

BAB I

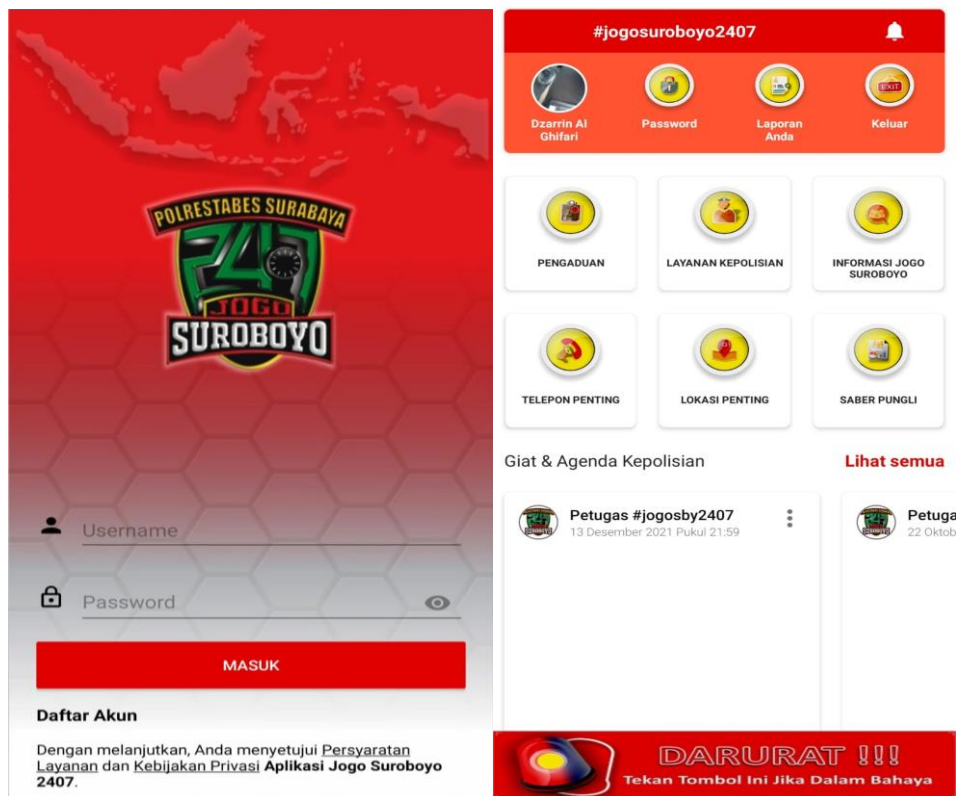
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sudah berkembang dengan sangat pesat khususnya teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi memberikan manfaat yang begitu besar, tidak hanya pada sektor industri dan perdagangan saja, perkembangan teknologi juga meluas pada sektor pertahanan, keamanan, maupun pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang dapat diberikan oleh negara adalah memberikan keamanan serta membantu masyarakat melalui perlindungan masyarakat yang merupakan hak masyarakat dan harus terpenuhi oleh negara (Mohammad Bahrur Rizqi & Fanida, 2020). Teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja suatu organisasi ataupun perusahaan. Suatu organisasi maupun perusahaan tidak bisa lepas dari pengaruh teknologi informasi yang fungsinya dapat meningkatkan sarana kualitas pelayanan internal maupun eksternal (Kusumawardani et al., 2018).

Implementasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) atau yang lebih dikenal dengan *E-Government* di seluruh instansi pemerintah pusat maupun daerah menjadi fokus utama pemerintah untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas bagi masyarakat. Sistem *E-Government* yang diterapkan di Pemkot Surabaya terdiri dari sistem pengelolaan keuangan daerah yang mengintegrasikan sistem tata kelola pemerintah, mulai proses perencanaan, proses pelaksanaan, pembayaran, hingga fitur audit (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi, 2017). Penggunaan *e-government* pada sistem pelayanan publik dapat diharapkan beberapa manfaat dari berbagai sisi, yakni dari sisi lembaga (organisasi) dan dari sisi masyarakat (konsumen). Manfaat yang didapat dari sisi organisasi antara lain penghematan biaya dalam melayani masyarakat yang timbul dari penghematan pemakaian kertas, sumberdaya manusia, waktu, serta meningkatkan kemampuan lembaga pemerintahan dalam tukar-menukar informasi. Sedangkan manfaat yang didapat dari masyarakat yakni berupa pelayanan dan pemberian informasi yang lebih cepat, akses yang cepat terhadap dokumen dan formulir elektronik, pelayanan 24 jam (Cahyadi, 2003). Salah satu *e-government* yang diberikan oleh negara adalah memberikan keamanan serta membantu masyarakat melalui perlindungan masyarakat yang merupakan hak masyarakat dan harus terpenuhi oleh negara (Robbaniyah & Indriyanti, 2022). Pada tahun 2019 Polrestaes Surabaya meluncurkan pelayanan publik yang berbasis aplikasi *mobile* bernama “Jogo Suroboyo” Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan masyarakat mendapatkan rasa aman dan nyaman, sekaligus dapat menerima pelayanan kepolisian dengan mudah melalui *smartphone*.

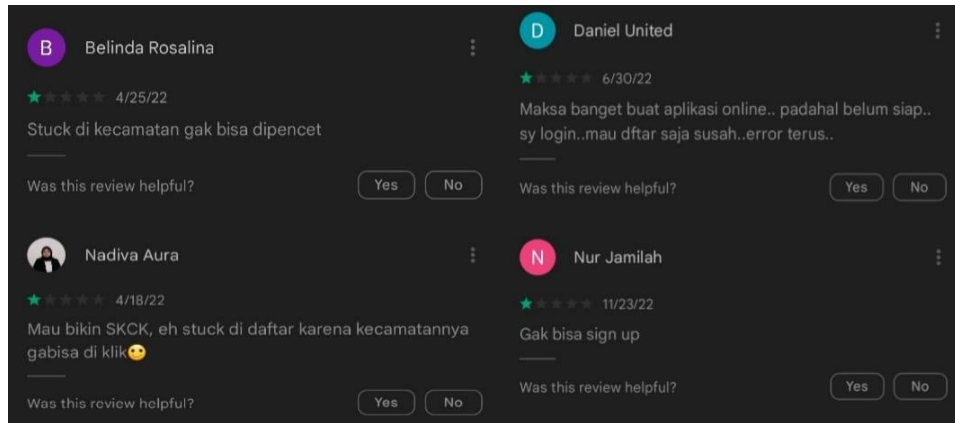


Gambar 1. 1 Tampilan Login Dan Home Jogo Suroboyo

Aplikasi Jogo Suroboyo merupakan sebuah aplikasi berbasis *online* dengan melibatkan banyak instansi (Rumah Sakit, Kepolisian Kota Surabaya, Pemadam Kebakaran Kota Surabaya) dimana secara khusus diciptakan dengan tujuan untuk mendukung tugas Kepolisian Republik Indonesia untuk melayani dan memenuhi kebutuhan rasa aman masyarakat agar lebih prima, efisien, dan memiliki respon lebih cepat. Dalam pengoperasiannya aplikasi ini berjalan dibawah monitoring unit *Command Center* Polrestabes Kota Surabaya. Aplikasi ini memiliki tujuan untuk memudahkan polisi dalam memberikan pelayanan dan memberi informasi kepada masyarakat Kota Surabaya (Mohammad Bahrur Rizqi & Fanida, 2020). Aplikasi Jogo Suroboyo ini memiliki beberapa fitur yaitu pengaduan, layanan kepolisian yang meliputi E-SPKT, Satreskrim, Sabhara, Intelkam,

Satnarkoba, Binmas, juga ada nomor telepon dari satpas yang ada di Surabaya, nomor telepon rumah sakit dan juga nomor telepon ambulans, lalu juga layanan pengaduan pungli (pungutan liar).

Banyak juga pengguna yang mengeluhkan Aplikasi Jogo Suroboyo hal ini diketahui melalui rating yang dilakukan oleh 58 pengguna terhadap aplikasi Jogo Suroboyo yang dilihat pada tanggal 4 Februari 2023 yaitu 3.7 dari 5, dan dari ulasan pengguna yang ada di GooglePlay Store, diantaranya yaitu aplikasi mengalami *error* ketika Daniel United dan Nur Jamila melakukan *sign up* dan *login*, Belinda Rosalinda dan Nadiva Aura memperlakukan bahwa aplikasi *stuck* dan tidak bisa diklik, banyak *error* dalam aplikasi. Dari hasil ulasan pengguna yang dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah, pengguna merasa tidak senang sehingga memberikan rating 1 dari 5 yang membuat munculnya kecenderungan pengguna malas menggunakan dan meninggalkan aplikasi Jogo Suroboyo. Suatu penerimaan penggunaan pada suatu sistem dapat ditentukan dan diprediksi oleh beberapa faktor yang mengukur kemungkinan tindakan konsumen (Venkatesh et al., 2012). Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna maka dapat dianalisis melalui penerapan teori model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT) yang dicetuskan oleh Venkatesh et al. (2003).



Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna Aplikasi Jogo Suroboyo

Penerimaan Pengguna terhadap suatu sistem berbasis teknologi informasi dan komunikasi penting untuk dilakukan karena menjadi indikator bahwa sistem tersebut akan diterima dan digunakan oleh pengguna untuk mendukung penyelesaian atau pencapaian target pekerjaan (Pramiyati et al., 2019). Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu implementasi teknologi, perlu diketahui sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut (Rachmadi et al., 2016). Maka dari itu perlu dilakukan analisis perilaku pengguna terhadap aplikasi Jogo Suroboyo menggunakan model *Unified Tehory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT). UTAUT merupakan gabungan dari delapan teori-teori penerimaan teknologi sebelumnya. Delapan teori tersebut adalah *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C- TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), *Social Cognitive Theory* (SCT). Dibandingkan dengan kedelapan model tersebut, UTAUT terbukti lebih berhasil menjelaskan hingga 70% varian behavior intention. Pendapat ini

diperkuat oleh Oshlyansky et al (2007) yang menemukan bahwa UTAUT cukup tangguh (*robust*) kendati diterjemahkan dalam berbagai bahasa dan dapat digunakan lintas budaya. Model UTAUT adalah salah satu model yang relevan digunakan untuk melakukan identifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna aplikasi Jogo Suroboyo karena model UTAUT adalah gabungan dari berbagai model penerimaan teknologi yang telah ada sebelumnya (Wulandari & Yadnyana, 2016). Dalam UTAUT, terdapat empat konstruk utama, yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), dan *Facilitating Conditions* (FC) (Venkateshet et al 2003). UTAUT memberikan dasar untuk menjelaskan mengapa pengguna menerima atau menolak suatu teknologi dalam sudut pandang tertentu dan memiliki potensi dalam meningkatkan pemahaman tentang penerimaan teknologi (Samaradiwakara G D M & Gunawardena C G, 2014).

Sehingga penelitian ini menggunakan model UTAUT yang dikembangkan oleh (Sharma et al., 2018) dengan variabel *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), *Trust*, *Information Quality* (IQ) *Behavioral Intention* (BI). Model ini diyakini dapat memberikan hasil yang baik dan menguntungkan semua pihak yang terlibat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap Aplikasi Jogo Suroboyo

yang ditinjau dari model *Unified Tehory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT)

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat di Kota Surabaya yang menggunakan Aplikasi Jogo Suroboyo pada OS Android
2. Penelitian ini menggunakan model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT) dengan variabel yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EE), *Social Influence* (SI), *Facilitating Conditions* (FC), *Trust*, *Information Quality* (IQ) *Behavioral Intention* (BI)
3. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan tipe *Simple Random Sampling*

1.4 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan Aplikasi Jogo Suroboyo yang ditinjau dari model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of The Technology* (UTAUT) yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Kapolres Kota Surabaya

1.5 Manfaat

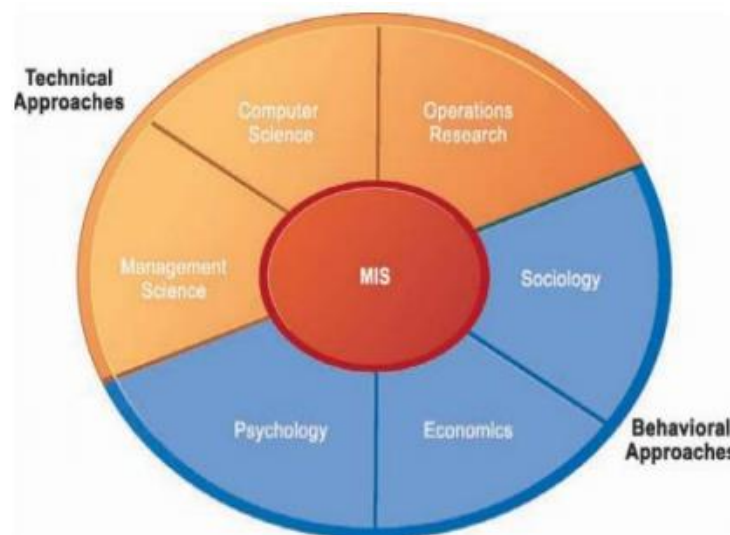
Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan Aplikasi Jogo Suroboyo

2. Bisa dijadikan bahan evaluasi bagi Kapolres Surabaya untuk pengembangan aplikasi tersebut
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa

1.6 Relevansi Sistem Informasi

Menurut (Laudon & Laudon, 2010) sistem informasi terdiri dari komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan manajemen dalam sebuah organisasi. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan sistem informasi adalah kombinasi terorganisir antara orang-orang, informasi, komunikasi jaringan, perangkat keras, perangkat lunak, aturan, dan prosedur yang berinteraksi terhadap satu sama lain untuk memproses dan menyebarkan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan dalam sebuah organisasi.



Gambar 1. 3 Relevansi SI

Pada gambar diatas, sistem informasi dibagi menjadi dua pendekatan: *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches*. *Technical Approaches* adalah metode teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi digunakan untuk mempelajari sistem informasi. Sedangkan *Behavioral Approaches* adalah teknik yang dilakukan dengan pendekatan umum dari pada solusi teknis. Baiknya *Behavioral Approaches* berfokus pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi, penelitian ini termasuk dalam *Behavioral Approaches* karena penelitian ini ingin mengetahui faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna terhadap penggunaan aplikasi Jogo Suroboyo di Kota Surabaya.