



## Penerimaan Teknologi Sistem OSS di DPMPTSP Kabupaten Nagan Raya

Cut Enna Febrianda

Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: 09 November 2022

Revised: 16 Januari 2023

Accepted: 18 Januari 2023

### KEYWORDS

OSS, TAM, DPMPTSP, Nagan Raya

### CORRESPONDENCE

E-mail: [cutennafebrianda@gmail.com](mailto:cutennafebrianda@gmail.com)

### ABSTRACT

*Information technology helps make the public service process much faster and more precise. The same service also forces service users to adapt to the computing and information programs offered by the service provider, making it easier for them to receive the services they want. OSS is a solution for licensing service users to get their services without attending the DPMPTSP office. This research wants to see how far service users can adapt to the OSS program and whether they feel comfortable with it. The results of the 73 research samples in this study showed that PU has a beta coefficient more significant than the PEOU variable in predicting attitudes towards using OSS. This means that the information system developed by the government has a high acceptance level because users must prioritize the usefulness of the system that has been developed from the previous system.*

### PENDAHULUAN

Online Single Submission (OSS) diasumsikan mampu menjamin efisiensi dan kemudahan pelayanan perizinan baik di pusat dan daerah (Dewi et al., 2020). Pelaku usaha bisa menggunakan sistem OSS di mana saja melalui internet tanpa harus ke kantor DPMPTSP setempat (Rahayu et al., 2021). Menurut (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Layanan perizinan memanfaatkan teknologi informasi bertujuan agar masyarakat memperoleh pelayanan dengan cara efektif dan efisien (Hongdao et al., 2022; Kusmiarto et al., 2021). Seseorang yang menggunakan teknologi informasi diharapkan dapat menerima manfaat dan kemudahan dengan substansi layanan yang sama dengan hadir secara fisik (Harahap, 2017).

Masyarakat Indonesia pada dasarnya telah dihadapkan pada kemajuan teknologi komunikasi dan informasi (Nathanael & Puspita, 2021). Teknologi Membuat masyarakat selaku pengguna dituntut mengikuti perkembangan zaman pada saat ini (Darmawan et al., 2019). Layanan DPMPTSP sebelum adanya OSS mengantarkan para pelaku usaha untuk mengurus izin dengan hadir secara fisik ke kantor (Kusmiarto et al., 2021; Setyaningsih et al., 2021). Masyarakat juga dihadapkan dengan kesulitan dalam memahami bagian-bagian yang ada di dalam sistem OSS (Mudiparwanto & Gunawan, 2021).

Teknologi yang memudahkan layanan tidak serta-merta diterima oleh masyarakat itu sendiri (Hongdao et al., 2022; Kusmiarto et al., 2021). Beberapa teknologi pada praktiknya justru tertolak untuk digunakan (Wu & Lu, 2013; Zimmermann & Auinger, 2022). Teknologi tersebut tak dapat dipahami oleh pengguna sebagai sasaran teknologi tersebut mengada, hingga pada akhirnya teknologi itu ditinggalkan tanpa pernah dikenang (Gebauer et al., 2020). Pihak pengembang (*developer*) berupaya keras dalam merekayasa perangkat lunak yang sesuai dengan keinginan pengguna tanpa kehilangan substansi layanan seperti proses layanan itu dijalankan secara konvensional (Hongdao et al., 2022; Lee, 2009; Nasir, 2013). Hal ini pula yang pada akhirnya mencemaskan banyak instansi pemerintahan dan juga swasta ketika berusaha mensubstitusi pengalaman layanan mereka dalam bentuk layanan digital (Kusmiarto et al., 2021; Zimmermann & Auinger, 2022).

Transformasi digital dan inovasi model bisnis yang dihasilkan telah mengubah harapan dan perilaku pengguna layanan secara mendasar (Verhoef et al., 2021). Pengguna layanan dewasa ini mampu membandingkan antara kecepatan dan kemudahan satu layanan dengan layanan lainnya yang ditawarkan (Jafari-Sadeghi et al., 2021; Kusmiarto et al., 2021; Zimmermann & Auinger, 2022). Hal ini menjadi momok yang menambah kekhawatiran bagi para pengembang layanan digital dalam memberikan bentuk konversi layanan terbaik mereka (Eller et al., 2020; Jafari-Sadeghi et al., 2021). Bentuk konversi ini pula yang kemudian akan mempengaruhi sisi layanan itu sendiri apakah akan benar berterima umum atau tidak (Eller et al., 2020; Gebauer et al., 2020). Perilaku ini yang perlu untuk dikaji yang berkesinambungan pada perbaikan sistem layanan digital itu sendiri.

## **KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

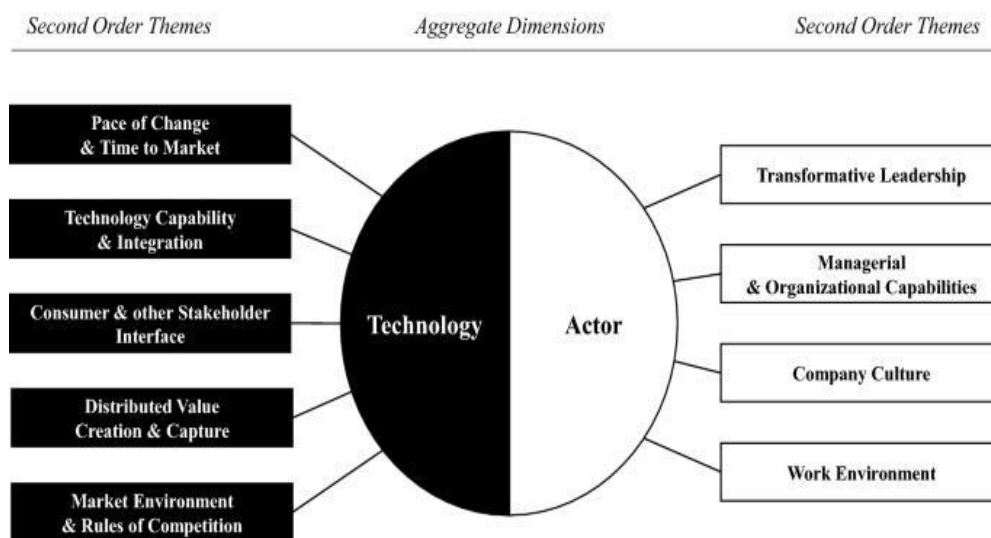
Digitalisasi teknologi atas layanan bukan berarti tanpa resiko. Berbagai macam faktor mempengaruhi kemampuan suatu organisasi atau sektor untuk merangkul strategi transformasi digital. Ini berkisar dari faktor bisnis murni (Baraldi & Nadin, 2006; Broekhuizen et al., 2018; Hamburg, 2016) hingga pandangan masalah yang lebih komprehensif yang mencakup tingkat tekanan persaingan, kesiapan teknologi, atau sifat lingkungan peraturannya (Jafari-Sadeghi et al., 2021; Zimmermann & Auinger, 2022). Sebuah tinjauan literatur, bagaimanapun, menunjukkan teknologi dan adopsi sebagai pendorong utama transformasi digital (Hamburg, 2016; Verhoef et al., 2021). Teknologi digital terintegrasi dalam banyak aspek kehidupan dan pekerjaan dan masa kini yang mana akan memunculkan manfaat dan tantangan bagi organisasi, pengusaha, dan para karyawan (Broekhuizen et al., 2018; Igbaria et al., 1996; Verhoef et al., 2021). Untuk mendapatkan keuntungan dari transformasi digital, organisasi harus kreatif untuk lingkungan kerja dan budaya mereka seputar perkembangan digital di tempat kerja agar tidak kehilangan klien, produktivitas, dan karyawan (Ingaldi & Klimecka-Tatar, 2022; Scherer et al., 2019). Beberapa kunci sukses tempat kerja digital adalah implementasi efektif dari strategi tempat kerja digital dengan pembelajaran dan budaya yang berubah sebagai insentif untuk perilaku staf (Agarwal & Karahanna, 2000; Iswanto & Hidayat, 2020; King & He, 2006; Taiwo&Downe, 2013). Ini harus sesuai untuk solusi teknologi dan mendukung adopsi dan menggunakannya untuk pekerjaan, komunikasi, dan kerjasama. Peningkatan pemahaman kewirausahaan juga harus disesuaikan dengan digital transformasi untuk mempersiapkan karyawan dan pengusaha untuk menempati digital workplace yang telah disediakan (Eller et al., 2020; Gebauer et al., 2020).

Organisasi mendapat manfaat dari transformasi digital tersebut termasuk juga digitalisasi tempat kerja, yaitu melalui peningkatan produktivitas, penghematan biaya, tenaga kerja yang lebih mobile dan gesit, peningkatan fleksibilitas, dan kemampuan beradaptasi di pasar (Hamburg, 2016; Ingaldi & Klimecka-Tatar, 2022). Institusi dan perusahaan berkolaborasi secara lebih global dan dengan lebih beragam dengan para pekerja yang berpandangan global (Broekhuizen et al., 2018; Verhoef et al., 2021). Karyawan dapat bekerja dari mana saja dan tetap terhubung melalui ponsel pintar, berkolaborasi dengan rekan kerja, dan tetap mengikuti tren digital (Baraldi & Nadin, 2006; Hamburg, 2016). Organisasi harus proaktif dalam menciptakan sistem dan kebijakan baru serta memikirkan kembali budaya mereka seputar perkembangan digital di tempat kerja agar tidak kehilangan klien, produktivitas, dan karyawan (Baraldi & Nadin, 2006; Broekhuizen et al., 2018). Kunci sukses tempat kerja digital adalah implementasi yang efektif dari sebuah strategi tempat kerja digital dengan pembelajaran dan budaya yang berubah (Hamburg, 2016; Verhoef et al., 2021; Zimmermann & Auinger, 2022). Budaya adalah bentuk insentif utama yang merefleksikan perilaku dimana organisasi dan manajer serta para atasan harus memastikan bahwa perilaku staf sesuai dengan solusi teknologi dan mendukung penerapannya serta secara efektif menggunakannya untuk pekerjaan, komunikasi, dan kerja sama (Broekhuizen et al., 2018).

Transformasi digital dapat dipahami sebagai sebuah peningkatan signifikan atas proses bisnis melalui teknologi digital (Baraldi & Nadin, 2006; Beckers et al., 2017). Ini berarti kolaborasi yang lebih baik antara staf, kolaborasi yang efisien dengan pengguna layanan, hubungan yang lebih kuat dan lebih produktif dengan mitra serta peningkatan potensi dengan mengubah gaya para staff dalam bekerja (Broekhuizen et al., 2018; Casadesus-Masanell & Ricart, 2010).

Seiring perkembangan konteks aplikasi teknologi digital, platform, dan infrastruktur terus membuka peluang untuk penciptaan bisnis baru serta akan memaksa cabang bisnis yang ada untuk beralih dari lingkungan offline ke online (Nadkarni & Prügl, 2021). Hal ini menyebabkan munculnya kewirausahaan digital sebagai bentuk baru dari aktivitas kewirausahaan (Rosenbaum et al., 2017). Rujukan terhadap literatur tentang kewirausahaan digital dapat melihat tulisan Kraus yang menyimpulkan bahwa transformasi digital memang telah menyebabkan pergeseran cara pengusaha melakukan aktivitas bisnisnya yang tercermin dalam enam topik luas yang tercakup dalam literatur: model bisnis digital; proses kewirausahaan digital; strategi platform; ekosistem digital; pendidikan kewirausahaan; dan kewirausahaan digital sosial (Kraus et al., 2019). Paradoksnya dalam kesimpulannya menunjukkan bahwa “penelitian tentang kewirausahaan digital dan transformasi digital masih dalam tahap awal” yang mengarahkan untuk mempelajari hanya hubungan antara konsep kewirausahaan dan transformasi digital (Kraus et al., 2019).

Kewirausahaan digital mencakup semua usaha baru dan transformasi bisnis yang ada yang mendorong nilai ekonomi dan sosial dengan menciptakan dan menggunakan teknologi digital baru (Beckers et al., 2017; Broekhuizen et al., 2018). Perusahaan digital dicirikan oleh intensitas tinggi pemanfaatan teknologi digital baru (khususnya solusi sosial, big data, seluler dan cloud) untuk meningkatkan operasi bisnis, menciptakan model bisnis baru, mempertajam kecerdasan bisnis serta mau melibatkan diri dengan pelanggan dan pemangku kepentingan (Ingaldi & Klimecka-Tatar, 2022; Nadkarni & Prügl, 2021). Mereka menciptakan lapangan kerja dan peluang pertumbuhan di masa depan (Agarwal & Karahanna, 2000; Nadkarni & Prügl, 2021). Definisi kesiapan teknologi diartikan sebagai kecenderungan orang untuk merangkul dan menggunakan teknologi baru untuk mencapai tujuan, baik di rumah maupun di tempat kerja. Kesiapan teknologi terdiri dari empat dimensi: optimisme, inovasi, ketidaknyamanan, dan ketidakamanan (Davis, 1989; Igbaria et al., 1996). Pengalaman omnichannel dapat membantu digital retailer meningkatkan daya saing mereka juga menghadirkan tantangan tambahan. Terutama pada jumlah titik kontak yang terus meningkat yang dapat ditemui pelanggan di sepanjang perjalanan pelanggan omnichannel yang berisi titik kontak online maupun offline. Selain itu digital retailer berjuang untuk menetapkan nilai tertentu ke titik kontak sebagai nilai yang mereka rasakan atau bahkan jumlah titik kontak yang dikenali dapat berbeda secara signifikan antara pelanggan dan perusahaan (Rosenbaum et al., 2017) dan bahkan di dalam perusahaan itu sendiri (Zimmermann & Auinger, 2022).



Sumber: (Nadkarni & Prügl, 2021)

Gambar 1. Digitalized Transformation

Melalui kombinasi perjalanan pelanggan online dan offline dalam ritel digital, jumlah titik kontak yang dapat ditemui pelanggan terus meningkat dan seperti yang ditunjukkan oleh (Rosenbaum et al., 2017) yang menggambar peta perjalanan pelanggan termasuk semua titik kontak yang ada akan menghasilkan gambaran umum yang terlalu rumit dengan sedikit nilai manajemen. Identifikasi titik kontak yang paling berpengaruh dari pengecer sangat penting jika pengecer ingin mempengaruhi keputusan pelanggan sepanjang perjalanan pelanggan. Harus diingat bahwa institusi yang berusaha untuk sukses mencapai profitabilitas yang tinggi harus memperlakukan kepuasan pelanggan sebagai tujuan penting, yang terkait dengan tingkat kualitas layanan yang diberikan (Ingaldi & Klimecka-Tatar, 2022; Nadkarni & Prügl, 2021). Teknologi yang digunakan dalam *smart manufacturing* meliputi manufaktur yang terintegrasi dengan komputer, tingkat kemampuan beradaptasi yang tinggi dan perubahan desain yang cepat dari teknologi informasi digital, pelatihan tenaga kerja teknis yang fleksibel, perubahan cepat dalam tingkat produksi berdasarkan permintaan, optimalisasi rantai pasokan (Ingaldi & Klimecka-Tatar, 2022). Perspektif *smart manufacturing* tidak melulu dipahami secara sempit sebagai proses produksi barang. Layanan yang diberikan oleh sebuah instansi juga merupakan sebuah proses manufaktur cerdas sehingga memunculkan kualitas, kecepatan dan ketepatan layanan yang jauh lebih baik (Ingaldi & Klimecka-Tatar, 2022; Zimmermann & Auinger, 2022).

### Konsepsi Digital Workplace

Tempat kerja digital yang muncul dianggap sebagai evolusi alami dari tempat kerja. Digital workplace sebagai sebuah konsep dianggap dapat mengatasi masalah digitalisasi dan membantu organisasi (Maran et al., 2022; Marsh et al., 2022). Tempat kerja digital mencakup semua teknologi dan layanan digital yang digunakan orang untuk menyelesaikan pekerjaan di ruang kerja digital yang telah diimplementasikan (Maran et al., 2022; Marsh et al., 2022; Rusu et al., 2021). Digital workplace sendiri dimulai dari aplikasi SDM dan aplikasi bisnis inti hingga e-mail, pesan instan, dan alat media sosial perusahaan serta alat virtual meeting. Tempat kerja digital diharapkan mampu mendukung perubahan gaya kerja yang memungkinkan karyawan bekerja lebih transparan dan menggunakan jejaring sosial dengan lebih baik (Hamburg, 2016; Marsh et al., 2022; Williams & Schubert, 2018). Konsep ini juga dianggap mampu untuk menyatukan komunikasi offline dan online dengan menjaga karyawan tetap terhubung melalui perangkat seluler mereka untuk menyediakan akses di mana saja, kapan saja ke alat dan informasi perusahaan (Maran et al., 2022; Rossi et al., 2020). Digital workplace juga diharapkan mampu memberi fokus pada pengalaman karyawan dengan memberi mereka pengalaman pengguna yang mereka miliki di luar firewall (Rusu et al., 2021). Mereka menemukan pilihan fleksibel dan terpersonalisasi. Konsep ini juga nantinya mendukung lingkungan kerja virtual yang memungkinkan karyawan tetap terhubung di lokasi kerja, tervirtualisasi sambil menyeimbangkan privasi pengguna layanan dan risiko operasional. Efisiensi finansial yang diharapkan melalui digitalisasi ruang kerja adalah meminimalkan pengeluaran dan meningkatkan produktivitas dengan menyediakan alat yang tepat dan informasi yang tepat kepada karyawan dan pengguna layanan pada waktu yang tepat (Rusu et al., 2021; Williams & Schubert, 2018).

Konsep *digital workplace* bukanlah hal baru, penggunaan pertama istilah “tempat kerja digital” dikaitkan dengan Jeffrey Bier di akhir 1990-an (Constantinescu et al., 2019; Williams & Schubert, 2018). Deloitte mendefinisikan ruang kerja digital sebagai hal yang mencakup semua teknologi yang digunakan orang untuk menyelesaikan pekerjaan di tempat kerja saat ini baik yang beroperasi maupun yang belum diimplementasikan (Herrera et al., 2010). Konsep lain disampaikan Robertson yang menyajikannya sebagai satu set alat holistic berupa platform dan lingkungan untuk bekerja yang disampaikan dengan cara yang koheren, bermanfaat, dan produktif (Constantinescu et al., 2019; Williams & Schubert, 2018). Tantangan di tempat kerja sendiri ditandai dengan manipulasi beban berat secara manual. Selain itu juga terkait dengan keterbatasan ruang gerak, kondisi lingkungan kerja yang bisa saja berbahaya atau bahkan lingkungan kerja yang membutuhkan upaya kognitif yang berlebihan dalam hal perhatian berkelanjutan dan kewaspadaan tingkat tinggi (Verhoef et al., 2021; Williams & Schubert, 2018). Digitalisasi workplace menawarkan penggunaan teknologi robot, baik

yang berdiri sendiri atau bekerja sama dengan manusia (Constantinescu et al., 2019; Marsh et al., 2022; Verhoef et al., 2021).

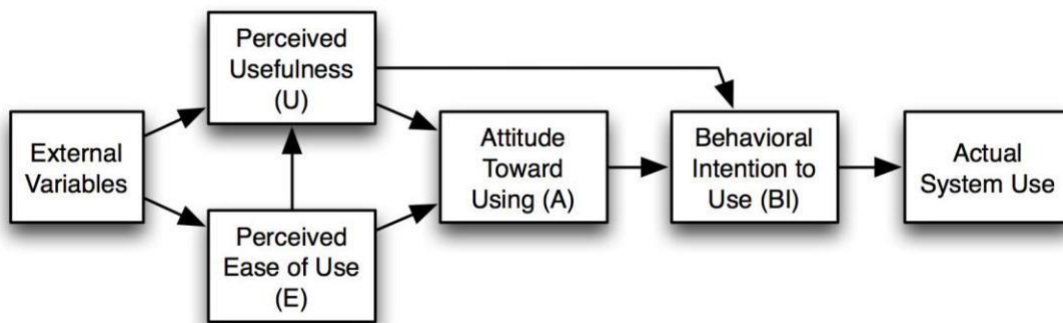
Teknologi digital berperan sebagai manipulator di bidang industri yang membantu pekerja dalam menyelesaikan pekerjaannya layaknya sebuah ekso-skeleton (Constantinescu et al., 2019; Zimmermann & Auinger, 2022). Namun, dalam banyak kasus ini tidak mengurangi gaya yang diberikan oleh pekerja dalam gerakan beban horizontal serta tidak menghilangkan kondisi berbahaya dalam lingkungan kerja tertentu. Digitalisasi memunculkan solusi cerdas untuk kolaborasi manusia-robot dimana kecerdasan buatan berperan menangani hal menjemukan dalam rutinitas kerja industri manusia (Herrera et al., 2010; Zimmermann & Auinger, 2022). Digitalisasi dalam rupa pemrograman yang panjang dan sulit serta pelatihan pekerja dalam melakukan kolaborasi dengan proses komputasi ini. Kecanggihan ini menciptakan budaya kerja yang berbeda namun di waktu yang sama juga menghasilkan ancaman yang sama mengerikannya bagi keterlibatan banyak pekerja dengan kompetensi yang buruk (Broekhuizen et al., 2018; Ingaldi & Klimecka-Tatar, 2022; Verhoef et al., 2021).

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan selama bulan Mei hingga Juli 2022 di DPMPTSP Kabupaten Nagan Raya dan melibatkan 73 orang responden penelitian yang diambil dari database pengguna layanan penerbitan izin usaha di Kabupaten Nagan Raya. Seluruh responden penelitian diminta untuk mengisi kuesioner penelitian yang disebarakan baik secara offline maupun online. Penarikan sampel penelitian dilakukan dengan metode convenience sampling dimana sampel diambil dari data yang telah tersedia dalam database DPMPTSP Kabupaten Nagan Raya.

**Instrumen Penelitian**

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dimodifikasi dari model penelitian TAM yang dianggap layak untuk digunakan untuk melihat respon adaptasi responden terhadap aplikasi OSS yang ditawarkan oleh DPMPTSP Kabupaten Nagan Raya dengan model penelitian sebagai berikut:



Sumber: (Venkatesh et al., 2003)

**Gambar 3. TAM**

Model ini adalah pengembangan model penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model) yang dikembangkan oleh Venkatesh (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh & Davis, 2000). OSS sebagai sebuah sistem layanan mengintrodukir bentuk layanan digital terhadap layanan perizinan yang selama ini dilakukan secara konvensional. Perspektif yang mendasarinya tentu saja kemudahan bagi para pengguna layanan sehingga bisa mengatasi permasalahan jarak bagi para pengguna layanan agar tetap dapat menerima sisi positif dari sebuah layanan perizinan.

Tabel 2. Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Item	Item Pengukuran
Perceived usefulness (Venkatesh et al., 2003)	Derajat kepercayaan seseorang Untuk menggunakan teknologi tertentu untuk meningkatkan kinerjanya.	PU1	Menggunakan OSS dalam proses pengurusan perizinan usaha saya akan memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas lebih cepat.
		PU2	Menggunakan OSS akan meningkatkan kinerja saya
		PU3	Menggunakan OSS akan meningkatkan produktivitas saya
		PU4	Menggunakan OSS akan meningkatkan efektifitas kinerja saya
		PU5	Menggunakan OSS akan memudahkan proses pengurusan perizinan
		PU6	Saya menemukan bahwa OSS sangat berguna bagi proses pengurusan perizinan usaha
Perceived ease of use (Venkatesh et al., 2003)	Derajat kebermaknaan seseorang Untuk mempercayakan sebuah teknologi dalam membantu penyelesaian kinerjanya	PEOU1	Belajar menggunakan OSS mudah bagi saya
		PEOU2	Saya menemukan banyak kemudahan dalam menggunakan fitur dalam OSS
		PEOU3	Interaksi saya dalam menggunakan OSS sangatlah jelas dan dapat dimengerti
		PEOU4	Saya merasa OSS adalah sebuah program yang fleksibel dan mampu berinteraksi dengan pengguna
		PEOU5	Sangat mudah bagi saya untuk lancar menggunakan OSS
		PEOU6	Saya menyatakan OSS mudah untuk digunakan
Attitude toward using (Venkatesh et al., 2003)	Perasaan positif ataupun negative seseorang atas suatu teknologi dan kinerjanya terhadap perilaku yang mendorong menggunakan	ATT1	Menggunakan OSS adalah ide yang baik
		ATT2	Menggunakan OSS membuat proses perizinan usaha semakin menarik
		ATT3	Menggunakan OSS membuat proses perizinan menjadi menyenangkan
Behavioral Intention (Venkatesh et al., 2003)	Niat seseorang yang mendasari perilaku tertentu	BI1	Saya berniat menggunakan OSS dalam proses pengurusan perizinan usaha
		BI2	Menggunakan OSS dalam proses pengurusan perizinan usaha adalah suatu hal yang secara niat telah saya rencanakan
		BI3	Saya berniat menggunakan OSS dalam proses pengurusan izin usaha sesering mungkin
		BI4	Saya akan dengan senang hati menggunakan OSS dalam proses pengurusan izin usaha
Actual Usage (Venkatesh et al., 2003)	Seberapa sering seseorang berinteraksi dengan sistem teknologi yang ditawarkan	AU1	Saya menggunakan OSS dalam proses pengurusan izin usaha
		AU2	Saya menggunakan OSS tiap mengurus proses perizinan usaha

Instrumen penelitian ini dikembangkan dengan menggunakan skala pengukuran Likert 5 titik dengan dikotomi nilai persepsi (1) “sangat tidak setuju” sebagai nilai terendah, dan (5) “sangat setuju” sebagai nilai tertinggi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Model untuk penelitian ini diuji dengan menggunakan Partial Least Squares (PLS) sebagai sebuah struktur teknik pemodelan persamaan yang telah dirancang untuk model prediktif. PLS digunakan dalam penelitian karena dapat menjadi metode analisis yang kuat karena tuntutan minimal pada pengukuran skala, ukuran sampel dan distribusi residu. Dari proses penghitungan didapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Reabilitas**

Variabel	Mean	Standar Deviasi	Cronbach's $\alpha$
<b>Perceived usefulness</b>			
PU1	5.777	0.883	0.913
PU2	5.233	0.876	
PU3	5.698	0.903	
PU4	5.701	0.895	
PU5	5.882	0.822	
PU6	5.923	0.860	
<b>Perceived ease of use</b>			
PEOU1	6.101	0.988	0.898
PEOU2	6.003	1.078	
PEOU3	6.227	1.109	
PEOU4	6.024	1.154	
PEOU5	6.119	1.002	
PEOU6	6.206	0.980	
<b>Attitude</b>			
ATT1	5.889	0.790	0.883
ATT2	5.982	0.802	
ATT3	5.014	0.810	
<b>Behavioral Intention</b>			
BI1	5.873	0.823	0.834
BI2	5.782	0.854	
BI3	5.899	0.804	
BI4	5.666	0.791	
<b>Actual usage</b>			
AU1	5.101	0.879	0.711
AU2	5.023	0.903	
AU3	5.006	0.965	
AU4	5.110	0.811	

Reliabilitas dalam penelitian ini dievaluasi menggunakan Cronbach alpha. Seperti yang ditunjukkan pada Nilai cronbach alpha masing-masing konstruk penelitian > 0,6. Uji validitas penelitian ini menggunakan validitas konvergen diuji dengan tiga kriteria seperti yang dinyatakan Fornell dan Larcker berupa:

1. semua konstruksi setiap item harus memiliki faktor loading > 0,7
2. nilai composite reliability harus > 0,8
3. AVE untuk setiap konstruk > 0,5.

Tabel di atas menunjukkan nilai confirmatory factors analysis dengan nilai faktor pemuatan setiap item lebih besar dari ambang batas minimum (faktor pemuatan > 0,7). Composite reliability nilai setiap konstruk untuk penelitian ini juga lebih besar dari 0,8. Akhirnya, nilai AVE dari masing-masing konstruk lebih besar dari 0,5. Berdasarkan ketiga kriteria tersebut, validitas konvergen dapat terpenuhi.

**Tabel 4. Confirmatory Factor Analysis tiap konstruk penelitian**

Variabel	Factor Loading	Composite Reliability	AVE
<b>Perceived usefulness</b>			
PU1	0.788	0.863	0.701
PU2	0.889		
PU3	0.862		
PU4	0.884		
PU5	0.870		
PU6	0.809		
<b>Perceived ease of use</b>			
PEOU1	0.707	0.907	0.777
PEOU2	0.798		
PEOU3	0.734		
PEOU4	0.700		
PEOU5	0.873		
PEOU6	0.822		
<b>Attitude</b>			
ATT1	0.900	0.897	0.590
ATT2	0.893		
ATT3	0.874		
<b>Behavioral Intention</b>			
BI1	0.842	0.832	0.662
BI2	0.855		
BI3	0.801		
BI4	0.906		
<b>Actual usage</b>			
AU1	0.741	0.867	0.705
AU2	0.736		
AU3	0.754		
AU4	0.791		

**Pembahasan dan Implikasi Manajerial**

Dalam penelitian ini, hasil menunjukkan bahwa PU dan PEOU memainkan peran penting dalam mempengaruhi sikap dan niat pengguna layanan pengurusan perizinan usaha untuk menggunakan OSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel PU memiliki beta koefisien lebih besar dari variabel PEOU dalam memprediksi sikap terhadap penggunaan OSS. Artinya dalam sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah, agar dapat memiliki tingkat penerimaan yang tinggi karena pengguna harus mengutamakan kegunaan sistem yang telah dikembangkan dari sistem sebelumnya. Seperti yang ditunjukkan dalam penelitian ini, pengalaman pengguna adalah salah satu yang paling efektif faktor untuk model penerimaan OSS. Pengalaman pengguna dengan teknologi atau konteks dapat mengubah keyakinan individu tentang desain dan fitur teknologi tertentu. Pengalaman sebelumnya akan membuat pengguna dapat langsung memahami dan mengetahui kemudahan penggunaan dan kegunaan tentang sistem baru dan penggunaan TI. Dalam konteks pemerintahan, pengalaman akan menentukan apakah seseorang sudah merasakan manfaat output dari OSS atau belum. Dari segi kemudahan penggunaan, pengalaman berinteraksi dengan sistem lama juga menentukan perilaku seseorang ketika berinteraksi dengan sistem baru. Anehnya, jenis kelamin tidak menempatkan dampak langsung pada PEOU dan PU dalam kasus OSS. Hasil ini menunjukkan bahwa ada tidak ada perbedaan yang signifikan antara pria dan wanita di PU dan kemudahan penggunaan di implementasi OSS di Indonesia.



Temuan yang dilaporkan dalam penelitian ini memiliki kontribusi penting bagi pemerintah terutama terkait penelitian sistem informasi dalam beberapa cara. Yang pertama, kontribusi penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman kita tentang faktor-faktor yang terkait dengan penggunaan OSS pelayanan antar pengelola proses perizinan usaha. Kedua, dalam penelitian ini ditemukan bahwa PU lebih berpengaruh dibandingkan PEOU dalam menjelaskan penerimaan OSS. Ketiga TAM dalam penelitian ini dengan memasukkan gender dan pengalaman pengguna sebagai faktor eksternal yang mempengaruhi penerimaan OSS melalui konstruksi inti TAM. Akhirnya, model yang dikembangkan memberikan hasil tentang penerimaan pengguna terhadap sistem informasi dan memberikan wawasan untuk menilai penerimaan pengguna dengan berfokus pada pengalaman pengguna di pemerintah dan keuangan, terutama penerimaan pengguna OSS di negara berkembang.

Peningkatan kualitas pada sistem OSS di DPMPTS guna memuaskan masyarakat. Peningkatan ini akan membangun kepercayaan masyarakat sehingga untuk terus menggunakan sistem OSS tersebut. Selain sistem pendaftaran perizinannya. Faktor penunjang fasilitas pada kantor perlu ditingkatkan karena berkaitan langsung dengan proses pelayanan.

#### KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Teknologi informasi membantu proses pelayanan publik sehingga jauh lebih cepat dan tepat. Pelayanan yang sama juga memaksa para pengguna layanan untuk beradaptasi dengan program komputasi dan informasi yang ditawarkan oleh pemberi layanan sehingga memudahkan mereka dalam menerima layanan yang mereka inginkan. OSS hadir sebagai solusi bagi pengguna layanan pengurusan perizinan untuk mendapatkan layanan mereka tanpa harus hadir ke kantor DPMPTSP. Penelitian ini ingin melihat seberapa jauh program OSS dapat diadaptasi oleh pengguna layanan dan mereka merasa nyaman dengannya. Dari 73 sampel penelitian yang terlibat dalam penelitian ini didapat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa PU memiliki beta koefisien lebih besar dari variabel PEOU dalam memprediksi sikap terhadap penggunaan OSS. Artinya dalam sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah, agar dapat memiliki tingkat penerimaan yang tinggi karena pengguna harus mengutamakan kegunaan sistem yang telah dikembangkan dari sistem sebelumnya.

#### REFERENSI

- Agarwal, R., & Karahanna, E. (2000). Time Files When You're Fun : Cognitive Absorption and Beliefs about Information Technology Usage. *MIS Quarterly*, 24(4), 665–694.
- Baraldi, E., & Nadin, G. (2006). The challenges in digitalising business relationships. The construction of an IT infrastructure for a textile-related business network. *Technovation*, 26(10), 1111–1126. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2005.09.016>
- Beckers, S. F. M., Doorn, J. Van, & Verhoef, P. C. (2017). Good, better, engaged? The effect of company-initiated customer engagement behavior on shareholder value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 46(3), 366–383. <https://doi.org/10.1007/s11747-017-0539-4>
- Broekhuizen, T. L. J., Bakker, T., & Postma, T. J. B. M. (2018). Implementing new business models: What challenges lie ahead? *Business Horizons*, 61(4), 555–566. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.03.003>
- Casadesus-Masanell, R., & Ricart, J. E. (2010). From strategy to business models and onto tactics. *Long Range Planning*, 43(2–3), 195–215. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2010.01.004>
- Constantinescu, C., Rus, R., Rusu, C. A., & Popescu, D. (2019). Digital twins of exoskeleton-centered workplaces: Challenges and development methodology. *Procedia Manufacturing*, 39, 58–65. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.01.228>
- Darmawan, P. F., Ardwi, I. M., & Divayana, G. H. (2019). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik ( Sicantik ) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ( Dpmpptsp ) Menggunakan Pendekatan Utaut. 8(Mm), 379–393.

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Management Information Systems Research Center, University of Minnesota Stable*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.5962/bhl.title.33621>
- Dewi, M. P., Tuswoyo, T., Gofur, A., & Hendarto, D. (2020). Sosialisasi dan Pendampingan Penggunaan Online Single Submission pada Pelaku Usaha Kecil dan Menengah di Kota Depok. *Jurnal Komunitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 34–39. <https://doi.org/10.31334/jks.v3i1.967>
- Eller, R., Alford, P., Kallmünzer, A., & Peters, M. (2020). Antecedents, consequences, and challenges of small and medium-sized enterprise digitalization. *Journal of Business Research*, 112(September 2019), 119–127. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.03.004>
- Gebauer, H., Fleisch, E., Lamprecht, C., & Wortmann, F. (2020). Growth paths for overcoming the digitalization paradox. *Business Horizons*, 63(3), 313–323. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2020.01.005>
- Hamburg, I. (2016). Implementation of a Digital Workplace Strategy to Drive Behavior Change and Improve Competencies. *Intech Open, i(tourism)*, 13. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5772/57353>
- Harahap, R.M. (2017). Related Papers. *Over The Rim*, 191–199. <https://doi.org/10.2307/j.ctt46nrzt.12>
- Herrera, F., Chan, G., Legault, M., Raheemah, Mohammad, Kassim, & Vikas, S. (2010). The digital workplace: Think, share, do Transform your employee experience. *Deloitte & Touche LLP*, 37(3), 4.
- Hongdao, Q., Bibi, S., Mu, D., Khan, A., & Raza, A. (2022). Legal Business Model Digitalization: The Post COVID-19 Legal Industry. *SAGE Open*, 12(2). <https://doi.org/10.1177/21582440221093983>
- Igbaria, M., Parasuraman, S., & Baroudi, J. J. (1996). A Motivational Model of Microcomputer Usage. *Journal of Management Information Systems*, 13(1), 127–143. <https://doi.org/10.1080/07421222.1996.11518115>
- Ingaldi, M., & Klimecka-Tatar, D. (2022). Digitization of the service provision process - Requirements and readiness of the small and medium-sized enterprise sector. *Procedia Computer Science*, 200, 237–246. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.01.222>
- Iswanto, I., & Hidayat, D. (2020). Perubahan Budaya Tatap Muka Menjadi Online dalam Bimbingan Skripsi Mahasiswa. *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 4(2), 78–85. <https://doi.org/10.31334/lugas.v4i2.1222>
- Jafari-Sadeghi, V., Garcia-Perez, A., Candelero, E., & Couturier, J. (2021). Exploring the impact of digital transformation on technology entrepreneurship and technological market expansion: The role of technology readiness, exploration and exploitation. *Journal of Business Research*, 124(November 2020), 100–111. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.11.020>
- King, W. R., & He, J. (2006). A meta-analysis of the technology acceptance model. *Information and Management*, 43(6), 740–755. <https://doi.org/10.1016/j.im.2006.05.003>
- Kraus, S., Palmer, C., Kailer, N., Kallinger, F. L., & Spitzer, J. (2019). Digital entrepreneurship: A research agenda on new business models for the twenty-first century. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research*, 25(2), 353–375. <https://doi.org/10.1108/IJEBr-06-2018-0425>
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). *Buku Ajar*.
- Kusmiarto, K., Aditya, T., Djurdjani, D., & Subaryono, S. (2021). Digital transformation of land services in indonesia: A readiness assessment. *Land*, 10(2), 1–16. <https://doi.org/10.3390/land10020120>
- Maran, T. K., Liegl, S., Davila, A., Moder, S., Kraus, S., & Mahto, R. V. (2022). Who fits into the digital workplace? Mapping digital self-efficacy and agility onto psychological traits. *Technological Forecasting and Social Change*, 175. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121352>
- Marsh, E., Vallejos, E. P., & Spence, A. (2022). The digital workplace and its dark side: An integrative review. *Computers in Human Behavior*, 128, 107118. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.107118>
- Menunjang, D., & Pegawai, K. (n.d.). *Efektivitas sistem*. 171–194.

- Mudiparwanto, W. A., & Gunawan, A. (2021). Peran Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pemberian Izin Usaha Setelah Berlakunya Sistem Online Single Submission (OSS). *DIVERSI: Jurnal Hukum*, 6(April), 73–91.
- Nadkarni, S., & Prügl, R. (2021). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. In *Management Review Quarterly* (Vol. 71, Issue 2). Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/s11301-020-00185-7>
- Nasir, M. (2013). Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model UTAUT. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*, 1(1), 15–2013.
- Nathanael, J. J., & Puspita, N. Y. (2021). Jurnal komunikasi hukum. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 7, 387–402.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.
- Rosenbaum, M. S., Otolara, M. L., & Ramírez, G. C. (2017). How to create a realistic customer journey map. *Business Horizons*, 60(1), 143–150. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2016.09.010>
- Rossi, M., Nandhakumar, J., & Mattila, M. (2020). Balancing fluid and cemented routines in a digital workplace. *Journal of Strategic Information Systems*, 29(2), 101616. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2020.101616>
- Rusu, C. A., Constantinescu, C., & Marinescu, S. C. (2021). A generic hybrid Human/Exoskeleton Digital Model towards Digital Transformation of Exoskeletons-integrated workplaces. *Procedia CIRP*, 104, 1787–1790. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2021.11.301>
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77.
- Scherer, R., Siddiq, F., & Tondeur, J. (2019). The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Computers and Education*, 128, 13–35. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2018.09.009>
- Setyaningsih, D., Ilhamsyah, F., Ikhsan, I., & Hajad, V. (2021). Pelayanan izin usaha secara one single submission di Aceh Barat. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 6(2), 180–196. <https://doi.org/10.25077/jakp.6.2.180-196.2021>
- Smith, B., & Shum, H. (2018). *The Future Computed Artificial Intelligence and its role in society With a foreword by Suzani, L. N., Galuh, U., Satu, T., Kabupaten, P., Perizinan, P., Bagian, P., & Publik, P. (n.d.)*. EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI ONLINE SINGLE SUBMISSION ( OSS ) DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN. 1243–1253.
- Syafrial, S. (2021). Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Jambi. *Tanah Pilih*, 1(2), 108. <https://doi.org/10.30631/tpj.v1i2.808>
- Taiwo, A. A., & Downe, A. G. (2013). The theory of user acceptance and use of technology (UTAUT): A meta-analytic review of empirical findings. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 49(1), 48–58.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). USER ACCEPTANCE OF INFORMATION TECHNOLOGY: TOWARD A UNIFIED VIEW. *Research Article*, 27(3), 425–478.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Qi Dong, J., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122(September), 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.02>

- Williams, S. P., & Schubert, P. (2018). Designs for the digital workplace. In *Procedia Computer Science* (Vol. 138, pp. 478–485). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2018.10.066>
- Wu, J., & Lu, X. (2013). Effects of extrinsic and intrinsic motivators on using utilitarian, hedonic, and dual-purposed information systems: A meta-analysis. *Journal of the Association for Information Systems*, 14(3), 153–191. <https://doi.org/10.17705/ijais.00325>
- Zimmermann, R., & Auinger, A. (2022). Developing a conversion rate optimization framework for digital retailers—case study. *Journal of Marketing Analytics*, 0123456789. <https://doi.org/10.1057/s41270-022-00161-y>