

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

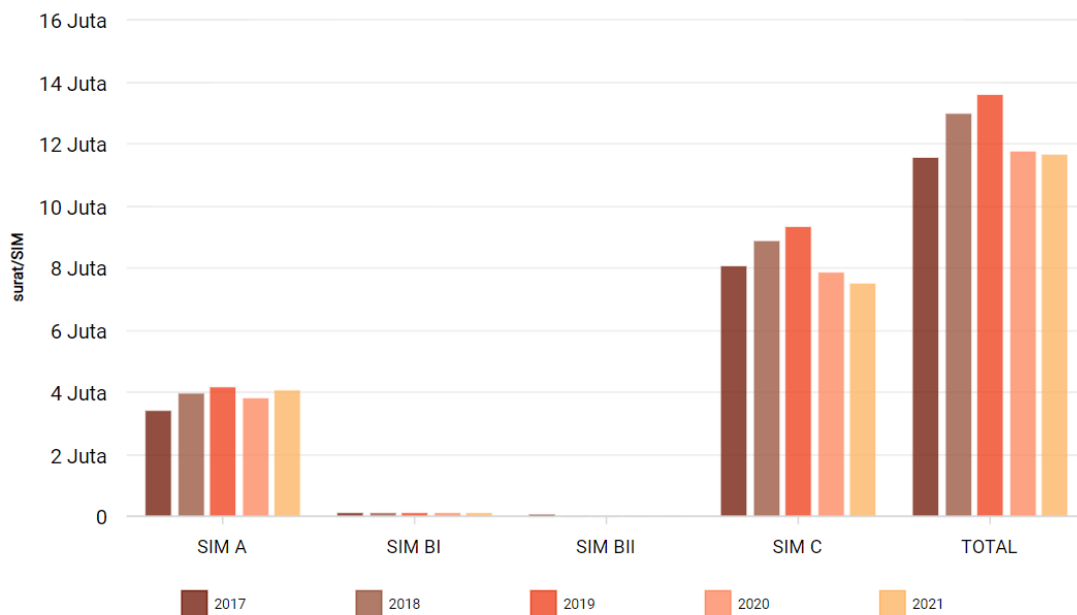
Kemajuan teknologi yang terus berkembang pada saat ini berdampak pada seluruh bidang untuk melakukan transformasi digital guna memberikan manfaat positif bagi kehidupan masyarakat (Lihua, 2022). Dengan transformasi digital, hampir seluruh aktifitas masyarakat dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Selain pada bidang industri, perdagangan, keamanan dan pertahanan, perkembangan teknologi saat ini juga sudah merambah pada bidang pelayanan publik, dimana peran teknologi informasi tidak hanya dapat diakses dan digunakan oleh para petugas untuk melaksanakan tugas sehari-hari, tetapi juga dapat diakses oleh masyarakat untuk membantu meningkatkan kemudahan serta kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik.

Pemerintah Indonesia memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana pemerintah juga bertanggung jawab atas sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan publik (Republik Indonesia, 2009). Dalam PERMENPAN-RB Nomor 13 tahun 2009 dijelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan publik merupakan hal yang penting (Menpan, 2009) sehingga asumsi capaian keberhasilan pelayanan publik adalah melalui kepuasan masyarakat dikarenakan baik dan buruknya kinerja pelayanan publik tersebut akan berdampak terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Lembaga pemerintahan selalu berupaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pada saat ini adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 (Kemenkumham RI, 2002), Polri memiliki beberapa peran di bidang pemerintahan seperti: 1) Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; 2) Menegakkan hukum; 3) Melindungi; 4) Mengayomi; serta 5) Melayani masyarakat. Dengan landasan Undang-Undang tersebut, maka Polri juga berkewajiban memberikan pelayanan untuk masyarakat khususnya administrasi dan transparansi di bidang lalu lintas.

Meskipun banyak regulasi telah ditetapkan, beberapa masyarakat pemohon administrasi bidang lalu lintas seperti SIM sempat dibuat kebingungan. Seperti pada

Undang-Undang pasal 58 Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Erlina Santika, 2023), dalam regulasi tersebut tidak dijelaskan terkait keterlambatan perpanjangan SIM sehingga masyarakat merasa dirugikan terhadap kebijakan terkait keterlambatan pembayaran perpanjangan SIM dimana jika terlambat membayar maka administrasinya harus dimulai dari awal. Sementara itu, kerumunan antrian pada gerai SIM, Satpas, maupun SIM keliling selalu ramai pada hari kerja. Salah satu dampak dari fenomena ini adalah banyaknya praktik percaloan lantaran jumlah petugas di lapangan tidak sebanding dengan jumlah pemohon. Disamping isu tersebut, Badan Pusat Statistik meluncurkan data statistik terkait ramainya jumlah pemohon SIM dan jumlah SIM yang telah diterbitkan dalam kurun waktu 5 tahun terakhir dengan total mencapai 11,56 juta SIM.



Gambar I.1 Statistik Pemohon SIM Jawa Timur

Maka dari itu pada April 2021, Korp Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia secara resmi meluncurkan sebuah aplikasi pelayanan lalu lintas berbasis *mobile* bernama SINAR yang kemudian berganti nama menjadi Digital Korlantas Polri untuk mengurangi beberapa resiko yang merugikan negara sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya. Menurut Kepala Korlantas Polri, Irjen Pol. Istiono, terobosan pembangunan aplikasi Digital Korlantas Polri ini merupakan sebuah upaya pegadopsian revolusi industri 4.0 menuju masyarakat 5.0 (TimDetikcom,

2021). Adapun salah satu alasan peluncuran aplikasi Digital Korlantas POLRI ini adalah buntut dari Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat atau yang lebih dikenal dengan PPKM darurat Jawa-Bali pada saat terjadinya pandemi Covid-19 silam, sehingga pemerintah mewajibkan masyarakat untuk mengurangi atau menghentikan kegiatan diluar rumah sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 (Coppola & Maloney, 2009).

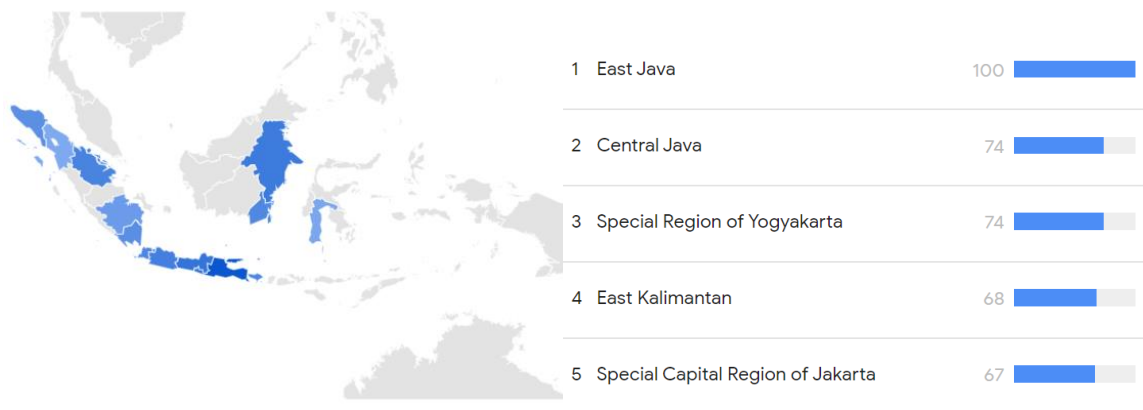
Digital Korlantas Polri merupakan sebuah aplikasi pelayanan resmi berbasis *mobile* yang terintegrasi guna memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan lalu lintas. Di dalam aplikasi tersebut berisi fitur yang mencakup tugas dan fungsi Kepolisian RI seperti pelayanan terkait Surat Izin Mengemudi (SIM), Sistem Administrasi Satu Atap (Samsat), transparansi kegiatan lalu lintas oleh *National Traffic Management Center* (NTMC), serta pemberitahuan informasi *Electronic Traffic Law Enforcement* (ETLE) yang dapat diakses secara *real-time* oleh masyarakat seluruh Indonesia. Salah satu Provinsi yang telah menerapkan aplikasi ini secara merata adalah Provinsi Jawa Timur yang berada di bawah naungan Kepolisian Daerah Jawa Timur (Polda Jatim) khususnya pada Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas).

Dilansir dari *platform* East Ventures, *Digital Competitiveness Index 2021*, perkembangan dan implementasi teknologi digital di Indonesia berkembang dengan cepat (East Venture, 2021). Pada Gambar 1.2 dapat dilihat bahwa peringkat 3 teratas dalam kompetisi digitalisasi Indonesia diraih oleh Provinsi Jawa Timur dimana peringkat yang sama juga diraih oleh Provinsi Jawa Timur di tahun sebelumnya. Hal ini menjadikan Provinsi Jawa Timur memiliki potensi yang sangat berpengaruh bagi pengembangan aplikasi Digital Korlantas Polri pada tahun pertama.



Gambar I.2 Peringkat Provinsi dengan Daya Saing digital Terbaik

Selain itu, Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu Provinsi dengan penduduk terpadat di Indonesia (Finaka et al., 2022). Dengan terjadinya hal ini, maka pada tahun pertama peluncuran aplikasi Digital Korlantas Polri hanya dapat melayani dua Satpas (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM) pada dua daerah otonom yang berbeda yakni Satpas Daan Mogot Jakarta yang berada di bawah naungan Polda Metro Jaya dan Satpas Jombang yang berada di bawah naungan Polda Jawa Timur (Basso, 2021). Fenomena ini juga diperkuat dengan statistik yang diterbitkan oleh platform Google Trends di mana dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, masyarakat Provinsi Jawa Timur masih menjadi peminat terbanyak mengenai aplikasi Aplikasi Digital Korlantas Polri hingga saat ini. Pada statistik ini, nilai dihitung pada skala 0 hingga 100, di mana 100 adalah lokasi dengan popularitas tertinggi sebagai sebagian dari total penelusuran di lokasi tersebut, nilai 50 menunjukkan lokasi yang setengahnya lebih populer, dan nilai 0 menunjukkan wilayah tidak memiliki cukup data untuk pencarian ini



Gambar I.3 Provinsi dengan Peminat Aplikasi Digital Korlantas Polri Terbanyak

Akan tetapi, diketahui bahwa pada saat ini keluhan masyarakat masih sering terdengar terhadap instansi Polda Jatim khususnya pada kinerja dan penerapan aplikasi Digital Korlantas Polri. Sebagai contoh, dilansir dari laman Polantas Surabaya, pengguna mengeluhkan beberapa keterbatasan dan masalah infrastruktur pada aplikasi seperti gagal verifikasi foto sesuai KTP, tidak mendapat kode OTP (*One Time Password*), hingga *user experience* yang kurang. Teknologi juga dianggap tidak efisien dikarenakan sejak peluncuran awal hingga saat ini belum terdapat versi *update* terbaru dari aplikasi. Dengan keluhan ini, dikhawatirkan tingkat minat penggunaan aplikasi akan turun yang kemudian akan menyebabkan aplikasi terbengkalai, sedangkan anggaran pembuatan dan perawatan aplikasi bersumber dari dana operasional Korps Bhayangkara melalui biaya administrasi resmi oleh masyarakat sipil (Erlina Santika, 2023).

Disamping itu, saat ini pengguna *smartphone* di Indonesia telah mencapai 73 juta pengguna. Jumlah ini diperkirakan akan terus mengalami perlonjakan menjadi 115 juta pengguna pada tahun 2027 (Syaharani, 2023) dan hal ini menjadi dorongan untuk mempelajari factor yang mempengaruhi minat dan perilaku pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri. Jika aplikasi ini tidak segera dikembangkan sesuai apa yang diharapkan masyarakat, maka implementas Undang-Undang Nomor 25 Rahun 2009 tidak akan berjalan dengan semestinya, masyarakat tidak mendapat haknya dengan baik, serta aplikasi akan using oleh zaman. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Perilaku Pengguna Aplikasi Digital Korlantas Polri Dengan *Integrated* UTAUT Pada Masyarakat Provinsi Jawa Timur**”.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan mengintegrasikan variabel yang terdapat pada model UTAUT dengan TAM, TPB dan *Service Quality*. Model ini dipilih karena terdapat tujuh faktor independen seperti variabel *Performance Expectancy* (harapan kinerja), *Effort Expectancy* (harapan usaha), *Social Influence* (pengaruh sosial), *Facilitating Condition* (kondisi pendukung), *Perceived Risk* (risiko yang dirasakan), *Perceived Trust* (kepercayaan yang dirasakan) dan *Service Quality* (kualitas layanan) yang berpengaruh terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) yang kemudian juga akan mempengaruhi promosi dari mulut ke mulut (*Word of Mouth*) serta niat berkelanjutan untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri (*Continued Intention to Use*). Dengan menggunakan variabel tersebut nantinya akan ditemukan pengaruh sosial terhadap penggunaan aplikasi, tingkat keyakinan seseorang akan sebuah penggunaan teknologi, resiko layanan, tingkat kepercayaan seseorang terhadap layanan, hingga *service quality* dimana pengguna dapat membandingkan antara apa yang mereka harapkan dengan apa yang mereka dapatkan. Proses integrasi ini juga bisa memberikan pandangan yang lebih menyeluruh tentang penerimaan dan penggunaan aplikasi Digital Korlantas Polri. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman lebih terhadap kebutuhan pengguna terhadap layanan aplikasi dan dengan hal tersebut dapat memberikan sebuah rekomendasi kepada instansi Kepolisian RI, salah satunya menggunakan teknik *cross-reference* terhadap penelitian serupa yang sudah berhasil dijalankan di beberapa penelitian sebelumnya

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka beberapa rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana niat dan perilaku pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi minat, perilaku dan niat pengguna dalam menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri di Jawa Timur?
3. Bagaimana implementasi model *integrated* UTAUT untuk mengetahui minat, perilaku, dan niat pengguna terhadap aplikasi Digital Korlantas Polri di Jawa Timur?

I.3 Tujuan dan Manfaat

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai dan diwujudkan pada penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor minat, perilaku dan niat pengguna terhadap aplikasi Digital Korlantas Polri
2. Menganalisis penerimaan penggunaan aplikasi Digital Korlantas Polri oleh pengguna dan faktor apa saja yang mempengaruhi faktor tersebut.
3. Memahami bagaimana faktor-faktor yang dianalisis dalam model *integrated* UTAUT berkontribusi terhadap perilaku pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri

Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri sehingga dapat membantu tim pengembang untuk meningkatkan kualitas dan fungsionalitas sesuai dengan harapan serta kebutuhan pengguna.
2. Memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan strategi pemasaran aplikasi Digital Korlantas Polri
3. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi Digital Korlantas Polri melalui identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna, sehingga dapat membantu meningkatkan penggunaan aplikasi secara keseluruhan

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk Kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya Ditlantas Polda Jatim.

I.4 Batasan Masalah

Dikarenakan cakupan permasalahan dari penelitian ini cukup luas, maka berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, Batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi Digital Korlantas Polri di Provinsi Jawa Timur
2. Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Jawa Timur yang sedang menggunakan dan pernah menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri
3. Penelitian ini menggunakan model integrasi antara UTAUT, TPB, TAM, dan *Service Quality* untuk menganalisis minat, perilaku dan niat pengguna untuk menggunakan aplikasi Digital Korlantas Polri secara lanjut.
4. Penelitian ini memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan pada aplikasi Digital Korlantas Polri demi kepuasan masyarakat.