

ABSTRAK

ANALISIS PERSEPSI PESERTA TASPEN TERHADAP APLIKASI TASPEN *ONE-HOUR ONLINE SERVICE* (TOOS) DI PT TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

Meiharani Sriwijbant

Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik merupakan langkah krusial untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah menghadapi kendala dalam menerapkan *e-government* terutama terkait penerimaan teknologi baru oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh tingkat persepsi penerimaan pengguna dalam penggunaan Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data deskriptif. Responden yang ditentukan merupakan peserta aktif dan pensiun PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung yang tidak menggunakan TOOS dengan jumlah sampel 100 orang. Penelitian ini menggunakan teori penerimaan teknologi yang dikembangkan oleh Davis (1989) yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menyatakan adopsi teknologi dipengaruhi 2 indikator yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat persepsi penerimaan pengguna terhadap TOOS adalah cukup diterima dengan persentase sebesar 53%. Indikator persepsi kegunaan TOOS memperoleh nilai 70%, yang dikategorikan tinggi, menunjukkan bahwa TOOS mempercepat dan bermanfaat dalam pelayanan klaim pensiun. Selanjutnya, indikator persepsi kemudahan penggunaan TOOS hanya memperoleh nilai 40%, yang dikategorikan rendah, menunjukkan bahwa pengguna merasa TOOS masih sulit digunakan. Sehingga penerimaan TOOS belum sepenuhnya diterima oleh peserta, yang disebabkan oleh kebutuhan adaptasi dalam penggunaan TOOS, dilihat dari persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaannya.

Kata Kunci : Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan Pengguna, *E-government*, *Technology Acceptance Model* (TAM)

ABSTRACT

ANALYSIS OF TASPEN PARTICIPANTS' PERCEPTIONS ON THE TASPEN ONE-HOUR ONLINE SERVICE (TOOS) APPLICATION AT PT TASPEN (PERSERO) BANDAR LAMPUNG BRANCH OFFICE

By

Meiharani Sriwijbant

The use of technology in public services is a crucial step to increase efficiency, accessibility and quality of services provided to the public. The government faces obstacles in implementing it e-government especially regarding the acceptance of new technology by users. This research aims to obtain the level of perception of user acceptance in using Taspen One-hour Online Service (TOOS) at PT Taspen (Persero) Bandar Lampung Branch Office. This research uses quantitative methods with descriptive data analysis techniques. The respondents determined were active and retired participants of PT Taspen (Persero) Bandar Lampung Branch Office who did not use TOOS with a sample size of 100 people. This research uses the technology acceptance theory developed by Davis (1989), namely Technology Acceptance Model (TAM) which states that technology adoption is influenced by 2 indicators, namely perceived usefulness and perceived ease of use. The research results show that the level of user acceptance of TOOS is quite acceptable with a percentage of 53%. The TOOS perceived usefulness indicator obtained a score of 70%, which is categorized as high, indicating that TOOS speeds up and is useful in serving pension claims. Furthermore, the TOOS perceived ease of use indicator only obtained a score of 40%, which is categorized as low, indicating that users find TOOS still difficult to use. So the acceptance of TOOS has not been fully accepted by participants, which is due to the need for adaptation in using TOOS, seen from the perception of its usefulness and ease of use.

Keywords : *Perception of Usability, Perception of User Convenience, E-government, Technology Acceptance Model (TAM)*