

Analisis faktor yang mempengaruhi kepercayaan penanam modal pada layanan government-to-business dan dampaknya terhadap penggunaan secara berkelanjutan: studi kasus layanan laporan kegiatan penanaman modal online = Analysis of factors affecting investors trust in government-to-business service and its impact on continuance intention: case study investment online report service

Ivonne Margi Immanuella, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20434290&lokasi=lokal>

Abstrak

Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) merupakan lembaga pemerintah non kementerian yang menjadi penghubung utama antara dunia usaha dan pemerintah. Dalam menjalankan tugasnya, BKPM menerapkan e-government, yaitu layanan Government-to-Business, untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik. Salah satu layanan yang diberikan berupa layanan penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) secara online (LKPM Online). Pengguna layanan ini adalah penanam modal. Berdasarkan kebijakan yang berlaku, penanam modal diwajibkan menggunakan LKPM Online sejak periode Triwulan IV 2014. Kenyataannya, masih ada 2.373 dari 2.541 perusahaan penanam modal yang baru pernah satu kali menggunakan layanan LKPM Online. Dalam konteks pemerintahan, kepercayaan merupakan hal yang penting dalam menentukan penggunaan teknologi secara berkelanjutan. Untuk itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepercayaan pada layanan LKPM Online dan dampaknya terhadap penggunaan berkelanjutan.

Penulis mengadopsi model kepercayaan beserta antesedennya dan Expectation-Confirmatory Model (ECM). Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada seluruh penanam modal yang pernah menggunakan LKPM Online yang berjumlah 2.541 penanam modal. Analisis Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) digunakan untuk melakukan analisis model penelitian pada data hasil kuesioner yang didapat dari 389 responden.

Dari hasil analisis, dilakukan uji hipotesis dan diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepercayaan penanam modal terhadap layanan LKPM Online (trust in public e-service) adalah kualitas layanan LKPM Online (e-service quality), keterbiasaan penanam modal dalam menggunakan LKPM Online (familiarity), kepercayaan penanam modal terhadap BKPM (trust in government), dan rekomendasi BKPM agar penanam modal menggunakan LKPM Online (recommendation). Selain itu, diketahui juga bahwa kepercayaan terhadap layanan LKPM Online secara tidak langsung mempengaruhi niat penanam modal untuk menggunakan LKPM Online secara berkelanjutan (continuance intention) melalui persepsi penanam modal terkait kegunaan LKPM Online (perceived usefulness)

.....Indonesia Investment Coordinating Board (BKPM), a non-ministerial government institution, is the primary interface between business and government. To perform its duty, BKPM implements e-government, which is Government-to-Business service, to improve performance and quality of its public services. One of BKPM's service is Investment Online Report Service (LKPM Online). Users of this service are investors who are investing in Indonesia. According to the policy, investor must use LKPM Online since fourth quarter of 2014. In fact, there are 2,373 of 2,541 company that only once use LKPM Online. In context of government, trust is one important thing to determine continuance intention of using technology. Therefore,

the objective of this research is to find factors affecting investors' trust in LKPM Online service and its impact on continuance intention.

In this research, antecedents of trust model and Expectation-Confirmatory Model (ECM) is used. Method of data collection was spreading the questionnaire to all investors who have been using LKPM Online. By using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM), 389 data from questionnaires were analyzed and hypothesis testing was conducted based on the analysis.

This research found that factors affecting investors' trust in LKPM Online service is LKPM Online service quality, investors' familiarity with LKPM Online service, investors' trust in BKPM, and recommendation to use LKPM Online service. Furthermore, trust in LKPM Online service indirectly affecting investors' continuance intention to use LKPM Online service through perceived of its usefulness and investors' satisfaction on using LKPM Online service.