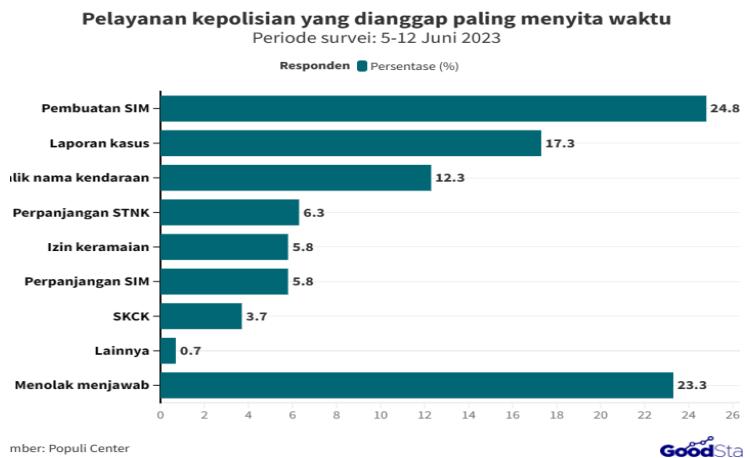


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era reformasi tuntutan terhadap penerapan paradigma *good governance* di seluruh kegiatan sangat penting. Dengan berkembangnya teknologi informasi, banyak aspek kehidupan manusia telah berubah, termasuk pemerintahan dan lembaga penegak hukum [1]. UU Nomor 2 Tahun 2002 mengenai Kepolisian Negara Republik Indonesia menetapkan tugas dan tanggung jawab kepolisian. Dalam upaya menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan damai bagi masyarakat, pelayanan kepolisian yang berkualitas dan profesional diharapkan dapat memperkuat hubungan antara institusi kepolisian dan masyarakat.



**Gambar 1. 1 Pelayanan Kepolisian yang Dianggap Paling Menyita Waktu [2]**

Berdasarkan data Lembaga survei *Public Opinion and Policy Research (Populi) Center* 2023, tercatat penilaian masyarakat bahwa layanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) dengan presentase 24,8 % menjadi layanan kepolisian yang paling merepotkan dan menyita waktu. Selain pembuatan SIM, masyarakat juga mengeluhkan pelayanan perpanjangan STNK dengan presentase 6,3% disusul dengan izin keramaian presentase 5.8%, pembuatan SKCK presentase 3,7% dan lainnya di presentase 0,7% serta di sisi lain terdapat sejumlah masyarakat yang menolak untuk menjawab pertanyaan survei dengan presentase sebanyak 23.3% [2].

Menurut Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 akan mencapai 221.563.479 orang, dari 278.696.200 orang pada tahun 2023. Orang-orang yang berselancar di internet ini terdiri dari mayoritas Gen Z (10–27 tahun) sebanyak 34,40%, Generasi Milenial (28–43 tahun) sebanyak 30,62%, Gen X (44–59 tahun), Post Gen Z (lahir setelah 2023) 9,17%, Baby boomer (60–78 tahun) 6,58%, dan Pre Boomer (79 tahun) 0,24% [3]. Berdasarkan data diatas, pengguna internet mayoritas pada sekelompok usia muda dibanding sekelompok usia tua. Disebabkan ada beberapa faktor yang dialami pada sekelompok usia tua, yakni kurangnya pelatihan, masalah infrastruktur, faktor demografis dan resistensi terhadap perubahan untuk mengadopsi teknologi baru. Serta tingkat pendidikan juga termasuk faktor yang mempengaruhinya. Dimana tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan cenderung lebih mampu memahami teknologi [4].

*Super App* Presisi dirancang untuk mempercepat dan mempermudah layanan prima Polri kepada masyarakat. Berbagai fitur layanan publik dapat diakses melalui aplikasi ini, termasuk pengurusan SIM, STNK, tilang, SKCK, dan izin keramaian. Sebelum melakukan penelitian, peneliti telah melakukan pra survei untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat selama menggunakan Polri *Super App* Presisi sebagai alat pelayanan kepolisian pada tanggal 2 Desember 2024 berlokasi di Kota Lhokseumawe. Peneliti melakukan pra survei di Polres Lhokseumawe dengan terhadap masyarakat yang menggunakan Polri *Super App* Presisi untuk melakukan pelayanan disana. Adapun alasan masyarakat menggunakan Polri *Super App* Presisi karena penggunaan layanan yang mudah, antarmuka mudah dipahami, cepat, terjamin keamanan datanya dan menghemat biaya. Dibalik keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat setelah menggunakan Polri *Super App* Presisi terdapat beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat ialah datang dari jaringan yang tidak stabil, gangguan sistem, terjadinya *error*; dan untuk di usia 40an sulit untuk memahami antarmuka sistem.

Pada penelitian Maslachatul Hikmiyah tentang analisis penerapan pada *super app* presisi untuk pelayanan SKCK di kepolisian resor Situbondo. Penelitian ini menggunakan instrumen *E-Govqual* dalam mengukur kualitas pelayaanannya [5]. Dan pada penelitian Rahma Wahyu Idayania dan Eko Wahyu Tyas Darmaningrata tentang komponen yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi pendidikan Zedemy. Studi ini menggunakan metode UTAUT dan variabel moderasi. Namun pada penelitian ini tidak semua variabel moderasi memiliki signifikansi yang tinggi dalam memperkuat hubungan antara variabel dependen dan variabel independen [6]. Sedangkan pada penelitian ini menganalisis polri *super app* presisi di kota Lhokseumawe dengan menggunakan metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technolog* (UTAUT).

Berdasarkan analisa dari *Google Playstore*, *Super App* Presisi Polri memiliki 22.900 ribu ulasan pengguna, dengan rating rata-rata 2,7 dari 5 bintang. Ada berbagai tanggapan dari pengguna, termasuk positif dan negatif. Komentar negatif biasanya menekankan masalah seperti bug atau kegagalan aktivasi email, masalah jaringan yang sering terjadi, antarmuka yang dianggap membingungkan dan lainnya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, disajikan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna dan penggunaan teknologi informasi terhadap Polri *Super App* Presisi menggunakan metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technolog* (UTAUT)?
2. Bagaimana faktor-faktor *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technolog* (UTAUT) memengaruhi penerimaan pengguna dan penggunaan teknologi informasi terhadap Polri *Super App* Presisi ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai beberapa hasil yang diharapkan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna dan penggunaan teknologi informasi terhadap Polri *Super App* Presisi berdasarkan hasil analisis

menggunakan *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT).

2. Mengetahui pengaruh faktor-faktor *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (UTAUT) yang memengaruhi penerimaan pengguna dan penggunaan teknologi informasi terhadap Polri *Super App Presisi*.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Berikut ini adalah batasan penelitian yang diperlukan untuk melakukan penelitian:

1. Sampel penelitian ini berfokus pada masyarakat umum yang telah mengunduh dan menggunakan Polri *Super App Presisi* di Kota Lhokseumawe, berusia minimal 20 – 50 tahun dan pernah melakukan proses layanan minimal 2-3 kali penggunaan pada Polri *Super App Presisi*.
2. Fokus penelitian ini adalah fitur layanan masyarakat yang tersedia di *Super App Presisi* Polri. Pengurusan SIM, STNK, Tilang, SKCK, dan Izin Keramaian adalah fitur yang akan diteliti.
3. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria.
4. Dalam pengujian data kuantitatif, analisis dilakukan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan memanfaatkan perangkat lunak *Analysis of Moment Structure* (AMOS).

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian analisis penerimaan pengguna Polri *Super App Presisi* layanan masyarakat menggunakan model UTAUT yaitu:

1. Penelitian ini menyajikan informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi tertentu.
2. Penelitian ini dapat memberikan inovasi dan dasar bagi pengembangan sistem pemerintahan.
3. Penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap literatur dan pengalaman di bidang penerimaan pengguna dan teknologi informasi.