi dan informasi</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan metode kualitatif</li> <li>- Menggunakan Teori Janet Denhardt dan Robert Denhart</li> </ul>
3.	Andrilia Nilam Sari. 2014. <i>Pelaksanaan Pelayanan Prima Dikantor Dinas Perizinan Kota Yogyakarta</i> . Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta	Secara keseluruhan pelaksanaan standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan masih dinilai belum optimal dikarenakan masih ada indikator pelayanan yang masih berada pada kategori cukup. Indikator pelaksanaan pelayanan yang masih belum terlaksana dengan baik yaitu pada aspek waktu pelayanan	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meneliti dengan obyek yang sama yaitu Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori Mahmudi, pelayanan prima</li> <li>- Peneliti dahulu hanya meneliti pelayanan prima saja</li> <li>- Menggunakan metode pendekatan kuantitatif</li> </ul>
4.	Yuli Tirtariandi. 2014. <i>Implementasi Pelayanan Perizinan Satu Pintu</i> . Jurnal: Universitas terbuka	Penelitian terdahulu mengatakan bahwa Komitmen pelaksanaan PTSP di Kabupaten Bangka dari kepala daerah dapat dikatakan sudah baik, akan tetapi terdapat	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meneliti dengan obyek yang sama Pelayanan Perizinan Satu Pintu</li> </ul> <p>Perbedaan :</p>

		<p>kendala yang ditemukan dalam hal fungsi koordinasi antara lembaga pelaksana PTSP dengan SKPD teknis karena perbedaan eselonisasi. Terdapat imbas tarik menarik kepentingan antara kedua lembaga tersebut dalam pelayanan publik perizinan yang menyebabkan dampak buruk yaitu pada rendahnya kepercayaan pelaku usaha terhadap birokrat pemberi pelayanan publik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori Implementasi</li> <li>- Menggunakan metode kualitatif deskriptif</li> </ul>
5.	<p>Jen Salafian. 2016. <i>Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Good Governance melalui E-Government di Kabupaten Sleman Tahun 2012-2015</i>. Skripsi : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta</p>	<p>Bahwa Peneliti mengatakan penelitian ini menghasilkan beberapa hal penting untuk mendorong dalam peningkatan partisipasi masyarakat melalui e-government. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan good governance melalui e-government masih dirasakan belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan pemerintah, baik yang menyangkut dengan system layanan yang berbeda-beda, tidak transparan, kurang inopatif sehingga menyebabkan permasalahan pada kesiapan masyarakat, penggunaan layanan e-government dan masalah akses dalam e-government Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta</p>	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya keikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan metode kuantitatif</li> <li>- Menggunakan Teori Krina Partisipasi Masyarakat dalam E-Government</li> </ul>
6.	<p>Rama Akbar Ramadhan. 2017. <i>Pelaksanaan Sistem Online Pada</i></p>	<p>Dewasa ini teknologi informasi dan komunikasi (ICT) telah berkembang sangat pesat, dengan adanya e-governance</p>	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas objek yang sama Pelaksanaan</li> </ul>

	<p><i>Pelayanan Perizinan Melalui E-Governance Yang berbasis Aplikasi (Studi Kasus Aplikasi Gampil dan Hayu Bandung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu).</i> Skripsi : Universitas Katholik Parayhangan</p>	<p>sebagai bagian dari tuntutan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang buruk. Penyedia teknologi informasi dan komunikasi di Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) hadir melalui pembentukan e-governance yang berbasis aplikasi online ini merupakan salah satu aplikasi pelayanan perizinan yang dikhususkan masyarakat yang tinggal dikota bandung maupun masyarakat yang akan membuka usaha dikota bandung.</p>	<p>Pelayanan Perizinan dengan sistem online</p> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori good governance</li> <li>- Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> </ul>
7	<p>Ana Nurhamatin. 2016. <i>Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan IMB di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Bloro.</i> Jurnal: Universitas Diponegoro.</p>	<p>Hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan perizinan IMB di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Kabupaten Bloro belum optimal, karena masih ditemukan beberapa kekurangan yaitu sarana prasarana masih kurang dan sarana prasarana yang tersedia belum dimanfaatkan secara optimal, kedisiplinan waktu petugas kurang, dan waktu penerbitan izin masih beberapa kali mengalami keterlambatan. Faktor penghambat dalam kualitas pelayanan perizinan IMB tersebut yaitu Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana, organisasi dan masyarakat</p>	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas objek yang sama Pelayanan perizinan</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori pelayanan publik fandy tjipto</li> <li>- Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> </ul>

8.	Fitri Imelda. 2014. <i>Studi Komparasi Pelaksanaan Elektronik Government di Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru dengan Dinas Perizinan Kota Pekanbaru dengan Dinas Perizinan Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan).</i>	Peneliti terdahulu mengatakan bahwa pelaksanaan Pelayanan Electronic Government pada Badan Pelayanan Terpadu Kota Pekanbaru belum melaksanakan Electronic Government secara maksimal, karena pelayanan yang dilakukan masih menggunakan cara-cara manual. Penggunaan alat dan sistem elektronik yang minim membuat pelayanan public dan pengurusan izin bagi masyarakat memakan waktu yang lama dan tidak dapat memberikan waktu yang pasti. Sedangkan pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta telah melaksanakan pelayanan secara elektronik yang sangat memudahkan pemohon dalam melakukan perizinan.	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas pelayanan perizinan secara online</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori pelayanan</li> <li>- Menggunakan metode kualitatif</li> </ul>
9.	Kurnia Nur Fitriana. 2014. <i>Manajemen Perubahan : Studi Pada Reformasi Pelayanan Perizinan di Kota Yogyakarta. Jurnal : Universitas Negeri Yogyakarta</i>	Reformasi pelayanan perizinan di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta mengarah pada upaya penataan tiga aspek yaitu: Pertama, aspek penataan kelembagaan dan SDM; Kedua, aspek penyelenggaraan pelayanan perizinan; dan Ketiga, aspek inovasi organisasi dengan pengembangan penggunaan teknologi informasi. Dampak yang ditimbulkan dari implementasi pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta, telah	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> <li>- Membahas reformasi dari UPTSA menjadi Dinas</li> </ul>

		membawa dampak positif dalam hal efisiensi, efektivitas pengurusan izin dan pencapaian target kinerja Dinas Perizinan Kota Yogyakarta serta memiliki akuntabilitas publik yang baik.	
<b>10.</b>	Muhammad Bakhtiar Rivai. 2014. <i>Penerapan Model The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Thecnology (UTAUT) Untuk Memahami Tingkat Penerimaan Dan Penggunaan E-Learning (Be Smart) di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta</i> . Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah teori yang dikemukakan oleh Venkatesh, et al. (2003) gabungan dari 8 teori-teori penerimaan teknologi sebelumnya. UTAUT memiliki empat konstruk utama yang langsung berpengaruh terhadap penerimaan pemakai dan perilaku pemakai. Keempat konstruk ini adalah 1) ekspektansi kinerja (performance expectancy), 2) ekspektansi usaha (effort expectancy), 3) pengaruh sosial (social influence), dan 4) kondisi-kondisi pemfasilitasi (facilitating conditions). Model ini selanjutnya digunakan untuk meneliti Be Smart yang merupakan Learning Management System (LMS) berbasis web. Be Smart adalah e-learning milik Universitas Negeri Yogyakarta	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori yang sama</li> <li>- Menggunakan metode yang sama yaitu PLS</li> <li>- Meneliti tentang penggunaan teknologi informasi</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objeknya yang berbeda</li> <li>- Hanya menggunakan metode kuantitatif</li> </ul>
<b>11</b>	M. Dhenda Zericka. 2013. <i>Penerapan Electronic Service dalam Pengembangan Informasi di Desa Kutai Kartanegara</i> .	Penerapan electronic service Dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara hingga saat ini belum berjalan dengan baik, dari Penyedia layanan dalam hal ini pemerintah Kutai	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan pelayanan berbasis elektronik</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori yang berbeda</li> </ul>



	Jurnal: Ilmu Komunikasi	Kartanegara melalui website kutai kartanegara belum menjalankan fungsinya dengan baik dalam menyebarkan data dan informasi pembangunan beserta potensi daerah melalui teknologi informasi, dari Pengguna Layanan yang menggunakan pelayanan melalui forum tanya jawab belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan sangat terbatasnya tenaga operator website.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan metode kualitatif</li> </ul>
12	Aulia Maharani Putri. 2016. <i>Pola Penerimaan Mahasiswa terhadap Presensi RFID Stikom Surabaya Menggunakan (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Models 2</i> . Jurnal: Ilmu Komunikasi	Performance Expctancy, Effort Expectancy, Sosial Influence memiliki pengaruh yang positif terhadap Behavioral Intention dalam pemanfaatan presensi RFID. Sedangkan Facilitating Condition, Habit dan Behavioral Intention memiliki pengaruh yang positif terhadap Use Behavioral dalam pemanfaatan presensi RFID di Stikom Surabay. Namun pada variabel facilitating Condition terhadap Behavioral Intention, tidak ditemukan adanya pengaruh positif	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori UTAUT</li> <li>- Menggunakan Mix Methode</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meneliti objek yang berbeda</li> </ul>
13	Isnaini Muallidin. 2015. <i>Konsep Kerangka Pikir &amp; Nilai E-Government &amp; E-Service</i>	Membas pengertian dari Pertama, aspek e-Government secara konsepsional dengan berbagai pendekatannya, kerangka kerja dan nilai. Kedua, e-Service secara konsepsional dengan berbagai pendekatan dan	Penulis hanya menjelaskan kosep kerangka pikir dari E-Governmnet dan E-Service

		karakteristiknya serta dimensi yang melekat didalamnya.	
<b>14</b>	I Gusti Nyoman Sedana dan Wisnu Wiajaya. <i>Penerapan Model UTAUT untuk Memahami Penerimaan dan Penggunaan Learning Management System Studi Kasus : Experiential E-Learning of Sanadharma University</i>	Hasil penelitian mengenai hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan Exelsa dengan menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori sama</li> </ul> <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan metode penelitian kuantitatif</li> <li>- Meneliti objek yang berbeda</li> </ul>
<b>15</b>	R Ahmad Buchari. <i>Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung.</i>	Peneliti mengatakan bahwa implementasi program e-Service melalui e-Kelurahan belum berhasil. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hambatan yang menghambat efektifitas dan efisiensi pelaksanaan program e-Kelurahan. Pemerintah Kota Bandung diharapkan segera menyediakan tenaga pelaksana profesional atau dengan diadakannya pelatihan bagi aparat kewilayahan dalam penggunaan aplikasi agar lebih efektif dan efisien	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menggunakan teori yang sama</li> </ul> <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memnggunakan metode penelitian kualitatif</li> <li>- Objek yang diteliti berbeda</li> <li>- Teori acuan berbeda</li> </ul>

Telah dipaparkan diatas oleh penulis terdapat lima belas penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian penulis memiliki kecocokan dengan studi-studi terdahulu yang diatas mengkaji mengenai pelayanan perizinan berbasis online. Beberapa tinjauan pustaka diatas masih menggunakan metode kualitatif dan hanya sedikit yang menggunakan metode kuantitatif. Pelayanan perizinan yang diberikan berbasis online diharapkan akan lebih efektif dan efisien.

Pembaharuan penelitian ini, penulis mencoba untuk meneliti dengan metode *mix methode* atau metode kombinasi antara kualitatif dan kuantitaif, penulis juga menggunakan teori *Unifed Theory of Acceptance Use of Technology (UTAUT)*, yang memiliki fungsi untuk mengukur penggunaan pelayanan berbasis online dalam pelayanan perizinan.

Terdapat perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yaitu dalam penelitian ini penulis membahas bagaimana masyarakat dalam menggunakan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta dan meneliti faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

## **F. Kerangka Teori**

Dalam melakukan penelitian, kerangka teori merupakan mengidentifikasi teori-teori yang nantinya dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau mendeskripsikan kerangka teori yang digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan.

Menurut (Jujun S. Soerya Sumatri, 1987) (Komalasari, 2016) pada dasarnya memecahkan masalah merupakan dengan cara menggunakan pengetahuan ilmiah sebagai dasar argumen dalam mengidentifikasi permasalahan agar peneliti dapat mendapatkan jawaban yang tepat. Menurut Kerlinger (1978) berpendapat bahwa “ *theory is a set of interrelated construct, definition, and proposition that present a systematic view of phenomena of specifying relation among variables, with purpose, of explaining and predicting the phenomena*”. Teori merupakan salah satu rangkaian konstruksi, definisi, dan proposisi yang memberikan pandangan sistematis dari sebuah fenomena untuk menentukan hubungan antara variabel, dengan tujuan, serta menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena.

### **1. E-Government**

Menurut Indrajit (2002:3) dalam (Ayu, 2015) E-Government dalam *World Bank Group* merupakan *Electronic Government* memiliki hubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *wide area network, Internet dan mobile computing*) dalam naungan organisasi pemerintahan yang memiliki kemampuan membentuk hubungan dengan masyarakat, bisnis dan organisasi masyarakat lainnya.

Menurut (Bambang, 2013) *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang diberikan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, bisnis dan lingkungan pemerintah dengan menggunakan sebuah aplikasi berbasis web melalui perubahan pada proses internal dan eksternal dalam rangka untuk

mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, kemudahan yang semakin bertambah, peningkatan pendapatan dan mengurangi biaya dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Indrajit (2002:3) dalam (Ayu, 2015) Manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya *electronic government (e-government)* bagi suatu negara, antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta

6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Menurut (Blueprint Sistem Aplikasi e-Government 2004: 21) dalam (Bambang, 2013) *E-Government* mempunyai sasaran pembangunan *e-Government* sebagai berikut:

a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang berkualitas dan terjangkau.

b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan dan memperkuat kemampuan perekonomian menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

c. Pembentukan mekanisme komunikasi antar lembaga pemerintah serta penyediaan fasilitas bagi partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan.

d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah

## **2. E-Service**

### 1.1 Konsep *E-Service*

Konsep *E-Service* merupakan sebuah konsep berbentuk aplikasi yang memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

di suatu daerah. Menurut (Lindren, Janson, 2013) dalam (Muallidin & Yogyakarta, 2017) kata *service* atau pelayanan merupakan bahasa latin *servitium*, yang memiliki arti slavery atau perbudakan. Tetapi untuk saat ini arti dari *servitium* tersebut tidak lagi dikaitkan dengan “perbudakan”, akan tetapi diartikan sebagai;

- 1.) Tindakan, memberikan sebuah pelayanan
- 2.) Tindakan memberikan bantuan dan
- 3.) Penyediaan kebutuhan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan *e-service* tersebut maka telah menggantikan pelayanan *Traditional Governement* atau sering disebut *Pemerintah Tradisional* yang beindentik menggunakan *Papper-Based Administration*. Menurut Surjadjaya, Ghosh & Anthony (Ojasalo, 2010) dalam (Muallidin & Yogyakarta, 2017) memiliki perbedaan antara pelayanan yang bersifat tradisional dengan *e-service*, untuk pelayanan bersifat tradisional suatu pertemuan antara masyarakat dengan birokrat dalam memberikan pelayanan yang terlibat tatap muka secara langsung, sedangkan untuk *e-service* suatu pelayanan yang diberikan oleh birokrat yang terlibat dalam antarmuka secara tidak langsung atau dimediasi oleh internet akan tetapi dalam pelayanan tersebut masyarakat dibatasi untuk mendengar dan melihat sedangkan dalam pelayanan bersifat tradisional masyarakat dapat merasakan pelayanan dengan menggunakan semua indera mereka. Selain itu juga pelayanan bersifat tradisional memiliki hambatan

keterbatasan seperti dibatasi oleh jarak dan dibatasi oleh jam buka, sedangkan dalam *e-service* sendiri masyarakat tidak memiliki hambatan keterbatasan

## 1.2 Definsi E-Service

E-Service sendiri merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah secara online sebagai salah satu bentuk dari penerapan *e-government* yang telah ada di Indonesia dan berwujud dalam beberapa bentuk. Aplikasi yang secara umum atau aplikasi yang digunakan oleh pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah yaitu menghubungkan suatu pelayanan, sebagai penyedia akses pelayanan, memfasilitasi kebutuhan atau keinginan dari masyarakat dan menggerakkan masyarakat agar ikut berpartisipasi aktif. Menurut Rowley (2006) dalam (Pada, Publik, Bidang, Publik, & Buchari, 2016) layanan elektronik merupakan suatu tindakan, usaha atau pertunjukan yang pelayanannya dimediasi oleh teknologi informasi atau internet. Layanan yang berbasis elektronik tersebut mempunyai tiga unsur layanan yaitu *E-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Dari tiga unsur tersebut terdapat tiga komponen utama yaitu layanan, penerima layanan dan saluran pelayanan melalui teknologi. Misalnya, sebagai layanan elektronik publik, badan public sebagai penyedia layanan dan masyarakat serta bisnis penerima layanan dan saluran pelayanan, dimana internet merupakan saluran utama dari layanan elektronik.



Menurut Hasan, Shebab, dan Peppard (2011) dalam (Muallidin & Yogyakarta, 2017) *E-Service* merupakan penyediaan layanan yang memberikan pelayanannya melalui jaringan elektronik seperti internet. Dalam lembaga pemerintahan *e-service* mengacu terhadap pengiriman informasi dan sebagai peningkatan pelayanan secara *online* yang melalui internet atau alat digital lainnya untuk meningkatkan kebutuhan tersebut (masyarakat, pemilik usaha dan lain-lain)

### 1.3 Tantangan dan Manfaat dalam E-Service

Menurut Sharma (2007) dalam (Pada et al., 2016) dalam penerapan *e-service* sendiri memiliki beberapa hambatan-hambatan yaitu:

1. *Rendahnya ICT*, dalam negara berkembang sendiri akses internet terbatas dan kecepatan dalam akses internet juga terbatas. Di dalam kasus ini menjelaskan bahwa antara masyarakat dan penyedia pelayanan akan terus menggunakan pelayanan yang bersifat tradisional dikarenakan terdapat dampak sering terjadinya kesalahanteknis yang membuat penyedia layanan tersebut dapat beralih ke pelayanana yang bersifat tradisional.
2. *Penipuan*, kemungkinan terjadi ada kasus penipuan yang akan terus mengurangi pemanfaatan internet tersebut
3. *Privasi*, adanya kekhawatiran bahwa transaksi yang dilakukan oleh konsumen tersebut memiliki keterbatasan privasi.

4. *Karakteristik yang mengganggu*, bahwa sebagai pelanggan tidak ingin dihubungi oleh penyedia layanan setiap saat. Misal: Penyedia layanan tersebut dapat menghubungi pelanggan melalui perangkat mobile tersebut disetiap saat.

Dibalik hambatan-hambatan tersebut dalam penerapan E-Service juga memiliki beberapa manfaat bagi pengguna tersebut, menurut Batagan, Pocovnicu dan Capisizu (2009) dalam (Muallidin & Yogyakarta, 2017)

1. Membiarkan individu tersebut dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dan mendidik mereka terhadap manfaat dari teknologi informasi dan komunikasi tersebut
2. Memungkinkan telecommuting
3. Memberikan sistem informasi yang terintegrasi dengan sosial budaya dan ekonomi dalam aspek individu
4. Adanya keterbukaan informasi
5. Efektif dan efisien
6. Meningkatkan dalam akuisisi data, transformasi dan pengambilan, seperti adanya kecacauan data dalam pemberian layanan secara tradisional
7. Mengurangi biaya

### **3. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)***

Perkembangan teknologi informasi telah banyak merubah suatu organisasi. Dengan haidrnya teknologi tersebut dapat meningkatkan suatu kinerja disebuah instansi, agar teknologi tersebut dapat meningkatkan kinerja yang secara maksimal maka teknologi tersebut harus dapat diterima dan digunakan terlebih dahulu oleh pemakainya. UTAUT merupakan model yang berbasis teori yang telah dikembangkan oleh Vakantesh, et al. Pada tahun 2003, model tersebut adalah menggambarkan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerimaan suatu individu terhadap Teknologi Informasi (TI). UTAUT tersebut telah dikembangkan menjadi delapan model atau teori penerimaan atau adopsi teknologi yang digunakan dalam penelitian sistem informasi sebelumnya (Nyoman & Wisnu, n.d.).

Menurut Venkatesh, et al. (2013) dalam (Nyoman & Wisnu, n.d.) telah mengkaji beberapa teoring tentang penerimaan teknologi oleh pengguna sistem tersebut, dalam teori tersebt terdapat delapan teori yang telah dikaji, yaitu:

1. *Theory of Reasoned Action* atau *TRA* (Teori tindakan beralasan)
2. *Technology Acceptance Model* atau *TAM* (Model Penerimaan Teknologi)
3. *Motivational Model* atau *MM* (Model Motivasional)
4. *Theory of Planned Behavior* atau *TPB* (Teori perilaku Perencanaan)

5. *A Model Combining the Technolgy Acceptance Model adn The Theory of Planned behavior atau TAM+TPB* (Model gabungan antara TAM dan TPB)
6. *Model of PC Utilization atau MPCU* (Model dengan pemanfaatan PC)
7. *Innovation diffusion Theory atau IDT* (Teori difusi Inovasi)
8. *Social Cognituve Theory atau SCT* (Teori Kognitif Sosial)

Venkatesh, et al. (2003) dalam (Nyoman & Wisnu, n.d.) menggunakan teori yang sudah ada terlebih dahulu untuk mengemangkan model gabungan baru yang terintegrasi. Model gabungan (*Unified Model*) tersebut disebut dengan nama teori gabungan penerimaan dan penggunaan teknologi (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) atau sering disebut UTAUT. Menurut Venkatesh, et al. (2003) dalam (Wisnu, 2014) terdapat tujuh konstruk yang menjadi pengaruh-pengaruh langsung terhadap niat (*intention*) atau terhadap pemakaian (*usage*) atau lebih terhadap model adopsi dari pembentuk UTAUT. Dari ketujuh konstruk tersebut, hanya terdapat empat konstruk utama yang mempunyai peran penting dalam pengaruh-pengaruh langsung terhadap penerimaan pemakaian dan perilaku pemakaian, ke empat konstruk tersebut yaitu:

1. *Performance Expectancy* (Ekspentasi Kinerja)

Venkatesh, et al. (2003) mengatakan bahwa Ekspentasi Kinerja tingkat dimana seseorang tersbut dapat mempercayai dengan menggunakan

sistem tersebut yang akan membantu orang tersebut guna memperoleh keuntungan atau manfaat kinerja pada pekerjaan. Dalam konsep ini adanya gabungan dari variabel yang diperoleh dari model penelitian terdahulu tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi, terdapat beberapa variabel diantaranya:

*a. Perceived Usefulness (Presepsi Terhadap Penggunaan)*

Presepsi terhadap penggunaan menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tersebut nantinya dapat meningkatkan kinerjanya

*b. Extrinsic Motivation (Motivasi Ekstrinsik)*

Motivasi Ekstrinsik menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan persepsi yang dibutuhkan oleh pemakai dalam melakukan aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil bernilai tetapi berbeda dari aktivitas itu sendiri, seperti kinerja pekerjaan, pembayaran dan, promosi.

*c. Job Fit (Kesesuaian Pekerjaan)*

Kesesuaian Pekerjaan menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan dapat dilihat bagaimana kemampuan dari suatu sistem tersebut dalam meningkatkan kinerja pekerjaan individual.

*d. Relative Advantage (Keuntungan Relative)*

Keuntungan Relative menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan sejauh mana dalam menggunakan suatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya.

*e. Outcome Expectations* (Ekspetasi Hasil)

Ekspetasi Hasil menurut Venkatesh, et al. (2003) merupakan ekspektasi hasil tersebut berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan dengan data empiris bahwa mereka dipisahkan dalam ekspektasi kinerja (*performance expectation*) dan ekspektasi personal (*personal expectation*). Davis, F.D (1989) mengatakan bahwa manfaat (*usefulness*) merupakan sejauhmana seseorang mempercayai bahwa dalam penggunaan suatu sistem tertentu nantinya dapat meningkatkan prestasi kinerja orang tersebut. Dapat disimpulkan dari paparan diatas bahwa seseorang dapat mempercayai dan merasakan menggunakan suatu teknologi informasi yang memiliki manfaat dan mampu meningkatkan kinerja serta prestasi.

2. *Effort Expectancy* (Ekspetasi Usaha)

Menurut Venkatesh, et al. (2003) mengatakan bahwa tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaan. Menurut Davis, et al (1989) bahwa kemudahan dalam pemakaian sistem tersebut sangatlah mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Venkatesh dan Davis (2000) mengidentifikasi bahwa kemudahan dalam penggunaan

teknologi informasi nantinya akan memberikan perasaan dalam diri seseorang bahwa sistem tersebut memiliki manfaat sehingga menimbulkan rasa yang nyaman ketika bekerja menggunakan sistem tersebut.

Menurut Davis (1989) setelah mengidentifikasi memberikan beberapa indikator kemudahan dalam penggunaan teknologi informasi, yaitu:

- a. Teknologi Informasi haruslah mudah dipahami
- b. Teknologi Informasi melakukan pekerjaan dengan mudah sesuai keinginan dari penggunanya
- c. Teknologi Informasi dapat menambah ketrampilan bagi penggunanya
- d. Teknologi Informasi haruslah sangat mudah dioperasikan

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa jika pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih mudah dipahami, fleksibel, dan mudah dalam pengoperasiannya akan memberikan rasa minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut.

### 3. *Sosial Influence* (Pengaruh Sosial)

Pengaruh sosial merupakan sejauh mana seseorang individual mempresepsikan suatu kepentingan yang dapat dipercaya oleh orang lain yang dapat mempengaruhinya untuk menggunakan sistem tersebut. Menurut Moore dan Benbasat (1991) mengatakan bahwa pada sebuah lingkungan tertentu penggunaan teknologi dan informasi dapat meningkatkan status (*image*) seseorang didalam sistem sosial tersebut.

Menurut Venkatesh dan Davis (2000) bahwa pengaruh sosial memiliki dampak perilaku pada individual yang melalui tiga mekanisme yaitu :

- a. Ketaatan (*Compliance*)
- b. Internalisasi (*Internalization*)
- c. Identifikasi (*identification*)

Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak pengaruh yang diberikan dari sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka akan memberikan rasa minat yang telah timbul dari calon pengguna sistem teknologi informasi tersebut karena lingkungan ternyata memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mempengaruhi.

#### 4. *Facilitating Condition* (Kondisi-Kondisi Pemfasiliasi)

Kondisi pemfasilitasi merupakan sejauhmana seseorang dapat percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknik telah tersedia guna mendukung sistem tersebut. Di dalam konsep ini memiliki beberapa variabel yaitu:

- a. *Perceived Behavioral Control* atau Perilaku kontrol persepsi (Ajzen, 1991)
- b. *Facilitating Condition* atau Kondisi-kondisi yang memfasilitasi (Thomson et al, 1991)
- c. *Compatibility* atau Kompatibilitas (Moore and Benbasat, 1991)

#### 5. *Age (Usia)*



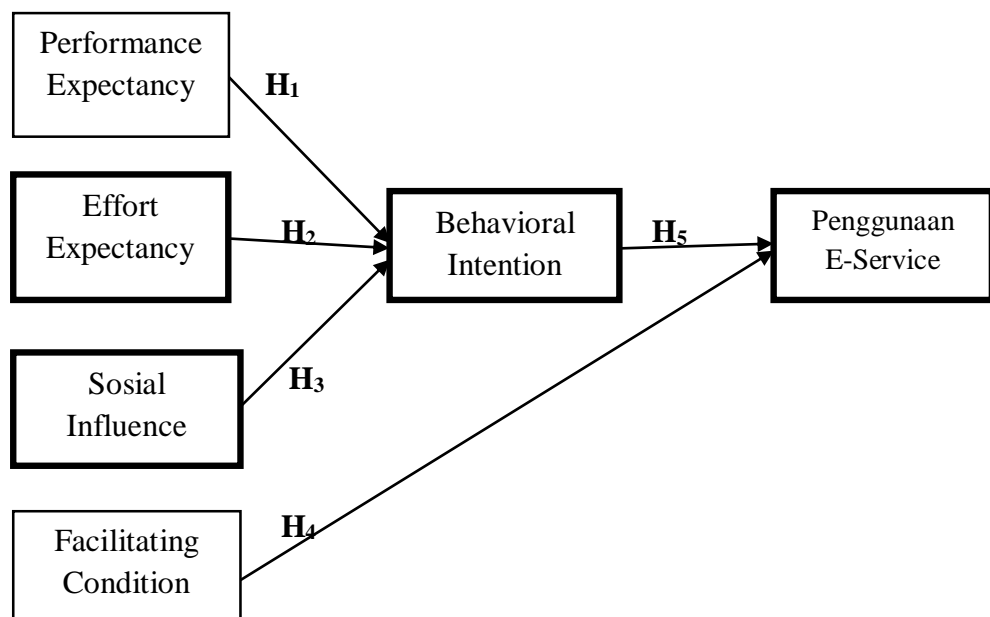
Menurut Venkatesh dan Morris, 2000; Venkatesh et al., 2003 mengatakan bahwa adanya pengaruh modernisasi yang berdasarkan usia dan pengalaman dalam menggunakan teknologi dengan adanya keterkaitan antara Ekspetasi kinerja, Ekspetasi Usaha, Pengaruh sosial dan kondisi fasilitasi atau infrastruktur.

#### *6. Pengalaman menggunakan teknologi*

Menurut Vankatesh, Davis, 2000 mengatakan bahwa pengalaman dalam penggunaan teknologi merupakan suatu variabel elemen moderator dalam mengemukakan dampak dari ekspetasi kinerja, ekspetasi usaha, pengaruh social dan kondisi yang memfasilitasi.

## G. KERANGKA TEORITIK

Kerangka berfikir merupakan kerangka gambaran Independen Variabel yang mempengaruhi Devenden Variabel yang dapat digambarkan sebagai berikut:



## H. HIPOTESIS

**H<sub>1</sub>** = *Performance Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention

**H<sub>2</sub>** = *Effort Expectancy* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention

**H<sub>3</sub>** = *Sosial Influence* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Behavioral Intention

**H<sub>4</sub>** = *Facilitating Condition* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan E-Service

$H_5$  = *Behavioral Intention* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Penggunaan E-Service*

## I. Definsi Konseptual

1. *Penggunaan E-Service* merupakan penyediaan layanan yang memberikan pelayanannya melalui jaringan elektronik seperti internet.
2. *Performance Expectancy (Ekspetasi Kinerja)*, dimana seseorang tersebut dapat percaya bahwa dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang untuk memperoleh keuntungan atau manfaat kinerja melalui pekerjaannya tersebut
3. *Effort Expectancy (Ekspetasi Usaha)*, bahwa tingkat kemudahan dalam penggunaan sistem tersebut dapat mengurangi tenaga dan waktu suatu individu dalam melakukan pekerjaan.
4. *Sosial Influence (Pengaruh Sosial)*, semakin banyak pengaruh yang diberikan dari sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka akan memberikan rasa minat yang telah timbul dari calon pengguna sistem teknologi informasi tersebut karena lingkungan ternyata memiliki pengaruh yang sangat besar untuk mempengaruhi
5. *Facilitating Condition (Kondisi yang memfasilitasi)*, merupakan sejauhmana seseorang dapat percaya bahwa infrastruktur organisasional dan teknik telah tersedia guna mendukung sistem tersebut.

6. **Behavioral Intention** (*Niat berperilaku*), merupakan tingkat dimana seseorang tersebut telah memiliki rencana untuk melakukan suatu tindakan atau memiliki rencana untuk tidak melakukan suatu tindakan di masa depan.
7. **Usia** merupakan batas umur seseorang atau jumlah lamanya hidup seseorang
8. **Pengalaman menggunakan teknologi** pengalaman seseorang dalam menggunakan teknologi dengan kurun waktu

#### J. Definsi Operasional

Menurut Hidayat (2009) dalam (Komalasari, 2016) Definsi Operasional merupakan mendefinisikan suatu variabel berdasarkan karakteristik yang akan dilihat ketika melakukan pengukuran secara teliti terhadap obyek ataupun fenomena menggunakan parameter yang jelas.

Variabel	Indikator
Penggunaan E-Service	1. Penggunaan Pelayanan Perizinan berbasis online
Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penggunaan E-Service	
<i>Performance Expectancy</i> (Ekspetasi Kinerja)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presepsi terhadap penggunaan E-Service dapat <b>meningkatkan kinerja</b></li> <li>2. Penggunaan E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan <b>memberikan keuntungan</b> yang didapat dari sistem sebelumnya</li> <li>3. Penggunaan E-service mempercayai bahwa dalam penggunaan suatu sistem tertentu nantinya dapat <b>meningkatkan prestasi</b> kinerja orang tersebut.</li> </ol>

<i>Effort Expectancy</i> (Ekspetasi Usaha)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Service haruslah <b><i>mudah dipahami</i></b></li> <li>2. E-service dapat <b><i>menambah ketrampilan</i></b> bagi penggunanya</li> <li>3. E-Service <b><i>mudah dioperasikan</i></b></li> </ol>
<i>Sosial Influence</i> (Pengaruh Sosial)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pengaruh dari <b><i>rekan kerja</i></b></li> <li>2. <b><i>Sosialisasi dari Pemerintah</i></b> terkait dengan pelayanan secara elektronik</li> <li>3. Pengaruh dari <b><i>media massa</i></b> yang memuat ajakan agar menggunakan pelayanan secara elektronik</li> </ol>
<i>Facilitating Condition</i> (Kondisi-Kondisi Pemfasilitasi)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><i>Ketersediaan perangkat</i></b> untuk menunjang e-service</li> <li>2. <b><i>Kontrol perilaku</i></b> yang dirasakan setelah menggunakan pelayanan e-service</li> </ol>
<i>Behavioral Intention</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akan <b><i>selalu menggunakan perizinan</i></b> online ketika melakukan perizinan</li> <li>2. Adanya <b><i>pemanfaatan minat</i></b></li> </ol>
<i>Age</i> (Usia)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usia 17-27 tahun</li> <li>2. Usia 27-37 tahun</li> <li>3. Usia 37-47 tahun</li> <li>4. Usia 47-57 tahun</li> <li>5. Usia &gt; 57 tahun</li> </ol>
Pengalaman menggunakan teknologi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. &lt; 1 tahun</li> <li>2. 1-3 tahun</li> <li>3. 3-5 tahun</li> <li>4. &gt; 5 tahun</li> </ol>

## K. Metode Penelitian

Menurut Singarimbun (1983) dalam (Salafian, 2016) metode merupakan cara maupun teknis di dalam metode penelitian, sedangkan penelitian merupakan suatu tindakan yang memiliki tujuan guna memberikan data, menyusun, dan menganalisis berdasarkan masalah pelaksanaan pemerintah sehingga peneliti tersebut dapat memperoleh

penyebab permasalahan tersebut dan nantinya akan didapatkan sebuah solusi.

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini yang akan digunakan oleh penulis yaitu Mix Methode. Karena penulis ingin mengetahui sejauhmana keberhasilann Penggunaan E-Service Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta serta peneliti ingin mengetahui Penggunaan E-Service dikalangan masyarakat. Menurut (Sugiyono, 2014) Mix Methode atau penelitian kombinasi merupakan suatu metode penelitian yang mengkombinasikan antara metode kualitatif dan kuantitatif yang digunakan secara bersama-sama dalam kegiatan penelitian sehingga akan didapatkan data yang lebih komperhensif, valid, dan objektif.

Menurut Creswell (2014), dalam (Sugiyono, 2013) *Mix Methods Research* adalah suatu metodologi yang memberikan dugaan filosofis untuk memaparkan petunjuk dalam cara pengumpulan data dan menganalisis data serta adanya gabungan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui beberapa langkah dalam penelitian.

Penulis dalam pembuatan penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap atau *Sequential Mix Methode*. Menurut Cresswell (2010) dalam buku (Sugiyono, 2013), strategi dalam *mixed methods* adalah:

1. Strategi eksplanatoris sekuensial (*Sequential Explanatory Strategy*)

Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan tahap pertama yaitu menganalisis dan mengumpulkan data kuantitatif yang kemudian diikuti oleh menganalisis dan mengumpulkan data kualitatif dengan berdasarkan pada hasil awal data kuantitatif.

2. Strategi eksplorasi sekuensial (*Sequential Exploratory Strategy*)

Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pengumpulan data dengan tahap pertama menganalisis dan mengumpulkan data kualitatif yang kemudian diikuti oleh menganalisis dan mengumpulkan data kuantitatif pada tahap kedua dengan berdasarkan hasil dari tahap yang pertama. Strategi ini merupakan strategi kebalikan dari strategi eksplanatoris sekuensial.

3. Strategi transformatif sekuensial (*Sequential Transformative Strategy*)

Merupakan strategi penelitian yang menggunakan pandangan teori dalam membentuk metode tertentu di dalam penelitian. Untuk strategi ini, penulis dapat memilih dalam menggunakan salah satu metode dari dua metode yang ada dalam tahap pertama.

Dalam penelitian ini telah dijelaskan apabila penelitian ini menggunakan teknik campuran bertahap (*Sequential Mix Methode*) yang lebih khusus mengacu pada strategi eksplanatoris sekuensial, dimana pada tahap pertama melakukan pengumpulan dan menganalisis data kuantitatif kemudian di ikuti oleh data kualitatif yang diperoleh

dari *stakeholder* yang berhubungan dengan penggunaan media layanan aduan masyarakat dengan berbasis elektronik.

## **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta, Jl. Kenari No.56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55165, dikarenakan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta telah menerapkan pelayanan perizinan secara online.

## **3. Jenis Dan Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data Primer, data primer merupakan data yang secara langsung yang diperoleh melalui data asli. Menurut Moleong (2010) (Anggraini, 2018) data primer merupakan informasi atau data terhadap konsep penelitian yang diperoleh secara langsung berupa wawancara. Data primer dalam penelitian ini berupa data ataupun wawancara, yang penulis lakukan dengan aparaturnya pejabat publik Dinas Perizinan Kota Yogyakarta meliputi : Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan. Sedangkan untuk kuisioner penulis akan memberikan pertanyaan secara tertulis kepada masyarakat pengguna e-service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta



## b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dari orang lain. Dalam penelitian ini data sekunder berupa dokumen, dokumen yang dimaksud adalah seperti buku, jurnal, dan sumber data lain yang diperoleh dari penelitian orang.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. wawancara

Salah satu metode dalam pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung dengan narasumber. Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari penelitian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam (Anggraini, 2018) wawancara merupakan sesi tanya jawab kepada seseorang perihal untuk diminta suatu pendapat mengenai sesuatu hal. Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam atau *deep interview* hal tersebut akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang mendalam. Dalam pelaksanaan ini teknik yang dilakukan dengan cara mewawancarai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaia, Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Seksi data informasi dan Analisis Kinerja, Seksi Pengembangan Kinerja.

Narasumber	Metode
Kepala Bidang data dan DIPM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan	Wawancara
Tria Widianingsih	Wawancara
Faris Rizky Rahardian	Wawancara

#### b. Dokumentasi

Selain menggunakan teknik wawancara yang telah dipaparkan diatas maka teknik pengumpulan data yang lain menggunakan dokumentasi. Teknik dokumentasi tersebut didapatkan informasi dari berbagai sumber berupa dokumen-dokumen, penelitian terdahulu, buku, jurnal, berita dal lainnya. Teknik pengumpulan data ini tujuannya adalah untuk relevansi serta mencari kebenaran secara ilmiah guna sebagai landasan untuk menganalisa data.

#### c. Kuisoner

Menurut Arikunto (2006:151) dalam (Rasanjani, 2013) kuisoner merupakan sebuah pernyataan tertulis yang digunakan sebagai memperoleh informasi dari seseorang maupun sekumpulam orang untuk mendapatkan sebuah jawaban dan informasi yang diperlukan oleh penulis. Sedangkan menurut Sugiyono (2008:199) Angket atau kuisoner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab.

Berikut tabel penilaian atau skor alternatif dari setiap jenis pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian

Tabel 4.1  
Penilaian Skor Pertanyaan

<b>Jenis Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: Sugiyono (2008)

## **5. Populasi dan Sampel**

### **a. Populasi**

Menurut Sugiyono (2008) Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Margono dalam (Alfansyie, 2015) populasi merupakan seluruh data yang akan diteliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data maka, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan telah mengeluarkan jumlah izin yang diterbitkan s/d desember 2016 sebesar 9033, jumlah

pemohon sampai dengan bulan Desember 2016 sebesar 10.145 dikurangi jumlah ijin yang ditolak karena tidak memenuhi syarat 1010, sehingga jumlah pemohon yang memenuhi syarat sebesar 9135 orang, jadi populasi yang akan dijadikan sampel yaitu 9135 pemohon izin.

#### b. Sampel

Menurut Sugiyono (2001) dalam (Salafian, 2016) sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasinya besar maka dari itu peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif. Agar penelitian dapat berjalan dengan efektif dan efisien, maka penentuan karakteristik dan ukuran sampelnya ditentukan terlebih dahulu. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Yogyakarta yang merupakan masyarakat Pengguna E-Service Dinas Penanaman Modal dan Perizinan. Oleh karena itu, maka karakteristik dari sampel yang diambil pun adalah sama yaitu Pengguna E-Service Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta.

Untuk menentukan jumlah sampel maka peneliti menggunakan rumus *Slovin*. Penggunaan rumus ini dikarenakan jumlah populasi dinyatakan jelas dan keakuratan dapat diukur menggunakan rumus *Slovin*.

Pada penelitian ini penulis menggunakan sampling eror sebesar 10% memiliki tingkat keakuratan 90%. Sesuai yang terdapat pada LKIP tahun 2017 Pemohon yang telah memenuhi syarat sebesar 9135 orang dan akan dilakukan dengan mengambil sampel. Berikut sampel yang dibutuhkan jika batas toleransi kesalahan 10%

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Catatan

$n = \text{Sample Size}$

$N = \text{Populations}$

$e = \text{tolerans kesalahan (sampling eror)}$

Maka perhitungannya :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{9135}{1 + 9135 (10)^2}$$

$$n = \frac{9135}{1 + 9135 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{9135}{92,3} = 98,9 = 99$$

Maka dari hasil hitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa sampel yang diperoleh adalah 99 pemohon izin yang telah sesuai dengan SOP.

## **6. Unit Analisa data**

Unit analisa data merupakan fokus ataupun komponen yang akan diteliti oleh peneliti untuk mendapatkan data, unit analisa data berupa satuan tertentu yang dapat diperhitungkan sebagai subjek dari suatu penelitian. Unit analisa data yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang validitas dan reabilitas, maka unit analisa data yang dilakukan adalah di Dinas Perizinan Kota Yogyakarta yang mencakupi Kepala Seksi Data dan Informasi, Analisis Kinerja, Seksi Pengembangan kinerja agar memperoleh data yang mendalam terkait Pengguna E-Service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta guna memperoleh data secara mendalam serta memberikan kuisioner kepada masyarakat.

## **7. Teknik Analisis Data**

Menurut Paton (2015) dalam (Bakhtiar, 2014) teknik analisis data merupakan suatu rangkaian proses dari urutan data, yang mengorganisasikan dalam suatu pola, kategori dan satuan pola, kategori dan satuan uraian dasar. Dalam analisis data yang digunakan oleh penulis yaitu kualitatif dan kuantitatif. Berikut langkah-langkah analisis data yang digunakan oleh penulis:

### **1. Tinjauan Literature**

Tinjauan literature yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan pandangan tentang objek penelitian yaitu penggunaan e-service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan. Sehingga peneliti mempunyai data-data tertentu yang mampu dijadikan sebagai salah satu sumber pertanyaan dalam wawancara ataupun kuisioner.

## 2. Pengkelompokkan dan Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti memilah data mana telah didapatkan yang sesuai dengan kebutuhan penelitiannya, dalam metode ini peneliti mengelompokkan dan memilah data sesuai jenis datanya. Hal tersebut bertujuan sebagai memberi batasan dalam pembahasan. Serta dapat membantu peneliti untuk menjelaskan data yang didapat. Peneliti melakukan pengkalsifikasian data-data yang telah diperoleh secara langsung di lapangan maupun dari beberapa tinjauan literature agar sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian. Pengklasifikasian atau pengkelompokan data tersebut adanya reduksi terhadap data-data tertentu yang tidak diperlukan dalam penelitian

## 3. Analisis Data

Setelah dilakukan tahap pengkelompokan dan reduksi data, baik data secara kualitatif (wawancara) ataupun data kuantitatif (kuisoner), maka analisis datanya memiliki cara sebagai berikut:

a. Analisis Data Wawancara

Hasil wawancara akan dianalisis untuk mengukur sejauh mana penggunaan e-service di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta. Hasil wawancara tersebut akan dianalisis dengan cara indikator-indikator dalam penggunaan e-service sebagai acuan dalam menganalisis.

b. Analisis Data Kuisioner

Penelitian ini, data kuisioner dianalisis menggunakan Analisis Partial Least Squares (PLS) dengan alat bantu berupa program SmartPLS 3.0. Menurut (Ghozali, 2006: 18) dalam (Nyoman & Wisnu, n.d.) Partial Least Square (PLS) atau sering disebut dengan istilah variance based SEM menjadi sebuah alternatif dalam melakukan analisis pengujian terhadap hipotesis penelitian. Ghozali mengatakan PLS merupakan pendekatan secara alternative yang berpindah dari pendekatan SEM yang berbasis kovarian menjadi varian.

Menurut (Ghozali, 2006: 18) PLS (adalah teknik analisis yang kuat karena PLS tidak menggunakan banyak asumsi, cocok untuk ukuran sample yang kecil ataupun besar, dan cocok untuk segala jenis data, baik nominal ataupun ordinal. Maka dari itu kelebihan digunakannya PLS dibanding pendekatan covariance based SEM adalah asumsi data terdistribusi normal secara multivariant tidak harus terpenuhi. Perbedaan antara PLS dan covariance based SEM yaitu tujuannya, pendekatan PLS bertujuan untuk melakukan prediksi apakah ada hubungan antara konstruk-konstruk



(variabel) yang digunakan dalam penelitian, sedangkan covariance based SEM bertujuan guna mengkonfrimasi suatu terori. Adapun alasan peneliti menggunakan PLS dalam penelitian ini :

- a. Keutamaan PLS, yaitu informasi yang dihasilkan efisien dan mudah diinterpretasikan
- b. Meskipun dengan sampel yang kecil PLS mampu untuk dijalankan, apalagi dengan sampel yang besar sehingga PLS sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini.
- c. Penggunaan PLS tidak terlalu rumit.