

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi terutama internet yang sangat cepat memberikan dampak yang sangat besar di berbagai aspek kehidupan seperti bidang sosial, budaya, ekonomi, seni, dan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Juditha, 2020). Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Selain itu kebutuhan teknologi pun tidak terbatas pada penggunaan teknologi individu, tetapi penggunaan teknologi oleh pemerintah dalam menjalankan pemerintahan yang berbasis elektronik. Proses tumbuh kembangnya teknologi informasi ini diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang bermaksud agar publik atau masyarakat dapat mendapatkan bentuk pelayanan yang berkualitas dalam rangka mewujudkan praktek *good governance*.

Salah satu bentuk layanan publik yang diberikan pemerintah melalui pihak kepolisian ialah pembuatan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) (Soetomo Business, n.d.).



Gambar 1. 1 Halaman Beranda SKCK Online

Proses pembuatan SKCK menjadi lebih praktis dan lebih efisien. Sistem ini dapat membantu dan memudahkan pekerjaan petugas sehingga prosesnya menjadi lebih cepat selesai. Petugas memperoleh informasi langsung dari data kriminalitas, sehingga tidak ada waktu tunggu.

Gambar 1. 2 Form Pendaftaran SKCK Online

Tingkat penerimaan pengguna mengenai pemanfaatan teknologi informasi dan layanan administrasi dalam pembuatan SKCK Online terhadap Masyarakat dapat diukur dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model (TAM)* dengan pendekatan *Partial Least Square (PLS)*.

*Partial Least Square (PLS)* adalah metode analisis powerful karena dapat digunakan pada setiap jenis skala data serta syarat asumsi lebih fleksibel. PLS didesain dengan tujuan prediksi, mengidentifikasi variabel yang berguna untuk memprediksi hasil, juga dapat menjelaskan hubungan antar konstruk dan menekankan pengertian tentang nilai hubungan tersebut (Faizah et al., 2022). Model penerimaan teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* diperkenalkan pertama kali pada tahun 1985 oleh (Davis, 1985) yang merupakan teori yang mengadaptasi dari *Teheory of Reasoned Action (TRA)* yang dibuat untuk pemodelan penerimaan teknologi terhadap sistem informasi. Menggunakan TAM dapat memahami bahwa reaksi dan persepsi sebagai pengguna teknologi dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan dan penggunaan terhadap teknologi (Trihandayani & Abdillah, 2018).

Menurut (Utomo & Walujo, 2018) dalam penelitiannya yang berjudul Penerapan Konstruk *Technology Acceptance Model (TAM)* Pada Layanan *Mobile Application* Di PDAM Surya Sembada Penerapan konstruk *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai pengukuran model penerimaan sebuah teknologi atau penerimaan penggunaan teknologi merupakan cara yang efektif dalam melihat keberhasilan pelayanan sebuah instansi atau perusahaan yang menerapkan aplikasi-aplikasi teknologi, baik yang menggunakan personal *computer (PC)* atau menggunakan *Handphone (HP)* melalui teknologi yang berbasis pada android maupun IOS. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) terhadap transaksi sesungguhnya (*actual usage*) pengguna mobile application PDAM Surya Sembada Kota Surabaya karena nilai thitung = 7,033 ( $> 1,96$ ) artinya pengguna aplikasi ini lebih memilih konstruk kemudahan sebagai alasan untuk melakukan transaksi informasi tagihan rekening dibandingkan dengan konstruk yang lain yaitu persepsi kegunaan dan persepsi sikap konsumen.

Merujuk pada kondisi tersebut dan jumlah sampel pada penelitian ini, membuat peneliti menggunakan 4 konstruk TAM, yaitu *Perceived Easy of Use, Perceived Usefullnes, Attitude Toward Using dan Acceptance of Technology*. Menggunakan analisis factor dengan bantuan *software SmartPLS 3.0* untuk metode TAM, serta menganalisis uji validitas dan reliabilitas menggunakan *software SPSS V23 dan Ms. Excel*.

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Adakah pengaruh antara Kemudahan (*Perceived of ease use*) terhadap Manfaat (*Perceived usefulness*) masyarakat terhadap penggunaan sistem online dalam pembuatan SKCK yang di buat pemerintah di kepolisian?
2. Adakah pengaruh antara Kemudahan (*Perceived of ease use*) terhadap Sikap (*Attitude toward using*) masyarakat terhadap penggunaan sistem online dalam pembuatan SKCK yang di buat pemerintah di kepolisian?
3. Adakah pengaruh antara Manfaat (*Perceived usefulness*) terhadap Sikap (*Attitude toward using*) masyarakat terhadap penggunaan sistem online dalam pembuatan SKCK yang di buat pemerintah di kepolisian?
4. Adakah pengaruh Sikap (*Attitude toward using*) terhadap Penerimaan (*Acceptance of social media*) masyarakat terhadap penggunaan sistem online dalam pembuatan SKCK yang di buat pemerintah di kepolisian?
5. Adakah pengaruh antara Manfaat (*Perceived usefulness*) terhadap Penerimaan (*Acceptance of social media*) masyarakat terhadap penggunaan sistem online dalam pembuatan SKCK yang di buat pemerintah di kepolisian?

## **Tujuan Penelitian**

Penelitian tugas akhir yang dilakukan memiliki beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Pemerintah di bidang Kepolisian pada pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian) secara Online membuat masyarakat dalam penggunaannya mempunyai kepuasan yang lebih dari ketika menggunakan manual.
2. Mengetahui nilai keuntungan (*perceived value*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem online dalam pembuatan SKCK yang di buat pemerintah di kepolisian.

## **Batasan Masalah**

Pembatasan masalah yang terdapat pada penelitian ini bertujuan untuk membatasi permasalahan yang ada, agar menghindari adanya penyimpangan data dari permasalahan.

1. Penelitian berfokus terhadap kepuasan pengguna system online pembuatan SKCK yang di buat pemerintah di kepolisian.
2. Data diambil dari penyebaran kuisisioner melalui media sosial dan di uji kevalidan menggunakan *software SPSS V23* dan *SmartPLS 3.0*.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)*.

## **Manfaat**

Selain tujuan yang diinginkan oleh penulis diatas, maka manfaat yang diharapkan berguna:

1. Bagi penulis:

Untuk memperoleh tambahan wawasan dan pengetahuan tentang Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Secara Online di Kepolisian.

2. Bagi Instansi:

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengembangan dalam rangka meningkatkan Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online di Kepolisian.

3. Bagi Universitas:

Sebagai bahan untuk evaluasi seberapa jauh kurikulum dalam system perkuliahan yang dapat diterapkan sesuai peneliatian yang sedang dikerjakan, selain itu juga diharapkan memberikan kontribusi bagi penelitian di masa yang akan datang.