

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

(Skripsi)

Oleh

**MEIHARANI SRIWIJBANT
NPM 2016041013**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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)*

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

Oleh

MEIHARANI SRIWIJBANT

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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

Nama Mahasiswa : ***Meiharani Sriwijant***

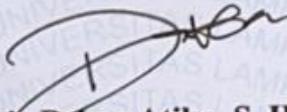
Nomor Pokok Mahasiswa : 2016041013

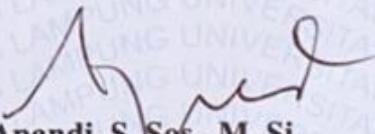
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

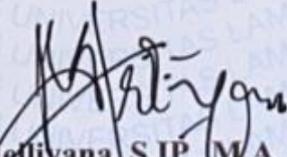


1. Komisi Pembimbing


Dewie Brima Atika, S. IP., M. Si.
NIP 19821212 200801 2 017


Apandi, S. Sos., M. Si.
NIP 19620707 198303 1 005

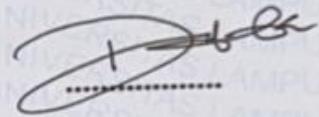
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Melliyan, S. IP., M. A.
NIP 19740520 200112 2 002

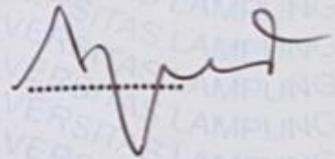
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

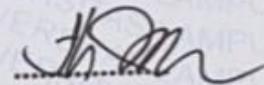
Ketua Penguji : Dewie Brima Atika, S. IP., M. Si.



Sekretaris : Apandi, S. Sos., M. Si.



Penguji Utama : Ita Prihantika, S. Sos., M.A.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP-196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 02 Juli 2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 02 Juli 2024
Yang membuat pernyataan,



Meiharani Sriwijbant
NPM 2016041013

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Meiharani Sriwijbant, lahir pada tanggal 12 Mei 2002 di Bandar Lampung, penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Hapani dan Ibu Siti Romlah, serta memiliki kakak bernama Anjali Sriwijbant dan adik bernama Poojaneesha Sriwijbant. Penulis pertama kali menempuh pendidikan di TK Al-Hikmah yang diselesaikan pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri 1 Sukarame sampai dengan tahun 2014. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Bandar Lampung sampai dengan tahun 2017 dan melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Bandar Lampung sampai dengan tahun 2020. Pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN).

Selama menjadi mahasiswa, penulis juga turut aktif dalam beberapa organisasi kemahasiswaan. Keikutsertaan penulis dalam organisasi dimulai dengan tergabung di Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) FISIP UNILA tahun 2020, selanjutnya penulis tergabung menjadi anggota bidang finansial di UKM-U PIK R RAYA Universitas Lampung tahun 2021. Penulis menjabat sebagai staf divisi kajian dan keilmuan LSSP Cendekia FISIP UNILA tahun 2022. Pada Januari – Februari tahun 2023, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Negeri Ratu Ngambur, Kabupaten Pesisir Barat selama 40 hari. Selanjutnya melaksanakan Magang Kampus Merdeka di PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung pada bulan Februari-Agustus 2023.

MOTTO

“ Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.”

(QS. Yasin : 40)

“And if you never bleed, you're never gonna grow.”

(Taylor Swift)

“ Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.”

(Unknown)

“ Tetap berjuang dan berusaha, tidak ada kata terlambat. Kegagalan itu hanya durasi tetapi keberhasilan itu menunggu.”

(Aliando Syarief)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan hidayah-Nya

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati,
Kupersembahkan karya tulis ini,
Untuk orang-orang yang aku cintai dan sayangi

Ayah dan Bundaku Tercinta,

Yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang yang luar biasa, serta *support* yang tiada hentinya. Terima kasih untuk segala kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan yang luar biasa untukku.

Kakak dan Adikku Tersayang,

Yang selalu membantu, mendoakan, memberikan dukungan, dan selalu memberikan kasih sayang untukku.

Para Dosen dan Civitas Akademika,

Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, bimbingan, arahan, dukungan, dan doa.

Almamater Tercinta,

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Alhamdulillah, Puji syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Persepsi Peserta Taspen terhadap Aplikasi Taspen *One-Hour Online Service (TOOS)* Di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung”**, sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Administrasi Negara. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan, saran, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan segala ilmu pengetahuan, doa, bimbingan, motivasi, dan kesabaran dalam proses penyelesaian skripsi. Segala masukan yang ibu berikan menjadi wawasan dan pelajaran untuk saya, semoga ibu selalu diberikan keberkahan dunia akhirat.
2. Bapak Apandi, S.Sos.,M.Si., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan segala ilmu pengetahuan, bimbingan, perhatian, motivasi, saran, dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi. Segala masukan dan dukungan yang bapak berikan menjadi wawasan dan semangat untuk saya dalam menyelesaikan skripsi, semoga bapak selalu diberikan keberkahan dunia akhirat.
3. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

4. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus dosen Pembimbing akademik. Terima kasih atas ilmu, waktu, dan bimbingannya selama di perkuliahan.
5. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Administrasi negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sekaligus dosen penguji skripsi ini. Terima kasih atas saran dan kritik yang membangun, serta bimbingan yang diberikan sehingga membuat penulis menyelesaikan skripsi dengan lebih baik.
6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
7. Seluruh staff dan civitas akademika Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam proses administrasi mulai dari mahasiswa baru hingga akhir perkuliahan.
8. Keluarga besar PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung, terimakasih sudah menerima dan membantu penulis dalam melaksanakan kegiatan magang dan turun lapangan dalam penyusunan skripsi ini. Terkhusus bidang pelayanan kepada pak Amin, kak Yosep, kak Fachri, kak Didi, kak Alip, mba Grefika, kak Erik, kak Abu.
9. Kedua orang tua tercinta Bapak Hapani dan Ibu Siti Romlah yang senantiasa telah memberikan ketenangan, *support*, pengorbanan, serta nasihat dengan penuh kasih sayang. Semoga ayah dan bunda selalu diberikan kesehatan, umur yang panjang, rezeki yang lancar, lindungan dimanapun berada, dan keberkahan dunia akhirat.
10. Untuk Kakakku tersayang, Anjali Sriwijbant, M.Pd. yang sudah memberikan *support*, doa, kasih sayang, dan bantuannya dalam penulisan skripsi. Semoga ayuk li selalu sabar mengayomi ani yang menjengkelkan, selalu dilancarkan rezekinya biar bisa ajak jajan dan jalan adik-adikmu yang banyak mau ini.

11. Adikku tersayang, Poojaneesha Sriwijbant yang selalu memberikan semangat, doa, dan kasih sayang. Semangat dan jangan menyerah menggapai cita-cita, tetap menjadi pendengar terbaik, dan selalu berbagi cerita ke ayuk ani dalam segala hal ya poo.
12. Kepada ombro Bayu Rasuandha Pratama yang sudah memberikan *support*, doa, dan bantuannya dalam penulisan skripsi. Semoga ombro selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal, gak labil lagi, *and where'll our fam next trip?*
13. Keluarga besar penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis.
14. Sahabatku Kharisma Widianingrum (Widiy) dan Melisa Febriana (Icak) yang telah menemani dari awal hingga akhir perkuliahan, yang memberikan banyak kenangan, memberikan kenyamanan dan kejujuran dalam berteman, serta mengajarkan pentingnya mengeksplor hal baru. Semoga setelah ini kita tetap saling berkomunikasi, menyempatkan bertemu, dan konsisten dalam segala hal baik.
15. Temanku Retno Hayuning Tias, S.T. (Bulol) yang telah memberikan dukungan dan penyusunan skripsi dan berbagi cerita dalam segala hal. Terimakasih bulol, semoga kita tetap berteman meskipun berproses dijalan masing-masing.
16. Kepada teman seperjuangan penulis, Andin, Alya, Esa, Bunga, Wikke, Rintha, Vena, Jeje, Fefe, Octa, Kurnia, Farhan, Rivaldo, Ilham, Jumadi, Rehan yang telah saling memberikan dukungan, berbagi keluh kesah, bantuan, dan selalu memberikan energi positif selama menjalani perkuliahan. Semoga kita selalu berteman dan berproses dijalan masing-masing.
17. Teman-teman KKN yaitu Adi, Kurnia, Tias, Jani, Kila, dan Phya atas segala pengalaman dan pembelajaran yang berharga, terimakasih atas segala masukan dan saran agar penulis menjadi pribadi yang lebih baik.
18. Kepada mba Wulan (mba ull) dan mba puji yang telah memberikan bantuan selama penyusunan skripsi. Terimakasih mba-mbaku semoga mba selalu diberikan kelancaran dan keberkahan dunia akhirat.

19. Teman-teman kelas Reguler A, terima kasih untuk setiap kebersamaan dari awal perkuliahan dan dukungan satu sama lain sampai pada tahap ini.
20. Kepada seluruh teman-teman ADAMANTIA, terimakasih untuk setiap kebersamaan baik suka maupun duka selama masa perkuliahan.
21. Terakhir, kepada diri saya sendiri Meiharani Sriwijbant. Terima kasih sudah mau bekerja sama dan berjuang sejauh ini. Terima kasih memilih untuk tidak menyerah dan tetap mau mencoba meskipun sering kali merasa putus asa atas kegagalan yang datang tanpa salam, serta memutuskan untuk tersenyum dalam proses penyusunan skripsi ini dan menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Selamat dan bahagia selalu Ani, tetap nikmati setiap proses perjalanan hidupmu. Banyakin rasa syukurnya, kuatin lagi bahunya, jangan lupa ibadahnya. Semoga Allah mempermudah semuanya.

Bandar Lampung, 02 Juli 2024

Penulis,

Meiharani Sriwijbant

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	xvii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)/ <i>E-Government</i>	8
2.1.1 Definisi SPBE/ <i>E-Government</i>	8
2.1.2 Tujuan dan Manfaat <i>E-Government</i>	9
2.1.3 Elemen Penerapan <i>E-Government</i>	10
2.2 Konsep Penerimaan Teknologi.....	11
2.2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	11
2.2.2 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	14
2.2.3 <i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology</i>	15
2.3 Taspen <i>One-hour Online Service</i> (TOOS).....	17
2.4 Kerangka Pikir.....	17
III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	19
3.2 Lokasi Penelitian	20
3.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	20
3.3.1 Definisi Konseptual.....	20
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.4.1 Populasi.....	25
3.4.2 Sampel.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan data	27
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.6.1 Uji Validitas.....	27
3.6.2 Uji Reliabilitas	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29

IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum	31
4.1.1 Profil <i>Taspen One-hour Online Service (TOOS)</i>	31
4.2 Hasil dan Pembahasan Penelitian	37
4.2.1 Deskripsi Responden.....	37
4.2.2 Hasil Penelitian Persepsi Kegunaan.....	38
4.2.3 Hasil Penelitian Persepsi Kemudahan Pengguna.....	48
4.2.4 Hasil Penelitian Persepsi Penerimaan	61
4.2.5 Analisis dan Pembahasan.....	63
V KESIMPULAN	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Pelayanan Klaim Konvensional dan Digital	4
2. Definisi Operasional Variabel	22
3. Skala pengukuran <i>Likert</i>	25
4. Hasil Uji Validitas	28
5. Hasil Uji Reliabilitas	29
6. Kriteria Analisis Deskriptif Persentase	30
7. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan pengajuan <i>klaim</i> berdasarkan waktu	39
8. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS membuat pengajuan <i>klaim</i> lebih baik	40
9. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan informasi dan pelayanan yang dihasilkan TOOS minim kesalahan.....	41
10. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS mempermudah peserta untuk mendapatkan pelayanan di PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung	42
11. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan penggunaan TOOS mempermudah pengajuan <i>klaim</i> yang dibutuhkan peserta	43
12. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS bermanfaat dalam membantu peserta untuk pengajuan <i>klaim</i> dengan cepat	44
13. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS bermanfaat dalam memberikan informasi proses pengajuan <i>klaim</i>	45
14. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS bermanfaat dalam kebutuhan peserta untuk mendapatkan secara cepat	46
15. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS bermanfaat untuk peserta dalam mendapatkan hak nya secara tepat.....	47
16. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS memiliki petunjuk teknis untuk peserta dalam pengajuan <i>klaim</i>	48
17. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan adanya bimbingan teknis untuk memperoleh pelayanan melalui TOOS	49

18. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS dapat dipahami sehingga mudah diakses.....	50
19. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan peserta dapat mengontrol proses pengajuan <i>klaim</i> melalui TOOS	51
20. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan peserta dapat dengan mudah melakukan apa yang diinginkan di TOOS.....	52
21. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan fitur yang disediakan TOOS mudah untuk dipahami	53
22. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS memberikan informasi yang terarah sehingga jelas	54
23. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS memberikan fitur bantuan jika terdapat kesulitan dalam pengajuan <i>klaim</i>	55
24. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS dapat digunakan dimana saja.....	56
25. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS dapat digunakan kapan saja.....	57
26. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan peserta dapat mengedit permohonan ketika mengalami kesalahan	58
27. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS dapat mempermudah pengguna dalam menyelesaikan pengajuan <i>klaim</i>	59
28. <i>Crosstabulation</i> peserta pada pernyataan TOOS memberikan kemudahan peserta mengakses informasi yang dibutuhkan	60
29. Frekuensi Jawaban Responden	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Data Laporan SPBE 2018-2022.....	2
2. Model Penerimaan Teknologi (TAM).....	12
3. Kerangka Pikir	18
4. Menu Utama TOOS	31
5. Tampilan Awal TOOS	32
6. Tampilan Antrean Mal Pelayanan Publik.....	33
7. Tampilan Fitur Pengajuan Klaim Online	33
8. Tampilan Fitur Pengajuan Non Klaim Online	34
9. Tampilan Fitur Lacak Pengajuan Online	34
10. Tampilan Fitur E-SPT Pajak Pensiun.....	35
11. Tampilan Fitur Taspen Care	36
12. Tampilan Fitur Survei Kebutuhan Peserta	36
13. Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
14. Frekuensi Responden Berdasarkan Status Kepesertaan	38
15. Pengajuan Klaim Berdasarkan Waktu.....	39
16. TOOS Membuat Pengajuan Klaim Menjadi Lebih Baik	40
17. Informasi TOOS Minim Kesalahan	41
18. TOOS Mempermudah Pelayanan	42
19. Penggunaan TOOS Mempermudah Klaim	43
20. TOOS Bermanfaat Dalam Pengajuan Klaim Dengan Cepat	44
21. TOOS Bermanfaat Dalam Memberikan Informasi.....	45
22. TOOS Bermanfaat Dalam Mendapatkan Hak Peserta Secara Cepat.....	46
23. TOOS Bermanfaat Dalam Mendapatkan Hak Peserta Dengan Tepat.....	47
24. TOOS Memiliki Petunjuk Teknis Untuk Peserta	48

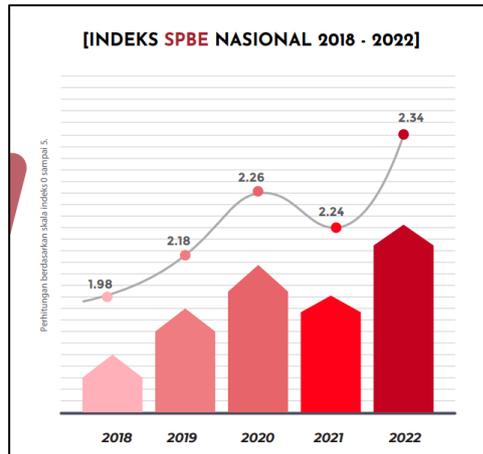
25. Bimbingan Teknis TOOS	49
26. TOOS Dapat Dipahami Sehingga Mudah Diakses	50
27. Peserta Dapat Mengontrol Pengajuan Klaim	51
28. Peserta Mudah Mendapatkan Yang Diinginkan Di TOOS.....	52
29. Fitur TOOS Mudah Dipahami	53
30. Informasi TOOS Terarah Sehingga Jelas	54
31. Fitur Bantuan TOOS	55
32. TOOS Digunakan Dimana Saja	56
33. TOOS Digunakan Kapan Saja	57
34. Peserta Dapat Mengedit Permohonan Klain Di TOOS.....	58
35. TOOS Mempermudah Penyelesaian Klaim	59
36. TOOS Memberikan Kemudahan Informasi	60

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi di era global saat ini telah memberikan dampak signifikan di berbagai bidang, antara lain pendidikan, ekonomi, sosial, politik, dan pemerintahan. Pada sektor pemerintahan, teknologi informasi membuka peluang untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah dalam pelayanan publik adalah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang biasa dikenal dengan pemerintahan elektronik (*e-government*). *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan juga menekan biaya menjadi lebih efektif, dan juga fasilitas layanan terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Sama halnya dengan SPBE yang merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan *akuntabel* serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. SPBE telah banyak dikembangkan oleh Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah (IPPD). Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan dalam indeks SPBE nasional dari 2018-2022.



Gambar 1. Data Laporan SPBE 2018-2022

Sumber: Dokumen Kementerian PANRB, 2022.

Gambar 1 menunjukkan bahwa terus terjadi peningkatan angka SPBE nasional dari tahun 2018-2020 dan mengalami penurunan ditahun 2021, serta kembali meningkat pada 2022. Pemanfaatan teknologi melalui SPBE mengalami kenaikan pada tahun 2020, pada 2 Maret 2020 pandemi *Coronavirus Diseases* 2019 (COVID-19) masuk ke Indonesia dan pada 11 Maret 2020 terdapat warga negara Indonesia meninggal karena terpapar COVID-19 (Fikri, 2021). Dampak dari kebijakan yang ada saat COVID-19 seperti Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), dan melakukan pekerjaan dari rumah atau *Work From Home* (WFH) sebagai langkah pencegahan penularan virus COVID-19 menuntut pemerintah dan lembaga publik untuk memberikan pelayanan modern dengan memanfaatkan teknologi hingga sebagian besar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah (IPPD) mengembangkan SPBE sebagai suatu inovasi dalam pelayanan publik.

Inovasi dalam pelayanan publik adalah cara baru untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, tidak harus berupa penemuan baru tetapi dapat berupa pengembangan atau peningkatan dari inovasi yang sudah ada sesuai dengan konteks dan kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan di era sekarang ini dipandang sebagai suatu langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat akan pelayanan yang efisien dan mudah (Mertisanfara, 2022). Selanjutnya didukung dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi (Permenpan-RB) Nomor 5 Tahun 2019 yang diperbarui dengan Permenpan-RB Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang mengatur bahwa setiap Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD wajib mengikutsertakan paling sedikit 1 (satu) inovasi di lingkungan instansi masing-masing setiap tahun untuk kegiatan kompetisi. Salah satu bagian dari instansi pusat yang telah melaksanakan kebijakan tersebut adalah PT Taspen (Persero), yaitu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi dan dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pejabat negara.

PT Taspen (Persero) telah meluncurkan program Tanggap Andal Selamatkan Pensiunan dengan Pelayanan Bebas *Corona* (TASPEN PESONA) yang dihadirkan dalam situasi COVID-19, salah satu bagian dari TASPEN PESONA yaitu layanan *E-klaim* Taspen, *Taspen Care*, dan *Taspen Otentikasi*. *E-klaim* Taspen menjadi salah satu pelayanan digital untuk memberikan kemudahan bagi para ASN dan pejabat negara yang saat ini layanan *e-klaim* Taspen sudah beralih menjadi *Taspen One-hour Online Service* (TOOS). PT Taspen (Persero) terus mengembangkan TOOS menjadi sebuah aplikasi berbasis *website* yang melayani pengajuan *klaim* dan *non klaim* secara *online* melalui *website* (*tos.taspen.co.id*) yang dapat diakses oleh pegawai internal PT Taspen (Persero), peserta, mitra kerja, dan mitra bayar.

Pengajuan klaim merupakan permintaan peserta untuk mendapatkan hak atas manfaat pensiun dan *non klaim* yaitu permintaan peserta yang tidak berhubungan dengan hak atas manfaat pensiun seperti pendaftaran istri/suami/anak, surat pengantar untuk Surat Keputusan (SK) hilang, mutasi kantor bayar, dan surat tanda bukti diri secara *online*. TOOS menjadi platform utama yang digunakan dalam operasional perusahaan (Handrianto & Latifa, 2023). TOOS merupakan program perubahan yang mengadopsi digitalisasi pelayanan, sehingga yang sebelumnya dilakukan secara konvensional sekarang sudah dilakukan secara *online*.

Tabel 1. Pelayanan Klaim Konvensional dan Digital

No	Konvensional	Digital
1	Peserta datang langsung ke kantor PT Taspen (Persero) cabang terdekat.	Peserta membuka aplikasi TOOS melalui <i>website (tos.taspen.co.id)</i> .
2	Peserta mengajukan permohonan dengan mengisi formulir pengajuan.	Peserta memilih jenis pengajuan klaim.
3	Peserta melengkapi berkas persyaratan.	Peserta mengajukan klaim secara <i>online</i> dengan mengisi <i>form</i> yang sudah disediakan, dan <i>upload</i> berkas persyaratan.
4	Setelah selesai, Peserta menunggu hingga hak diterima di rekening.	Setelah selesai, Peserta dapat <i>tracking</i> status ajuan klaim melalui TOOS hingga hak diterima di rekening.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2023)

Berdasarkan Tabel.1, TOOS dihadirkan dalam memudahkan peserta PT Taspen (Persero) untuk mendapatkan haknya dengan cepat tanpa harus datang ke kantor cabang. Peserta dapat mengajukan klaim di mana saja melalui situs web (*tos.taspen.co.id*) dengan mengunggah semua dokumen klaim hingga mendapatkan nomor tiket. Peserta dapat melihat status pengajuan klaim melalui TOOS hingga hak diterima di rekening. TOOS menjadi sebuah komitmen PT Taspen (Persero) untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan memberikan kualitas yang lebih baik dalam penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan permintaan peserta.

Penggunaan teknologi dalam pelayanan publik adalah langkah krusial untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Pemerintah menghadapi beberapa kendala dalam menerapkan *e-government* terutama terkait penerimaan dari pengguna. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa dalam konteks negara-negara berkembang, penggunaan layanan *e-government* terbukti memiliki tantangan yang besar dimana masyarakat enggan menggunakan layanan *e-government* meskipun ada manfaatnya (Chen & Aklikokou, 2020).

Sementara keberhasilan teknologi bergantung pada adopsi oleh pengguna yang dituju (Rafique et al., 2020).

Berkembang dan majunya teknologi informasi seperti TOOS merupakan hasil dari teknologi yang dapat diterima oleh pengguna (*user*). Jika kehadiran suatu teknologi tidak dapat diterima atau ditolak tentu teknologi tersebut tidak bisa berkembang dan maju (Asaif, 2019). Salah satu teori yang banyak digunakan untuk mengkaji penelitian mengenai penerimaan suatu teknologi adalah *Technology Acceptance Model* (TAM). Konsep TAM menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sistem informasi, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*) (Davis, 1989). Model TAM dikembangkan untuk menjelaskan perilaku pengguna sistem informasi atau teknologi (Santi & Erdani, 2021). TAM menganggap persepsi pengguna tentang kemudahan penggunaan dan kegunaan sebagai faktor utama yang memengaruhi tingkat penerimaan teknologi apa pun (Ayyubi et al., 2022).

Berdasarkan penelitian oleh Putri et al. (2023) mengenai analisis TAM terhadap penerimaan aplikasi *Sidoarjo Information Digital Library* (SIDIRA) pada masa pandemi Covid-19 menunjukkan bahwa pada aspek persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) sebagian besar atau 55% responden sangat setuju bahwa aplikasi SIDIRA memberikan manfaat untuk pengguna. Sementara pada aspek persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) sebagian besar atau 58% responden sangat setuju bahwa aplikasi SIDIRA mudah digunakan. Selanjutnya, penelitian oleh Azkiya (2023) mengenai penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam menganalisis penerimaan *mobile library* yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan yaitu aplikasi Internet Kalimantan Selatan (iKalsel) yang menunjukkan bahwa iKalsel telah memenuhi dua konstruk aspek persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan pengguna. Pada persepsi

kegunaan membuat pekerjaan menjadi lebih cepat, adanya peningkatan kinerja, dan meningkatnya produktivitas kerja. iKassel dapat diterima dengan baik oleh pengguna baik itu para pemustaka dan pustakawan juga dilihat dari persepsi kemudahan aplikasi iKassel yang meliputi mudah dipelajari dan menjadi mahir, dapat dikontrol, jelas dan dapat dipahami serta fleksibel.

Berdasarkan latar belakang ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi peserta taspen dalam penggunaan TOOS di PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung terutama dalam aspek kegunaan dan kemudahan pengguna. Sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul “Analisis Persepsi Peserta Taspen Terhadap Aplikasi Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dalam penerimaan pengguna Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung?
2. Bagaimana tingkat persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dalam penerimaan pengguna Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung?
3. Bagaimana tingkat persepsi penerimaan pengguna dalam penggunaan Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh tingkat persepsi penerimaan pengguna dalam penggunaan Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan penulis dengan merealisasikan ilmu dan teori yang telah dipelajari dalam pembahasan *e-government* atau pelayanan *digital* di instansi pemerintahan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas masalah serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, pengetahuan, dan informasi bagi peneliti, masyarakat umum, serta PT Taspen (Persero). Penelitian ini berkaitan langsung dengan persepsi penerimaan pengguna dalam penggunaan Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung. Melalui penelitian ini, diharapkan PT Taspen (Persero) dapat meningkatkan dan mengembangkan aplikasi TOOS menjadi lebih baik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)/ *E-Government*

2.1.1 Definisi SPBE/ *E-Government*

SPBE menurut Pasal 1 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada penggunanya. Tata kelola pemerintahan berbasis elektronik didasari atas kebutuhan pemerintahan yang transparan dan tuntutan akan perubahan jaman yang semakin maju. SPBE hingga saat ini masih dikenal dengan istilah *e-government* yang merupakan suatu kegiatan dalam penggunaan teknologi informasi yang dilakukan oleh instansi pemerintahan seperti internet, yang dapat digunakan sebagai upaya membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, maupun instansi pemerintahan lainnya (Ritonga et al., 2021).

E-government memiliki peran penting dalam mengubah pemerintahan yang berbelit-belit, pelayanan tidak maksimal, kurang transparan menjadi pemerintahan dengan produktivitas tinggi, transparan, fleksibel, juga pelayanan publik dengan kualitas tinggi. Hal tersebut dibutuhkan pegawai dalam lembaga atau instansi pemerintahan untuk mencapai poin kinerja maksimal dan berkualitas dengan melaksanakan tanggung jawab dalam menjalankan amanah.

Berdasarkan pengembangan *e-government* sebagai pemanfaatan teknologi informasi terdiri dari dua aktivitas yang berhubungan, yaitu (Muliawaty & Hendryawan, 2020) :

- a. Mengelola data, informasi, sistem manajemen, dan proses kerja dengan elektronik.
- b. Memanfaatkan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik yang diberikan masyarakat di seluruh wilayah.

2.1.2 Tujuan dan Manfaat *E-Government*

Berdasarkan pelaksanaannya, penggunaan data elektronik baik itu dalam mengumpulkan data dan informasi perencanaan pembangunan, dan juga dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk mempermudah mekanisme dalam penyelenggaraan negara, percepatan pembangunan dalam upaya mencapai tujuan pembangunan. Dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2005 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, pengembangan *e-government*, diarahkan untuk tujuan, yaitu (Sudianing & Seputra, 2020) :

- a. Membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik berkualitas dan lingkup sehingga dapat memuaskan masyarakat luas dan terjangkau di seluruh wilayah.
- b. Membentuk hubungan interaksi dengan swasta untuk peningkatan perkembangan ekonomi nasional dan perkuat kemampuan dalam menghadapi perubahan dan juga persaingan dalam perdagangan internasional.
- c. Membentuk sistem dan saluran komunikasi dengan setiap lembaga negara, dan juga menyediakan sarana untuk dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam merumuskan kebijakan negara.
- d. Membentuk sistem manajemen dan proses kerja transparan dan efisien, mempermudah transaksi dan juga layanan antar lembaga pemerintahan dengan pemerintahan daerah otonomi.

Pengembangan *e-government* menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih *akuntabel*, transparan, dengan pelaksanaan yang lebih cepat efisien, juga dapat diandalkan. Dari pengembangan *e-government* manfaat yang dapat dirasakan yaitu (Muliawaty & Hendryawan, 2020) :

- a. Pelayanan jasa yang lebih baik lagi untuk masyarakat.
- b. Meningkatkan hubungan antar pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat sipil. Keterbukaan diharapkan dapat menghilangkan rasa curiga dan kekesalan terhadap pemerintah.
- c. Upaya pemberdayaan masyarakat melalui data informasi yang mudah diperoleh. Dalam hal ini, masyarakat diharapkan mampu menjangkau informasi yang diinginkan dengan mudah.
- d. Pelaksanaan pemerintahan yang lebih efisien. Sebagai contoh, dalam mensosialisasikan produk pemerintah kepada seluruh aparatur dapat dilaksanakan dengan mudah dan cepat dengan dilakukan secara *online*.
- e. Bagi pemerintahan, dalam kegiatan surat-menyurat dan dokumen penting menjadi lebih mudah dan cepat. Penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih efisien dan juga pelacakan data informasi yang dibutuhkan juga menjadi lebih cepat dilaksanakan.

2.1.3 Elemen Penerapan *E-Government*

Menurut Indrajit (2006) dalam penerapan *e-government* perlu memperhatikan 3 indikator, yaitu :

1. *Support* (dukungan), berkaitan dengan keinginan dari pemerintah dalam menerapkan *e-government* bukan hanya untuk mengikuti tren ataupun menentang prinsip *e-government* yang sudah jelas. Dukungan implementasi yang efektif dimulai dari pimpinan pemerintah tertinggi yang dalam hal ini presiden dan menteri, lalu merambat ke bawahnya. Dukungan yang diharapkan seperti:
 - a. Disepakatinya *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara mencapai visi misi.
 - b. Dialokasikannya sumber daya.

- c. Dibangunnya infra dan superstruktur agar tercipta lingkungan kondusif.
 - d. Disosialisasikan secara merata, berlanjut, dan konsisten.
2. *Capacity* (kapasitas), berkaitan pada unsur kemampuan pemerintah dalam mewujudkan *e-government* pada tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu:
 - a. Tersedia sumber daya terutama untuk sumber daya finansial.
 - b. Tersedia infrastruktur teknologi informasi yang memadai.
 - c. Tersedia sumber daya manusia.
 3. *Value* (nilai/manfaat), berkaitan dengan manfaat yang akan diberikan dari penerapan *e-government*. Pemerintah harus teliti dalam memilih *e-government* agar memberikan manfaat yang dirasakan secara signifikan. Jika tidak ada pihak yang diuntungkan, maka *e-government* tidak ada gunanya.

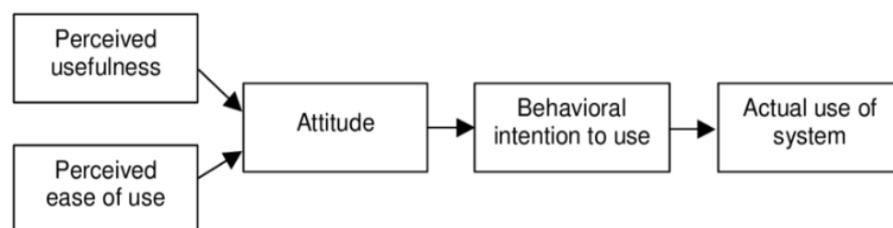
2.2 Konsep Penerimaan Teknologi

2.2.1 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami persepsi pengguna dalam menerima dan mengadopsi teknologi. TAM merupakan salah satu teori adaptasi dari TRA (*Theory of Reasoned Action*) yang sebelumnya telah diperkenalkan oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980 dan diusulkan oleh Davis pada tahun 1989. TRA merupakan sebuah teori yang menjelaskan sebuah perilaku dilakukan karena individu mempunyai kemauan atau niat untuk melakukan terkait kegiatan yang akan dilakukan atas kemauan sendiri.

TAM menjelaskan suatu hubungan sebab akibat antara suatu keyakinan (manfaat suatu sistem informasi dan kemudahan penggunaannya) serta perilaku, keperluan dan pengguna suatu sistem informasi. TAM bertujuan untuk menjelaskan dan memperkirakan

penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Konsep TAM menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan sistem informasi, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap penggunaan (*attitude toward using*), perilaku untuk tetap menggunakan (*behavioral intention to use*), dan kondisi nyata penggunaan sistem (*actual system usage*) (Davis, 1989).



Gambar 2. Model Penerimaan Teknologi (TAM)

Sumber: Davis, 1989

TAM menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Kedua variabel tersebut yang pada akhirnya menjadi alasan dari pemilihan konsep TAM sebagai teori yang digunakan dalam penelitian ini, dimana konsep tersebut tidak dijumpai dalam teori perilaku penggunaan teknologi lainnya, yaitu melihat konsep penerimaan teknologi pada masing-masing individu yang terkena dampak secara langsung.

Perceived usefulness atau persepsi kegunaan digambarkan seperti derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan aplikasi sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Sedangkan *Perceived ease of use* atau persepsi kemudahan digambarkan sebagai derajat dimana seseorang percaya bahwa sistem tersebut akan terbebas dari usaha (Davis, 1989). Sehingga dapat diketahui bahwa TAM merupakan teori yang digunakan untuk memprediksi dan menjelaskan pandangan pengguna teknologi dalam menerima dan menggunakan teknologi, dengan konstruk utamanya yaitu persepsi kegunaan

(*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

1. *Perceived usefulness* (persepsi kegunaan) adalah faktor penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). *Perceived usefulness* adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas mereka atau mencapai tujuan mereka. *Perceived usefulness* dipengaruhi oleh kegunaan teknologi dan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa hal yang diukur dalam persepsi kegunaan (Azkiya, 2023), antara lain :
 - a. Mempercepat pekerjaan, tujuan dari penggunaan teknologi tentu untuk dapat mengurangi waktu yang diperlukan dalam melakukan pekerjaan. Pemanfaatan teknologi diharapkan dapat mempersingkat waktu dalam mengakses informasi dan proses pelayanan.
 - b. Meningkatkan pekerjaan, teknologi dirancang untuk dapat mengurangi kesalahan yang dilakukan oleh manusia dan meningkatkan hasil pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih terarah dan hasil pekerjaan menjadi lebih maksimal.
 - c. Mempermudah pekerjaan, dengan menggunakan teknologi penggunanya merasa mudah dalam melakukan pekerjaan selama memanfaatkan teknologi.
 - d. Bermanfaat, secara keseluruhan teknologi memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna jika teknologi dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna dengan baik, mereka akan menganggapnya bermanfaat.

2. *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) adalah faktor penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). *Perceived ease of use* adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. *Perceived ease of use* dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan teknologi,

ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya. Beberapa hal yang diukur dalam persepsi kemudahan (Azkiya, 2023), antara lain :

- a. Mudah dipelajari, teknologi dapat terlihat baik jika penggunaannya dapat dengan mudah mempelajari cara penggunaan teknologi tersebut. Mempelajari teknologi dapat melalui petunjuk teknis yang telah disediakan maupun sosialisasi terkait penggunaan teknologi.
- b. Dapat dikontrol, tidak semua orang memiliki tingkat kemahiran perangkat lunak yang sama untuk itu dalam memanfaatkan teknologi butuh adanya komponen kontrol, sehingga dapat memudahkan penggunaannya dalam menemukan suatu hal sesuai dengan pekerjaannya.
- c. Jelas dan dapat dipahami, salah satu cara untuk mengetahui teknologi mudah digunakan dan dapat diterima adalah jika pengguna dapat dengan mudah memahaminya baik karena teknologi yang memberikan informasi secara terstruktur.
- d. Fleksibel, teknologi yang fleksibel dapat diatur atau disesuaikan agar sesuai dengan berbagai kebutuhan pengguna tanpa terlalu banyak hambatan atau keterbatasan.
- e. Mudah digunakan, hal ini mengartikan seberapa mudah pengguna merasa menggunakan teknologi dalam konteks pekerjaan atau tugas yang mereka lakukan. Ini mencakup tingkat kesulitan yang dirasakan dalam menavigasi antarmuka, mengakses fitur-fitur, dan menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan menggunakan teknologi tersebut.

2.2.2 Theory of Planned Behavior (TPB)

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan hasil perkembangan dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada tahun 1975. Pada TRA dijelaskan bahwa niat seseorang dalam berperilaku dibentuk oleh dua faktor utama yaitu *attitude toward*

the behavior dan *subjective norms*, sementara TPB menambahkan satu faktor yang memengaruhi niat seseorang berperilaku yaitu *perceived behavioral control*. Pada TPB disebutkan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat memengaruhi niat seseorang terhadap perilaku individu (Ajzen, 1991), yaitu:

1. *Behavioral Beliefs*, merupakan keyakinan yang dimiliki oleh seorang individu akan mempertimbangkan hasil dan evaluasi atas perilaku individu dan memengaruhi sikap arah perilaku individu.
2. *Normative Beliefs*, merupakan harapan individu terhadap lingkungan mencakup orang-orang yang berpengaruh dan mendukung dalam kehidupan mereka. Harapan normatif, seperti yang terjadi dalam lingkungan sosial dan keluarga, memotivasi individu untuk mencapai tujuan mereka. Semua ini menunjukkan bahwa harapan dan dukungan dari lingkungan sekitar memainkan peran penting dalam membentuk perilaku dan pencapaian individu.
3. *Control Beliefs*, merupakan keyakinan tentang adanya faktor yang dapat mendukung atau menghalangi perilaku dan kesadaran akan kekuatan faktor tersebut.

2.2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) adalah model definitif yang menyatukan apa yang diketahui dan memberikan landasan untuk memandu penelitian masa depan di bidang ini (Venkatesh et al., 2003). Model UTAUT merupakan model penerimaan teknologi dengan mengkombinasikan delapan model penerimaan teknologi lainnya yaitu TRA, TAM, TPB, kombinasi TAM dan TPB, *Social Cognitive Theory* (SCT), *Decomposed Theory of Planned Behavior* (DTPU) dan *Model of PC Utilization* (MPCU), (Jogiyanto, 2007). Model ini menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan individu terhadap teknologi informasi. Pada model UTAUT terdapat empat konstruk yang menjadi faktor penentu langsung yang bersifat signifikan

terhadap perilaku penerimaan maupun penggunaan teknologi (Venkatesh et al., 2003), yaitu:

1. Ekspektasi kinerja (*performance expectancy*) adalah seberapa besar keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat meningkatkan hasil kerjanya.
2. Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) adalah seberapa mudah seseorang merasa menggunakan suatu sistem. Jika sistem simpel digunakan, maka usaha yang dibutuhkan tidak akan banyak dan sebaliknya jika sistem kompleks digunakan, maka usaha yang diperlukan akan besar.
3. Pengaruh sosial (*social influence*) adalah seberapa besar seseorang dipengaruhi oleh pendapat orang lain yang dianggap penting dalam menggunakan sistem baru.
4. Kondisi fasilitas (*facilitating condition*) adalah seberapa besar keyakinan seseorang bahwa ada dukungan organisasi dan teknis yang memadai untuk sistem tersebut.
5. Perilaku penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual system usage*) adalah aksi menggunakan teknologi secara nyata oleh pengguna teknologi tersebut.

Pada penelitian ini, penulis memilih menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM) karena TAM telah terbukti menjadi kerangka kerja yang efektif dalam memahami perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, termasuk penerimaan pengguna terhadap aplikasi atau sistem baru seperti *Taspen One-hour Online Service* (TOOS). TAM menekankan pada pandangan individu terhadap teknologi, seperti kegunaan dan kemudahan penggunaan suatu sistem, yang sesuai dengan tujuan penelitian untuk memperoleh persepsi penerimaan pengguna terhadap aplikasi TOOS di PT Taspen (Persero) Cabang Bandar Lampung. TAM telah didukung oleh literatur dan penelitian sebelumnya, serta memiliki instrumen pengukuran yang tersedia untuk mengukur variabel-variabel yang relevan dalam penelitian ini. Penggunaan TAM dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi

penerimaan pengguna terhadap aplikasi TOOS, sehingga dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan dan implementasi aplikasi tersebut.

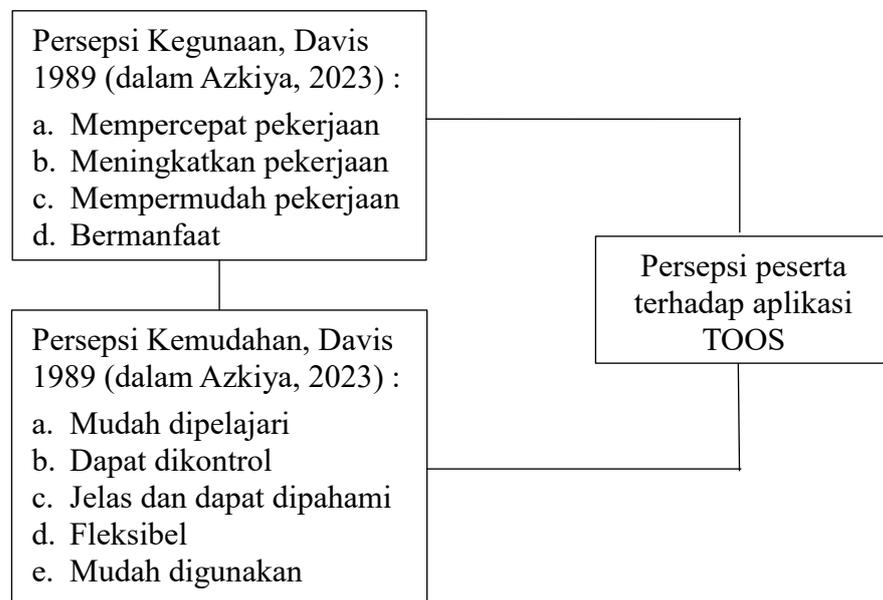
2.3 Taspen *One-hour Online Service* (TOOS)

Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) merupakan layanan digital yang menyediakan fasilitas dalam pengajuan klaim secara *online* atau *daring* bagi ASN aktif maupun pensiun. Aplikasi ini juga merupakan bentuk penggabungan dari layanan aplikasi sebelumnya yang dikemas dalam bentuk *web*. TOOS diciptakan untuk membantu peserta aktif maupun pensiun dalam mengakses informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk mengelola hak peserta tanpa harus datang ke kantor PT Taspen (Persero) maupun mitra layanan terlebih dahulu.

TOOS memberikan fasilitas layanan yang meliputi pengajuan klaim, non klaim, lacak pengajuan *Online*, Taspen peduli, perumahan Aparatur Sipil Negara (ASN), status *otentikasi*, Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) Pajak Pensiun atau *e-SPT*, estimasi manfaat Tabungan Hari Tua (THT) dan pensiun. TOOS juga dapat digunakan untuk menyampaikan pertanyaan maupun keluhan ASN aktif atau pensiun.

2.4 Kerangka Pikir

Menurut Irawan (2007) kerangka pikir adalah suatu konsep atau abstraksi yang digunakan sebagai dasar pemikiran dalam penelitian yang digunakan untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data yang diperoleh. Sementara (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa kerangka pikir merupakan hasil analisis secara kritis dan sistematis terhadap teori yang telah dideskripsikan sehingga menghasilkan sintesa hubungan antara variabel yang akan diteliti. Berikut kerangka pikir dalam penelitian ini, yaitu:



Gambar 3. Kerangka Pikir
Sumber diolah peneliti, (2023)

III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena dalam penelitian ini terdapat variabel yang sifatnya sebab-akibat. Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji penerimaan pengguna dalam penggunaan aplikasi Taspen *One-hour Online Service* (TOOS). Metode kuantitatif dianggap sebagai pendekatan untuk menguji teori-teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel (Haviz & Maris, 2018). Didasarkan atas konsep positivisme yang bertolak dari asumsi bahwa realitas bersifat tunggal, *fixed*, stabil, lepas dari kepercayaan dan perasaan-perasaan individual (Sudaryono, 2021). Disebut kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2013).

Penelitian ini bermaksud untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Metode ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi dalam konteks penggunaan aplikasi TOOS dan mengukur variabel-variabel yang terlibat dalam proses tersebut. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang persepsi pengguna terhadap aplikasi TOOS. Analisis data akan dilakukan secara statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel yang ada dan menguji teori-teori objektif yang terkait dengan penerimaan pengguna terhadap aplikasi TOOS.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Penelitian ini dilakukan di PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung. Pemilihan lokasi ini disebabkan adanya masalah yang sesuai dengan objek penelitian saat ini yaitu tentang persepsi penerimaan pengguna dalam penggunaan Taspen *One-hour Online Service* (TOOS).

3.3 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.3.1 Definisi Konseptual

Persepsi peserta terhadap aplikasi Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) merujuk pada pandangan pengguna tentang pemahaman, penerimaan, dan penilaian terhadap layanan *online* yang disediakan. Hal tersebut meliputi pandangan pengguna terhadap kegunaan layanan, kemudahan penggunaan, keandalan, dan efisiensi waktu. Pandangan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pengguna sebelumnya dengan layanan serupa, harapan mereka terhadap layanan, dan interaksi mereka dengan antarmuka layanan. Dalam konteks penelitian, pandangan ini dapat diukur melalui berbagai indikator, yaitu:

1. Persepsi Kegunaan (*Perceived usefulness*) adalah faktor penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). *Perceived usefulness* adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu mereka dalam melakukan tugas-tugas mereka atau mencapai tujuan mereka. *Perceived usefulness* dipengaruhi oleh kegunaan teknologi dan kemampuan teknologi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa hal yang diukur dalam persepsi kegunaan (Azkiya, 2023), antara lain :
 - a. Mempercepat pekerjaan, tujuan dari penggunaan teknologi tentu untuk dapat mengurangi waktu yang diperlukan dalam melakukan pekerjaan. Pemanfaatan teknologi diharapkan dapat

mempersingkat waktu proses pelayanan.

- b. Meningkatkan pekerjaan, teknologi dirancang untuk dapat mengurangi kesalahan yang dilakukan oleh manusia dan meningkatkan hasil pekerjaan yang dilakukan. Pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih terarah dan hasil pekerjaan menjadi lebih maksimal.
 - c. Mempermudah pekerjaan, dengan menggunakan teknologi penggunaannya merasa mudah dalam melakukan pekerjaan selama memanfaatkan teknologi.
 - d. Bermanfaat, secara keseluruhan teknologi memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna jika teknologi dapat memenuhi kebutuhan dan tujuan pengguna dengan baik, mereka akan menganggapnya bermanfaat.
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) adalah faktor penting dalam *Technology Acceptance Model* (TAM). *Perceived ease of use* adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. *Perceived ease of use* dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya. Beberapa hal yang diukur dalam persepsi kemudahan (Azkiya, 2023), antara lain :
- a. Mudah dipelajari, teknologi dapat terlihat baik jika penggunaannya dapat dengan mudah mempelajari cara penggunaan teknologi tersebut. Mempelajari teknologi dapat melalui petunjuk teknis yang telah disediakan maupun sosialisasi terkait penggunaan teknologi.
 - b. Dapat dikontrol, tidak semua orang memiliki tingkat kemahiran perangkat lunak yang sama untuk itu dalam memanfaatkan teknologi butuh adanya komponen kontrol, sehingga dapat memudahkan penggunaannya dalam menemukan suatu hal sesuai dengan pekerjaannya.
 - c. Jelas dan dapat dipahami, salah satu cara untuk mengetahui

teknologi mudah digunakan dan dapat diterima adalah jika pengguna dapat dengan mudah memahaminya baik karena teknologi yang memberikan informasi secara terstruktur.

- d. Fleksibel, teknologi yang fleksibel dapat diatur atau disesuaikan agar sesuai dengan berbagai kebutuhan pengguna tanpa terlalu banyak hambatan atau keterbatasan.
- e. Mudah digunakan, hal ini mengartikan seberapa mudah pengguna merasa menggunakan teknologi dalam konteks pekerjaan atau tugas yang mereka lakukan. Ini mencakup tingkat kesulitan yang dirasakan dalam menavigasi antarmuka, mengakses fitur-fitur, dan menyelesaikan tugas-tugas yang diperlukan menggunakan teknologi tersebut.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Kode	Skala Pengukuran
1.	Penerimaan pengguna	Persepsi kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>) adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi dapat membantu dalam melakukan atau mencapai tujuan.	Mempercepat pekerjaan	Pengajuan <i>klaim</i> melalui TOOS membutuhkan waktu yang lebih singkat.	PK1	<i>Likert</i>
			Meningkatkan pekerjaan	TOOS membuat proses pengajuan <i>klaim</i> menjadi lebih baik.	PK2	<i>Likert</i>
				Informasi dan pelayanan yang dihasilkan TOOS minim kesalahan.	PK3	<i>Likert</i>
			Memudahkan pekerjaan	TOOS mempermudah peserta untuk mendapatkan pelayanan dari PT Taspen (Persero).	PK4	<i>Likert</i>
				Penggunaan TOOS mempermudah pengajuan <i>klaim</i> yang dibutuhkan peserta.	PK5	<i>Likert</i>

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Kode	Skala Pengukuran
2.	Penerimaan pengguna		Bermanfaat	TOOS bermanfaat dalam membantu peserta untuk pengajuan <i>klaim</i> dengan cepat.	PK6	<i>Likert</i>
				TOOS bermanfaat dalam memberikan informasi dalam proses pengajuan <i>klaim</i> .	PK7	<i>Likert</i>
				TOOS bermanfaat dalam pemenuhan kebutuhan peserta untuk mendapatkan hak nya secara cepat.	PK8	<i>Likert</i>
				TOOS bermanfaat untuk peserta dalam mendapatakan hak nya dengan tepat.	PK9	<i>Likert</i>
		Persepsi kemudahan penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>) adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. sumber daya.	Mudah dipelajari	TOOS memiliki petunjuk teknis untuk peserta dalam pengajuan <i>klaim</i> .	PKP1	<i>Likert</i>
				Adanya bimbingan teknis untuk memperoleh pelayanan melalui TOOS.	PKP2	<i>Likert</i>
				TOOS dapat dipahami sehingga mudah diakses.	PKP3	<i>Likert</i>
			Dapat dikontrol	Peserta dapat mengontrol proses pengajuan <i>klaim</i> melalui TOOS.	PKP4	<i>Likert</i>
				Peserta dapat dengan mudah melakukan apa yang diinginkan di TOOS.	PKP5	<i>Likert</i>

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Kode	Skala Pengukuran
			Jelas dan dapat dipahami	Fitur yang disediakan TOOS mudah untuk dipahami.	PKP6	<i>Likert</i>
				TOOS memberikan informasi yang terarah dan jelas.	PKP7	<i>Likert</i>
				TOOS memberikan fitur bantuan jika terdapat kesulitan dalam penggunaan layanan.	PKP8	<i>Likert</i>
			Fleksibel	TOOS dapat digunakan dimana saja.	PKP9	<i>Likert</i>
				TOOS dapat digunakan kapan saja.	PKP10	<i>Likert</i>
				Peserta dapat mengedit permohonan <i>klaim</i> di TOOS ketika mengalami kesalahan.	PKP11	<i>Likert</i>
			Mudah digunakan	TOOS dapat mempermudah pengguna dalam menyelesaikan pengajuan <i>klaim</i> .	PKP12	<i>Likert</i>
				TOOS memberikan kemudahan kepada peserta untuk mengakses dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.	PKP13	<i>Likert</i>

Sumber : diolah oleh peneliti (2024)

Mengukur variabel dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *Likert*. Skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi individu atau kelompok terkait fenomena sosial (Sugiyono, 2013).

Tabel 3. Skala pengukuran *Likert*

No	Skala	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2013)

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek atau benda-benda alam yang lain (Sudaryono, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung, yaitu peserta aktif dan pensiun. Peserta aktif sebanyak 100.879 dan peserta pensiun sebanyak 76.701, sehingga jumlah populasi sebanyak 177.580.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2019). Sampel memberikan kemudahan penelitian terlebih jika populasi sasaran penelitian sangat luas. Sampel penelitian mencerminkan dan menentukan seberapa jauh sampel tersebut bermanfaat dalam membuat kesimpulan penelitian (Sudaryono, 2021). Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan tipe *purposive sampling* yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan untuk

penelitian yaitu peserta yang tidak menggunakan TOOS dikarenakan data jumlah tidak diketahui.

Menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini dihitung dengan rumus *Yamane*. Rumus ini digunakan ketika jumlah populasi diketahui. Rumus *Yamane* dalam (Sugiyono, 2019) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n : jumlah sampel yang diperlukan

N : jumlah populasi

e : tingkat kesalahan sampel (10%)

Penggunaan tingkat kesalahan 10% digunakan mengingat variasi sampel teknologi yang besar dan ukuran sampel yang terbatas. Pada penelitian eksploratif mengenai persepsi pengguna terhadap layanan TOOS, tingkat signifikansi yang lebih tinggi diperlukan untuk mengurangi risiko mengabaikan temuan yang sebenarnya signifikan (kesalahan tipe II). Referensi untuk penggunaan tingkat kesalahan 10% berasal dari Sugiyono dalam Setyadi (2023). Berdasarkan hal tersebut diperoleh ukuran sampel sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ &= \frac{177.580}{1 + 177.580 (0,1)^2} \\ n &= \frac{177.580}{1.775,81} = 99,94 = 100 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah sampel sebesar 99,94. Maka jumlah responden dibulatkan menjadi 100 orang. Pertimbangan sampel yang ditetapkan yaitu peserta aktif dan pensiun yang tidak menggunakan TOOS. Pertimbangan tersebut diambil karena peneliti ingin mengetahui tingkat persepsi peserta yang tidak menggunakan TOOS dan lebih memilih datang ke kantor cabang.

3.5 Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk dijawab. Kuesioner diberikan kepada peserta aktif dan pensiun PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung yang tidak menggunakan TOOS. Kuesioner merupakan teknik yang digunakan dengan memberi pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui validitas dari instrumen atau kuesioner. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2019). Validitas menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan tepat dengan variabel variabel yang akan diukur. Oleh karena itu, diperlukan pengujian ini untuk melihat performa instrumen yang digunakan, sehingga bisa terbilang valid.

Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang kemudian akan disebar kepada responden, sehingga validitas dan reliabilitas harus menjadi poin krusial yang harus diperhitungkan sehingga mampu menjawab permasalahan sampai tujuan penelitian tercapai. Pengujian ini akan menguji korelasi setiap item dengan skor total variabel. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *korelasi product moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}$$

Keterangan :

r : koefisien korelasi

n : jumlah responden

x : skor pernyataan

y : skor total

*data dapat dikatakan valid jika r hitung > r.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r	Keterangan
PK1	0,527	0,3061	VALID
PK2	0,415	0,3061	VALID
PK3	0,735	0,3061	VALID
PK4	0,522	0,3061	VALID
PK5	0,593	0,3061	VALID
PK6	0,520	0,3061	VALID
PK7	0,480	0,3061	VALID
PK8	0,571	0,3061	VALID
PK9	0,537	0,3061	VALID
PKP1	0,451	0,3061	VALID
PKP2	0,377	0,3061	VALID
PKP3	0,708	0,3061	VALID
PKP4	0,551	0,3061	VALID
PKP5	0,563	0,3061	VALID
PKP6	0,569	0,3061	VALID
PKP7	0,539	0,3061	VALID
PKP8	0,478	0,3061	VALID
PKP9	0,503	0,3061	VALID
PKP10	0,592	0,3061	VALID
PKP11	0,436	0,3061	VALID
PKP12	0,549	0,3061	VALID
PKP13	0,510	0,3061	VALID

Sumber : diolah oleh peneliti (2024)

Berdasarkan pengambilan uji validitas, membandingkan r hitung dengan r yaitu:

- a. Apabila nilai r hitung $>$ r , maka dikatakan valid.
- b. Apabila nilai r hitung $<$ r , maka dikatakan tidak valid.

Dari hasil pengambilan uji validitas dalam penelitian ini, nilai signifikansi pada taraf 10% adalah sebesar 0,3061.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur yang digunakan bisa dipercaya/ reliabel. Pada penelitian ini, uji reliabilitas yang digunakan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* :

$$r_i = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

Keterangan :

r_i : koefisien reliabilitas

k : jumlah pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$: jumlah varian butir

σ_t^2 : varian skor total

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika dilihat pada nilai *Cronbach Alpha*, yaitu :

- Apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 maka kuesioner dikatakan reliabel.
- Apabila nilai *Cronbach Alpha* < 0,6 maka kuesioner dikatakan tidak reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	22

Sumber : diolah oleh peneliti (2024)

Pada Tabel 5, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari 22 item memiliki nilai > 0,6, maka dapat disimpulkan tiap pernyataan dari 22 item adalah reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dapat dilakukan ketika data dari seluruh responden atau seluruh data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Pada penelitian ini, penulis menggunakan analisis data statistik deskriptif untuk menggambarkan dan menjelaskan data hasil penelitian yang telah diperoleh. Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase (Sugiyono, 2013). Pada tahap memperoleh persentase perolehan skor jawaban dari pencapaian jawaban responden maka digunakan rumus sebagai berikut (Riduwan, 2004) :

$$DP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

DP : deskriptif persentase

n : jumlah jawaban yang didapatkan

N : skor ideal

Selanjutnya skor yang diperoleh (dalam %) dengan teknik analisis deskriptif persentase dikonsultasikan ke dalam tabel kriteria sebagai berikut:

Tabel 6. Kriteria Analisis Deskriptif Persentase

No	Rentang Skala	Kategori
1	0% - 20%	Sangat Rendah
2	21% - 40%	Rendah
3	41% - 60%	Cukup
4	61% - 80%	Tinggi
5	81% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2019)

V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penggunaan Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung dari persepsi kegunaan mencapai kategori persentase 70% yang diinterpretasikan pada kategori tinggi. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dari persepsi pengguna, TOOS mempercepat dan bermanfaat dalam pelayanan *klaim* pensiun.
2. Penggunaan Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung dari persepsi kemudahan penggunaan mencapai kategori persentase 40% yang diinterpretasikan pada kategori rendah. Nilai tersebut menunjukkan bahwa dari persepsi pengguna TOOS masih sulit untuk digunakan. Pengguna merasa kesulitan karena kurangnya kemampuan dalam menggunakan sistem tersebut. Pengguna tidak terbiasa dengan teknologi yang digunakan dan memiliki pengetahuan yang kurang memadai untuk mengoperasikan TOOS dengan lancar.
3. Penggunaan Taspen *One-hour Online Service* (TOOS) di PT Taspen (Persero) kantor cabang Bandar Lampung dari persepsi penerimaan mencapai kategori persentase 53% yang diinterpretasikan pada kategori cukup. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna TOOS di PT Taspen (Persero) cabang Bandar Lampung sebagian peserta dapat menerima layanan tersebut. Hal ini disebabkan oleh peserta yang perlu beradaptasi dalam menggunakan aplikasi TOOS. Artinya sistem belum sepenuhnya diterima oleh peserta.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan peneliti, maka saran dalam penelitian ini, yaitu :

Saran untuk instansi terkait

1. PT Taspen (Persero) disarankan untuk memperkuat program sosialisasi TOOS kepada peserta atau ahli waris, mengadakan pelatihan intensif bagi pengguna, dan menyediakan layanan bantuan yang responsif. Hal ini bertujuan untuk mengatasi kesenjangan informasi serta memastikan peserta dan ahli waris memahami manfaat dan cara penggunaan TOOS dengan baik.
2. PT Taspen (Persero) disarankan untuk melakukan penyusunan modul petunjuk teknis khusus untuk peserta pensiun agar memudahkan akses informasi terkait penggunaan TOOS. Modul tersebut harus disusun dengan bahasa yang sederhana, dilengkapi dengan ilustrasi visual, dan tersedia dalam format digital dan cetak.
3. PT Taspen (Persero) hendaknya menjalin kerja sama dengan satuan kerja terkait secara berkala untuk mendukung penggunaan dan pemanfaatan TOOS. Kolaborasi ini mencakup pelatihan bersama, penyebaran informasi, dukungan teknis, serta evaluasi berkala untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
4. PT Taspen (Persero) diharapkan melakukan pengembangan fitur tambahan pada TOOS, seperti panduan langsung dan dukungan melalui chatbot atau asisten virtual yang responsif, untuk meningkatkan kemampuan pengguna. Fitur-fitur ini akan membantu pengguna dalam mengatasi masalah secara langsung dan memperbaiki kesulitan yang mungkin timbul dalam penggunaan TOOS.
5. PT Taspen (Persero) penting melakukan uji coba TOOS kepada peserta sebelum digunakan secara luas. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi potensi masalah atau kesulitan yang mungkin dihadapi oleh pengguna. Uji coba ini dapat dilakukan melalui studi kasus atau simulasi situasi penggunaan yang mirip dengan kondisi sebenarnya, dengan mengumpulkan umpan balik langsung dari pengguna untuk melakukan perbaikan.

Saran untuk peneliti selanjutnya

1. Penyempurnaan Model Penelitian

Disarankan untuk menambahkan variabel baru yang relevan seperti kepercayaan, keamanan, dukungan teknis, variabel psikologis dan sosial seperti motivasi, sikap, norma subjektif, dan pengaruh sosial untuk memahami penerimaan teknologi secara lebih menyeluruh. Hal ini akan membantu mendapatkan gambaran yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan TOOS.

2. Kajian Komparatif antar Layanan

Melakukan kajian komparatif antara TOOS dengan layanan *e-government* lainnya di Indonesia atau di negara lain. Studi ini akan membantu mengidentifikasi praktik terbaik (*best practices*) dan area yang memerlukan perbaikan, sehingga PT Taspen dapat belajar dari pengalaman layanan lainnya.

3. Penelitian Longitudinal

Melakukan penelitian longitudinal untuk memantau perubahan persepsi dan penerimaan pengguna terhadap TOOS dari waktu ke waktu. Penelitian ini akan membantu memahami bagaimana penerimaan teknologi berkembang dan melihat efektivitas dari intervensi yang dilakukan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Asaif, J. (2019). *Analisis Model Penerimaan Teknologi Dalam Penggunaan Onilne Marketspace Sebagai Media Pemasaran (Studi Pada Pengusaha Toko Butik di Bandar Lampung)*. [http://repository.lppm.unila.ac.id/44793/1/Analisis Model Penerimaan Teknologi Dalam Penggunaan Online.pdf](http://repository.lppm.unila.ac.id/44793/1/Analisis%20Model%20Penerimaan%20Teknologi%20Dalam%20Penggunaan%20Online.pdf).
- Ayyubi, S. Al, R, N. G. A., Utomo, B., P, C. A., & S, F. D. (2022). Analisis Penerimaan Ditlintas Jatim Digital Center Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Information System & Artificial Intelligence*, 3(1), 23–31.
- Azkiya, S. R. (2023). Analisis Penerimaan Aplikasi iKalsel Menggunakan Teori Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Perpustakaan*, 14(1), 21–31. <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol14.iss1.art3>
- Chen, L., & Aklikokou, A. K. (2020). Determinants of E-government Adoption: Testing the Mediating Effects of Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use. *International Journal of Public Administration*, 43(10), 850–865. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1660989>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Fikri, Y. T. A. (2021). Analisis Peningkatan Angka Pengangguran akibat Dampak Pandemi Covid 19 di Indonesia. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 1(2), 107–116. <https://doi.org/10.54259/ijba.v1i2.59>
- Handrianto, Y., & Latifa, N. R. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Klaim Pada Aplikasi TOOS Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Metode Servqual*. 5(2).
- Haviz, M., & Maris, I. M. (2018). Teaching Quantitative Research Method with Three Methods of Learning. *Al-Ta Lim Journal*, 25(3), 234–247. <https://doi.org/10.15548/jt.v25i3.394>

- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Aptikom.
- Irawan, P. (2007). *Penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- Jogiyanto, H. M. (2007). *Sistem informasi keperilakuan*. Andi Offset.
- Mertisanfara, Y. (2022). *Inovasi Pelayanan Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung (Studi Pada Atribut Inovasi Pelayanan Keagamaan Online)*. Universitas Lampung.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus; Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Journal.Unpas.Ac.Id*, 11(2), 45–57.
- Putri, Y. S., Inawati, & Titik, H. (2023). *Indonesian Journal of Academic Librarianship Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap penerimaan aplikasi Sidoarjo Information Digital Library (SIDIRA) pada masa pandemi Covid-19*. 6(3), 9–20. <http://journals.apptisjatim.org/>
- Rafique, H., Almagrabi, A. O., Shamim, A., Anwar, F., & Bashir, A. K. (2020). Investigating the Acceptance of Mobile Library Applications with an Extended Technology Acceptance Model (TAM). *Computers and Education*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103732>
- Ritonga, I. T., Suhartono, E., Zaman, N. F., & Hartana, B. (2021). Sistem Informasi Penganggaran (berbasis) Elektronik (untuk) Pemda / Peer Review. *Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual*.
- Santi, I. H., & Erdani, B. (2021). *Technology Acceptance Model (TAM)*. Penerbit NEM. https://books.google.co.id/books/about/Technology_Acceptance_Model_TAM.html?id=EcA6EAAAQBAJ&redir_esc=y
- Sudaryono. (2021). *Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method* (2nd ed.). Rajawali Pers.
- Sudianing, N. K., & Seputra, K. A. (2020). Peran sistem informasi pemerintahan daerah dalam menunjang peningkatan kualitas perencanaan pembangunan daerah. *Locus Majalah Ilmiah FISIP*, 12(1), 60–69.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Alfabeta.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.