

Abstract

Mortgage rights have been through innovation, and with digitization, the benefits of this public service had felt by its users (notary staff) and the community. An innovation must improve the quality of a product and ensure that the improvement is accepted by society and helps to have an excellent experience. This research paper utilizes primary and secondary data and uses a mixed method with TAM (Technology Acceptance Model) as its theoretical framework. This research aims to understand the usefulness and ease of use of HTel, and what improvements can be made to HTel. After distributing the questionnaire, it was discovered that innovations in HTel are indeed helpful and increase the efficiency and effectiveness of HTel itself. The process has become much faster and easier to access. Thus HTel applicants or clients can get results faster. However, although the perceived usefulness excels, the perceived ease of use from HTel arguably did not. There has been lacking customer service and User Interface on the website by National Land Agency in Sleman. Thus, many staffs felt confused while using HTel. Therefore, it was recommended that an improvement by increasing the personnel for customer services would be most appropriate. A slight improvement could also be applied to its user interface to be more guiding and easier to understand.

Abstrak

Hak tanggungan telah melalui inovasi, dan dengan digitalisasi, manfaat layanan publik ini telah dirasakan oleh penggunanya (staf notaris) dan masyarakat. Sebuah inovasi harus meningkatkan kualitas suatu produk dan memastikan bahwa peningkatan tersebut diterima oleh masyarakat dan membantu untuk memiliki pengalaman yang sangat baik. Makalah penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder serta menggunakan metode campuran dengan TAM (Technology Acceptance Model) sebagai kerangka teorinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegunaan dan kemudahan penggunaan HTel, serta perbaikan apa saja yang dapat dilakukan pada HTel. Setelah penyebaran kuesioner, ditemukan bahwa inovasi di HTel memang membantu dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas HTel itu sendiri. Prosesnya menjadi jauh lebih cepat dan mudah diakses. Dengan demikian pelamar atau klien HTel bisa mendapatkan hasil lebih cepat. Namun, meskipun kegunaan yang dirasakan unggul, kemudahan penggunaan yang dirasakan dari Htel bisa dibilang tidak. Layanan pelanggan dan User Interface pada website Badan Pertanahan Nasional di Sleman masih kurang. Sehingga banyak staf yang merasa bingung saat menggunakan Htel. Oleh karena itu, direkomendasikan bahwa perbaikan dengan meningkatkan personel untuk layanan pelanggan akan paling tepat. Sedikit perbaikan juga dapat diterapkan pada antarmuka penggunanya agar lebih membimbing dan lebih mudah dipahami.