

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi ini teknologi berkembang begitu pesat, apalagi informasi sekarang cepat menyebar ke penjuru dunia. Sejalan dengan hal tersebut penggunaan teknologi informasi yang mencakup berbagai bidang baik bidang ekonomi, sosial, politik dan keamanan ikut mengalami perkembangan yang sedemikian pesat. Penggunaan teknologi yang dapat memberikan kecepatan, kemudahan, ketepatan waktu sangat diperlukan. Salah satunya penggunaan komputer yang dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan kompleks yang ada pada perusahaan maupun instansi, sehingga menghasilkan sesuatu kebutuhan yang berguna dalam sebuah informasi pada instansi terkait.

Begitu juga halnya dengan dunia kepolisian. Dengan adanya teknologi informasi. Proses kepolisian dapat berjalan dengan baik dan optimal. Semakin maju dan canggih teknologi informasi yang dimiliki oleh suatu kepolisian, semakin berkembang pula kegiatan kepolisian tersebut. Perkembangan teknologi pada era modern saat ini memang cukup berkembang pesat, hal tersebut tentu sudah banyak diterapkan serta dimanfaatkan dalam berbagai bidang instansi maupun pada kegiatan sehari-hari yang menggunakan teknologi yang beragam dalam berbagai macam aktivitas tertentu yang sudah berbasis dengan teknologi baik itu sebuah sistem, aplikasi maupun dengan sistem keamanan yang tentunya dapat membantu dan dapat menyelesaikan suatu masalah yang nantinya dapat digunakan setiap saat, kapanpun dan dimanapun (Tipton & Buszta, 2020).

Kesiapan teknologi (*Technology Readiness*) adalah ukuran tingkat kesiapan teknologi yang diartikan sebagai indikator yang menunjukkan seberapa siap atau matang suatu teknologi dapat diterapkan dan diadopsi oleh pihak atau pegawai kepolisian (Tipton & Buszta, 2020). Tingkat kesiapan teknologi merupakan suatu sistem pengukuran sistematis yang mendukung penilaian kematangan atau kesiapan dari suatu teknologi tertentu dan perbandingan kematangan atau kesiapan antara jenis teknologi yang berbeda. Serta penerimaan teknologi (*Technology Acceptance*) adalah merupakan salah satu model yang digunakan untuk melihat pemahaman individual yang secara terus menerus menggunakan teknologi informasi

dalam aktivitasnya. Penggunaan sistem informasi pada individu untuk melakukan aktivitas dan pemanfaatannya masih perhatian penting bagi peneliti, walaupun terdapat kemajuan yang cukup berarti dalam kemampuan hardware dan software.

Dengan pesatnya perkembangan teknologi memberikan dampak secara global terhadap Kepolisian Polres Metro Bekasi Kota dan jajarannya, salah satu dampaknya adalah kesiapan dan penerimaan teknologi dalam menggunakan layanan sistem informasi. Pelayanan tersebut dapat berbentuk bantuan atau pertolongan, juga dalam bentuk penerimaan dan penanganan pertama laporan atau pengaduan. Pelayanan yang berkaitan dengan penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Ijin Keramaian, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Keterangan Laporan Diri (SKLD), Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK), Surat Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengamatan, Surat Tanda Terima Laporan Polisi (STTPLP), Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SPPHP), Surat Tanda Terima Pemberitahuan (STTP), Laporan Polisi (LP). (Tipton & Buszta, 2020)

Pegawai polres metro bekasi kota terlihat antusias dalam menggunakan sistem informasi Optimis, dalam hal inovasi mereka selalu ingin mencari tau hal baru bagaimana menjalankan sistem dengan mudah dan benar, Pegawai polres metro bekasi kota sangat merasa ketidak-amanan apabila data bersifat privasi di sebar luaskan oleh orang lain maupun dengan sesama temannya.

Pegawai polres metro bekasi kota akan merasa ketidak-nyamanan apabila terdapat hal yang mengganggu secara signifikan seperti lingkungan kerja, dalam Persepsi kegunaan dimana pegawai polres metro bekasi kota sangat percaya bahwa menggunakan suatu sistem informasi dapat meningkatkan kerjanya.

Dalam Persepsi kemudahan pegawai polres metro bekasi kota dapat melaksanakan dan memahami sistem informasi yang ada dengan mudah, tetapi masih ada yang tidak memahami sistem informasi tersebut. Niat perilaku terhadap pegawai polres metro bekasi kota dimana pegawai harus menggunakan software agar dapat mempercepat serta memberikan olah data yang lebih akurat dari pada secara manual dan seluruh kejadian dapat ditelusuri dengan lebih mudah, Berbagai kemudahan atau manfaat yang diperoleh dari teknologi informasi ini, tidak berarti bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah di implementasikan, yang dalam kenyataannya, terdapat banyak hambatan yang terjadi dalam penerapan teknologi

informasi, yang di sebabkan aspek perilaku pengguna, yang berarti faktor pengguna teknologi memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi teknologi informasi. Kesiapan pengguna untuk menerima teknologi mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya implementasi, dengan mempertimbangkan faktor-faktor antara lain, kemudahan dan kegunaan dalam pemakaian teknologi. Dalam menciptakan *good performance* kepolisian tidak dapat menghindari fungsinya dari layanan kepolisian kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan mencerminkan baik tidaknya kepolisian tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan masyarakat. Meskipun telah digunakan sistem informasi tersebut ada kendala dalam kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh saksi pelayanan administrasi antara lain sistem pembuatan SKCK dan surat perizinan masih dilakukan secara manual dan data permohonan tidak disimpan dalam penyimpanan khusus. Data-data tersebut disimpan dalam satu ruangan penyimpanan arsip yang terbatas sehingga memungkinkan arsip-arsip permohonan SKCK tercecer. (Tipton & Buszta, 2020).

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas maka penulis mengambil penelitian dengan judul **“KESIAPAN TEKNOLOGI DAN PENERIMAAN TEKNOLOGI PADA PEGAWAI POLRES METRO BEKASI KOTA DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN SISTEM INFORMASI”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : (Rorim Panday, 2015)

1. Apakah Optimis berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan?
2. Apakah Optimis berpengaruh positif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
3. Apakah Sifat inovasi berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan?
4. Apakah Sifat inovasi berpengaruh positif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
5. Apakah Ketidakamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kegunaan?

6. Apakah Ketidakamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
7. Apakah Ketidaknyamanan tidak berpengaruh dengan persepsi kegunaan?
8. Apakah Ketidaknyamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
9. Apakah Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan?
10. Apakah Persepsi kegunaan berpengaruh positif dengan niat perilaku?
11. Apakah Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dengan niat perilaku?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka penelitian yang akan penulis lakukan bertujuan:

1. Untuk mengetahui Optimis berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan.
2. Untuk mengetahui Optimis berpengaruh positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
3. Untuk mengetahui Sifat inovasi berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan.
4. Untuk mengetahui Sifat inovasi berpengaruh positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
5. Untuk mengetahui Ketidakamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kegunaan.
6. Untuk mengetahui Ketidakamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
7. Untuk mengetahui Ketidaknyamanan tidak berpengaruh dengan persepsi kegunaan.
8. Untuk mengetahui Ketidaknyamanan berpengaruh negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
9. Untuk mengetahui Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dengan persepsi kegunaan.
10. Untuk mengetahui Persepsi kegunaan berpengaruh positif dengan niat perilaku.

11. Untuk mengetahui Persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh positif dengan niat perilaku.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berbagai pihak, diantaranya:

##### **1. Bagi Penulis**

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi pada pegawai polres metro bekasi kota dalam menggunakan layanan sistem informasi, sehingga dapat mempelancar pelayanan di kepolisian.

##### **2. Bagi Polres Metro Bekasi Kota**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan kepada pihak kepolisian dalam upaya kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi dalam menggunakan layanan sistem informasi kearah yang lebih baik demi meningkatkan layanan publik.

##### **3. Bagi pihak lain yang berkepentingan**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca dalam menambah pengetahuan mengenai kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi pada pegawai polres metro bekasi kotadapat digunakan sebagai dasar masukan ketika melakukan penelitian dengan tema yang sama.

#### **1.5. Batasan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membatasi poko permasalahan, agar mendapatkan suatu batasan yang jelas sekaligus mencegah terjadinya pembahasan yang meluas yang tidak ada kaitannya dengan pokok permasalahan.

1. Penelitian dilakukan di Polres Metro Bekasi Kota Jl. Pramuka No.79, RT.001/RW.002, Marga Jaya, Kec. Bekasi Sel., Kota Bekasi, Jawa Barat 17141.
2. Penelitian data diambil dari bulan Maret 2020 sampai dengan Juli 2020.
3. Obyek yang diteliti adalah tentang Kesiapan Teknologi dan Penerimaan Teknologi pada Pegawai Polres Metro Bekasi Kota Dalam Menggunakan Layanan Sistem Informasi.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Pada bagian sistematik penulis ini, penulis menguraikan secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian. Sistematika penulisan dalam skripsi ini dibagi menjadi 5 bab dengan susunan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang latar belakang masalah, Rumusan permasalahan, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Batasan masalah, dan diakhir dengan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis mengemukakan tinjauan pustaka dengan menghimpun teori dan konsep dari berbagai literature yang menunjang dan kontra dengan hipotesis yang diambil.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulisan menjabarkan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari desain penelitian, tahapan penelitian, jenis data dan cara pengambilan sampel, metode analisis data, dan teknik pengelolaan data serta analisa yang digunakan.

### **BAB IV ANALISI DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulisan mengemukakan tentang profil obyek penelitian, pengujian dan hasil analisi data, pembahasan hasil analisis, dan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam pokok permasalahan.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini penulisan mengemukakan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, implikasi manajemen, serta saran dari hasil penelitian yang didapat.