

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi fenomena yang mendefinisikan kembali dunia kontemporer, menyebabkan perubahan signifikan di berbagai sektor kehidupan, perdagangan, dan komunitas. Sebenarnya, transformasi digital adalah perkembangan teknologi yang akan mengantarkan kita menuju periode di mana setiap elemen kehidupan terhubung secara digital. Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia melihat teknologi digital sebagai sarana penting untuk memperkuat pertumbuhan ekonomi, meningkatkan keamanan nasional, memperbaiki layanan publik, mengurangi kesenjangan pembangunan, serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat umum (Lebang et al., 2023).

Pemerintah Indonesia telah merencanakan program digitalisasi yang memfokuskan pada penguatan empat pilar utama, yaitu infrastruktur digital, ekonomi digital, masyarakat digital, dan pemerintahan digital. Menurut data Bank Dunia, persentase penduduk Indonesia yang dapat mengakses internet meningkat lima kali lipat pada tahun 2021 dibandingkan dengan sepuluh tahun

lalu, yang mencerminkan kemajuan signifikan dalam distribusi teknologi digital di kalangan masyarakat. Perkembangan ini tidak terpisah dari sejumlah program pemerintah yang bertujuan untuk menyediakan akses internet di Indonesia, terutama Proyek Palapa Ring dan instalasi *Base Transceiver Station* (BTS) (Lebang et al., 2023).

Jakarta yang merupakan bagian dari kawasan metropolitan Jabodetabek telah mencapai akselerasi transformasi besar ke arah digital dalam beberapa tahun terakhir. Transformasi ini tidak hanya mencakup pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di pemerintahan, tetapi juga dalam kehidupan sosial dan ekonomi masyarakatnya. Kepercayaan warga terhadap pemerintah dan layanan digital merupakan komponen kunci keberhasilan transformasi digital. Kepercayaan ini mencakup keyakinan terhadap keamanan data pribadi, kualitas layanan digital, dan kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara inklusif. Studi menunjukkan bahwa kepercayaan warga terhadap tata kelola digital memiliki banyak dimensi, seperti kepercayaan terhadap privasi data, kualitas layanan, keamanan sistem, dan transparansi informasi publik. Transformasi digital di Indonesia kerap menghadapi tantangan seperti kekurangan infrastruktur TIK, minimnya sumber daya manusia terampil, serta budaya birokrasi yang belum sepenuhnya

beradaptasi dengan transformasi digital (Maulana & Decman, 2021; Wibowo et al., 2024).

Kerangka teoritis sikap digital dalam transformasi organisasi mengintegrasikan perspektif multidisiplin yang menekankan interaksi kompleks antara persepsi individu dan perubahan struktural. Model *elaboration-likelihood* menjelaskan mekanisme dualistik pembentukan sikap melalui pemrosesan sentral (kognitif-analitis) dan periferal (emosional-kontekstual), di mana kedalaman perubahan perilaku digital bergantung pada tingkat keterlibatan individu. Penelitian meta-analitis mengungkapkan bahwa 68% varians keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh kesiapan kultural organisasi dan komitmen kepemimpinan, bukan semata kemampuan teknis. Paradigma ini menegaskan bahwa transformasi digital memerlukan restrukturisasi organisasi holistik yang memberdayakan individu melalui sistem pembelajaran berkelanjutan dan manajemen pengetahuan terstruktur.

Kepercayaan juga merupakan faktor kunci dalam penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru. Misalnya, penelitian yang dilakukan di Kabupaten Jakarta menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi keuangan (FinTech), yang merupakan bagian dari ekosistem digital. Hal ini menegaskan bahwa membangun kepercayaan

merupakan langkah awal yang penting dalam penyebaran teknologi di masyarakat (Efrianto & Tresnawaty, 2021).

Kerangka teoritis sikap digital dalam transformasi organisasi mengintegrasikan perspektif multidisiplin yang menekankan interaksi kompleks antara persepsi individu dan perubahan struktural. Model *elaboration-likelihood* menjelaskan mekanisme dualistik pembentukan sikap melalui pemrosesan sentral (kognitif-analitis) dan perifer (emosional-kontekstual), di mana kedalaman perubahan perilaku digital bergantung pada tingkat keterlibatan individu. Penelitian meta-analitis mengungkapkan bahwa 68% varians keberhasilan transformasi digital dipengaruhi oleh kesiapan kultural organisasi dan komitmen kepemimpinan, bukan semata kemampuan teknis. Paradigma ini menegaskan bahwa transformasi digital memerlukan restrukturisasi organisasi holistik yang memberdayakan individu melalui sistem pembelajaran berkelanjutan dan manajemen pengetahuan terstruktur (Cavalcanti et al., 2022; Reis & Melão, 2023).

Kota Jakarta telah mengambil langkah strategis untuk mempercepat transformasi digitalnya. Dengan proyek yang dinamakan Jakartra Smart City, Smart City dianggap sebagai kota yang menggunakan perangkat elektronik efisien, infrastruktur meteran pintar, dan jaringan komunikasi real-time untuk

mengoptimalkan layanan publik seperti transportasi, energi, dan limbah. Smart City juga ditekankan sebagai entitas yang bergantung pada pengumpulan data masif melalui sensor tertanam, yang kemudian dianalisis untuk meningkatkan responsivitas sistem urban. Proyek ini bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuan masyarakat lokal, menggunakan teknologi, untuk memasarkan produk mereka secara luas, baik secara nasional maupun internasional. Di antara inovasi terbaru yang diperkenalkan oleh pemerintah Jakarta dalam transformasi digital adalah pengembangan aplikasi super JAKI (Jakarta Kini) versi 3.0, yang menyediakan layanan digital terintegrasi dengan fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna seperti pelajar, karyawan, dan anggota rumah tangga. Penyedia layanan di semua sektor, dari transportasi dan pengumuman hingga keadaan darurat. Selain itu, *Jakarta Smart City* meluncurkan *Jakarta Future City Hub* sebagai pusat inovasi yang berfungsi sebagai platform kolaborasi antara pemerintah, industri, dan masyarakat untuk mengembangkan solusi cerdas di berbagai bidang seperti transportasi dan perlindungan lingkungan. Pemerintah juga telah mengembangkan dasbor respons masyarakat cepat yang memungkinkan pemantauan laporan masyarakat dari gubernur dan daerah secara real-time, serta platform kolaborasi manajemen mitigasi yang menghubungkan berbagai pemangku kepentingan

untuk koordinasi yang lebih efektif. Infrastruktur digital diperkuat dengan menyediakan lebih dari 9.250 hotspot Wi-Fi gratis di tempat umum, yang dapat diakses melalui aplikasi JAKI, memungkinkan kemudahan akses ke layanan publik dan pelaporan masalah perkotaan. Transformasi digital ini didukung oleh tata kelola data terpadu, manajemen talenta, kebijakan, dan keamanan siber dalam ekosistem Jakarta Smart City, yang mencakup tujuh dimensi kota pintar, meliputi tata kelola cerdas dan ekonomi cerdas (Kalihva et al., 2022; Ramadhania et al., 2023).

Metode ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi lokal (Maulana & Decman, 2021). Selain itu, Pemerintah Kota Jakarta berupaya meningkatkan partisipasi warga dalam proses pengambilan keputusan melalui platform e-government. Pendekatan ini konsisten dengan tren global yang menempatkan keterlibatan warga negara sebagai inti pemerintahan modern. Dengan menggunakan teknologi digital, pemerintah dapat membangun hubungan yang lebih transparan dan kolaboratif dengan masyarakat (Efrianto & Tresnawaty, 2021).

Sikap masyarakat terhadap teknologi digital sangat dipengaruhi oleh pengalaman mereka sebelumnya dengan layanan digital. Penelitian menunjukkan bahwa pengalaman positif meningkatkan adopsi dan penggunaan

layanan berbasis teknologi di masa mendatang. Di sisi lain, perasaan negatif sering kali berasal dari kurangnya pemahaman atau pengalaman buruk terkait keamanan data dan perlindungan data. Generasi muda Kota Jakarta yang merupakan pengguna utama teknologi digital memegang peranan penting dalam proses transformasi ini. Mereka umumnya lebih terbuka terhadap inovasi teknologi dibandingkan generasi sebelumnya. Namun, upaya pendidikan masih diperlukan untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memperoleh manfaat yang sama dari manfaat transformasi digital (Wibowo et al., 2024).

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *Trust of Government* berpengaruh positif terhadap *Digital Attitudes*?
2. Apakah *Trust of Technology* berpengaruh positif terhadap *Digital Attitudes*?
3. Apakah *Performance Expectancy* dapat memediasi pengaruh *Trust of Government* terhadap *Digital Attitudes*?

4. Apakah *Perceived Risk* dapat memediasi pengaruh *Trust of Technology* terhadap *Digital Attitudes*?
5. Apakah *Traditional Media* dapat memoderasi pengaruh *Trust of Government* terhadap *Digital Attitudes*?
6. Apakah *Social Media* dapat memoderasi pengaruh *Trust of Technology* terhadap *Digital Attitudes*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *Trust of Government* berpengaruh positif terhadap *Digital Attitudes*.
2. Untuk mengetahui apakah *Trust of Technology* berpengaruh positif terhadap *Digital Attitudes*.
3. Untuk mengetahui apakah *Performance Expectancy* dapat memediasi pengaruh *Trust of Government* terhadap *Digital Attitudes*.
4. Untuk mengetahui apakah *Perceived Risk* dapat memediasi pengaruh *Trust of Technology* terhadap *Digital Attitudes*.
5. Untuk mengetahui apakah *Traditional Media* dapat memoderasi pengaruh *Trust of Government* terhadap *Digital Attitudes*.

6. Untuk mengetahui apakah *Social Media* dapat memoderasi pengaruh *Trust of Technology* terhadap *Digital Attitudes*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan literatur di bidang manajemen transformasi digital, khususnya terkait *Trust of Government*, *Trust of Technology*, *Perceived Risk*, *Performance Expectancy*, dan *Digital Attitudes*. Penelitian ini dapat memperkaya wawasan mengenai hubungan antara teknologi dalam masyarakat dan implikasinya terhadap *Digital Attitudes*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan praktis bagi masyarakat dalam memahami dampak penggunaan teknologi terhadap sikap digital. Dengan memahami hubungan antara *Trust of Government*, *Trust of Technology*, *Perceived Risk*, dan *Performance Expectancy*, masyarakat dapat mengembangkan kebijakan yang lebih baik dalam mengelola sikap yang ditimbulkan dalam dunia digital.

1.5 Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jakarta, Indonesia. Responden penelitian adalah Individu yang menggunakan sosial media secara konsisten di kehidupan sehari-hari. Fokus penelitian ini mencakup hubungan antara *Trust of Government*, *Trust of Technology*, *Perceived Risk*, *Performance Expectancy*, *Traditional Media*, *Social Media*, terhadap *Digital Attitudes*.

1.6 Sistematika Penelitian

Berikut adalah langkah-langkah yang digunakan untuk menyusun skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori-teori terkait *Trust of Government*, *Trust of Technology*, *Perceived Risk*, *Performance Expectancy*, *Traditional Media*, *Social Media*, dan *Digital Attitudes*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi pendekatan penelitian, populasi, sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian serta analisis hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian lebih lanjut serta rekomendasi bagi pemerintahan dalam transformasi digital.

