

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era revolusi industri 4.0, transformasi digital telah menjadi imperatif bagi sektor publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Pemerintah Indonesia melalui Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merespons tantangan ini dengan meluncurkan konsep Polri Presisi yang salah satu pilar utamanya adalah digitalisasi layanan publik. Hal ini sejalan dengan temuan Jaya & Yamin (2025), yang menyatakan bahwa penerapan *e-government* yang efektif dan transparan memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah. Pentingnya faktor kepercayaan ini juga dikonfirmasi dalam konteks global oleh AlHadid et al. (2022) pada studi aplikasi SANAD, yang membuktikan bahwa *Trust* dan ekspektasi kinerja merupakan prediktor signifikan dalam membentuk sikap pengguna terhadap adopsi layanan publik digital. Sebagai wujud nyata transformasi ini, Polri meluncurkan aplikasi Polri Super App yang mengintegrasikan berbagai layanan kepolisian, termasuk penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) secara daring, guna mempermudah akses masyarakat tanpa batasan ruang dan waktu.

Secara ideal, kehadiran Polri Super App diharapkan mampu mengubah paradigma layanan dari konvensional menjadi digital yang cepat dan efisien. Menurut Efendi & Syafril (2025) dalam penelitiannya mencatat bahwa implementasi aplikasi ini seharusnya memberikan manfaat signifikan dan telah disosialisasikan sebagai solusi untuk memangkas birokrasi. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) antara harapan penyedia layanan dengan pengalaman pengguna (*user experience*). Dalam penelitiannya, Majid et al. (2025) mengungkapkan fakta bahwa meskipun digitalisasi menawarkan efisiensi, sekitar 35% pemohon masih memilih metode manual karena rendahnya literasi digital, kebingungan terhadap antarmuka aplikasi,

serta preferensi untuk berinteraksi langsung dengan petugas. Fenomena resistensi ini sejalan dengan argumen Santos et al. (2025) yang menyoroti bahwa dalam konteks negara berkembang, logika institusional dan persepsi risiko (*risk perception*) memainkan peran krusial, di mana budaya ketidakpercayaan terhadap institusi publik sering kali menghambat adopsi teknologi pemerintah meskipun infrastrukturnya sudah tersedia.

Permasalahan penerimaan teknologi ini terkonfirmasi secara empiris melalui data observasi pada ulasan pengguna di Google Play Store sepanjang tahun 2025. Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 30.183 ulasan yang masuk pada periode Januari hingga Desember 2025, ditemukan tingkat resistensi yang mengkhawatirkan. Seperti terlihat pada Tabel 1.1, sebanyak 30,05% (9.069 pengguna) memberikan sentimen negatif (bintang 1 dan 2). Tingginya angka sentimen negatif ini mengindikasikan kegagalan sistem dalam memenuhi ekspektasi dasar pengguna. Hal ini sangat relevan dengan Kanaan et al. (2023) yang menekankan bahwa dalam konteks layanan publik, akumulasi ulasan negatif akibat kegagalan layanan (*service failure*) bukan hanya mencerminkan ketidakpuasan, tetapi menjadi indikator awal kegagalan adopsi teknologi secara massal.

Tabel 1.1 Distribusi Sentimen Ulasan Polri Super App (Tahun 2025)

Kategori Sentimen	Rating (Bintang)	Jumlah Ulasan	Persentase
Positif	4 – 5	19.995	66,25%
Netral	3	1.119	3,71%
Negatif	1 – 2	9.069	30,05%
Total		30.183	100%

Lebih jauh, analisis konten terhadap 9.069 ulasan negatif tersebut menyingkap bahwa isu krusial yang terjadi bukan sekadar masalah estetika antarmuka, melainkan kegagalan fatal pada aspek keamanan (*Security*) dan

kepercayaan (*Trust*). Sebagaimana dirincikan pada Tabel 1.2, ditemukan 2.868 keluhan spesifik terkait kegagalan verifikasi (OTP/Login) dan 1.690 kasus masalah finansial. Isu kegagalan sistem verifikasi wajah (*face recognition*) yang sering dilaporkan pengguna menjadi sorotan penting. Zhang (2024) menegaskan bahwa dalam teknologi pengenalan wajah, persepsi keamanan (*perceived Security*) memiliki dampak langsung terhadap kepercayaan pengguna, kegagalan teknis dalam proses biometrik ini dapat memicu kekhawatiran privasi yang serius. Selain itu, ribuan pengguna melaporkan saldo terpotong namun status pembayaran tetap menunggu. Dalam konteks transaksi digital, Lestari et al., (2021) menekankan bahwa jaminan integritas data adalah fondasi utama kepercayaan pengguna (*e-payment Trust*).

Tabel 1.2 Klasifikasi Isu Krusial pada Ulasan Negatif

Klasifikasi Masalah	Kata Kunci Terdeteksi	Jumlah Keluhan	Relevansi Variabel
Reliabilitas Sistem	Lag, Force Close, Error, Loading	3.180	<i>Perceived Ease of Use</i>
Akses & Keamanan	OTP, Kode, Verifikasi, Gagal Login	2.868	<i>Security</i>
Integritas Data	Data Hilang, NIK Salah, Data Berubah	1.741	<i>Security</i>
Kepercayaan Finansial	Sudah Bayar, Saldo Terpotong, Menunggu	1.690	<i>Trust</i>

Pemilihan layanan SKCK Online pada Polri Super App sebagai objek penelitian ini didasari oleh urgensi layanan tersebut yang sangat dibutuhkan masyarakat, namun transisi digitalnya masih menemui resistensi. Masalah utama yang terekam dari 30.183 ulasan pengguna di Google Play Store sepanjang tahun 2025 menunjukkan bahwa sebanyak 30,05% pengguna memberikan sentimen negatif. Analisis konten terhadap ulasan tersebut

menemukan bahwa kendala terbesar bukan sekadar pada estetika antarmuka, melainkan pada kegagalan teknis (seperti kegagalan pengiriman kode OTP dan *error* verifikasi wajah) serta kerugian finansial di mana saldo pemohon terpotong namun status pembayaran tetap menunggu.

Fenomena krusial inilah yang mendasari penulis untuk menarik fokus evaluasi pada enam variabel utama secara spesifik. Kegagalan sistem verifikasi biometrik dan masalah finansial tersebut secara langsung mengancam persepsi keamanan (*Security*) pengguna aplikasi, yang mana ancaman keamanan siber dan integritas data ini berdampak krusial pada runtuhnya kepercayaan (*Trust*) masyarakat terhadap layanan publik digital (Lestari et al., 2021; Zhang, 2024). Di sisi lain, terdapat fakta bahwa sekitar 35% pemohon di wilayah Jawa Barat masih memilih metode manual akibat rendahnya literasi digital, kebingungan terhadap antarmuka aplikasi, serta preferensi berinteraksi langsung (Majid et al., 2025). Angka ini menandakan perlunya evaluasi mendalam terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*). Apabila aplikasi dirasa sulit dan rentan, maka pengguna tidak akan merasakan manfaat nyata (*Perceived Usefulness*) dari digitalisasi birokrasi ini.

Fenomena ini menegaskan teori Gupta et al., (2025) serta didukung oleh Nguyen et al., (2025), yang membuktikan bahwa hambatan utama *e-government* adalah persepsi risiko (*perceived risk*). Ketika pengguna mengalami kerugian finansial nyata dan ketidakpastian keamanan data, variabel *Trust* akan runtuh seketika, mengalahkan persepsi kemudahan (*Ease of Use*) yang ditawarkan aplikasi. Hal ini didukung oleh temuan Kumala et al., (2020) pada pengguna GoPay dan Kurnia & Tandijaya (2023) pada Bank Jago, yang keduanya mengonfirmasi bahwa dalam aplikasi yang melibatkan fitur finansial, aspek *Security* dan *Trust* memiliki pengaruh signifikan positif terhadap *Intention to Use*.

Untuk mengevaluasi fenomena ini, pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) dinilai relevan sebagai kerangka dasar. Dalam penelitian Rahman & Chaniago (2025) membuktikan bahwa variabel *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* berpengaruh

signifikan terhadap niat pengguna. Namun, mengingat layanan SKCK melibatkan data sensitif dan transaksi keuangan, model TAM standar tidak cukup komprehensif. Mengacu pada rekomendasi Gupta et al., (2025), faktor psikologis seperti kepercayaan (*Trust*) dan keamanan (*Security*) harus diintegrasikan ke dalam model evaluasi. B.U. et al., (2021) juga berargumen bahwa model TAM perlu diperluas dengan dimensi kepercayaan karena karakteristik transaksi elektronik yang impersonal menuntut jaminan keamanan yang lebih tinggi dibandingkan layanan tatap muka.

Penelitian ini penting dilakukan karena terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang nyata. Pertama, kesenjangan teoretis, di mana model TAM standar gagal menjelaskan penolakan teknologi yang bermanfaat namun berisiko tinggi. Kedua, kesenjangan kontekstual, di mana mayoritas studi integrasi *Trust* dilakukan pada sektor swasta/fintech, sementara dinamika kepercayaan pada institusi penegak hukum (Polri) belum banyak dieksplorasi. Ketiga, kesenjangan empiris terkait kegagalan layanan (*service failure*) spesifik pada fitur biometrik dan pembayaran di wilayah berkembang seperti Kabupaten Kuningan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan guna menganalisis bagaimana integrasi variabel *Trust* dan *Security* ke dalam TAM dapat menjelaskan tingkat penerimaan masyarakat Kabupaten Kuningan. Penelitian ini berjudul: "Integrasi Variabel *Trust* dan *Security* dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk Mengevaluasi Penerimaan Layanan SKCK Online pada Polri Super App."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Isu Keamanan (*Security*) dan Integritas Data:

Adanya gangguan teknis fatal seperti perubahan data pribadi secara otomatis (*glitch*) dan kegagalan pengiriman kode OTP, yang menimbulkan keraguan terhadap jaminan keamanan data pengguna pada aplikasi.

2. Isu Kepercayaan (*Trust*) dan Risiko Transaksi:

Ketidakpastian status pembayaran (status "menunggu" meski dana terpotong) meningkatkan persepsi risiko, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat untuk memproses SKCK secara daring.

3. Pengaruh Kemudahan terhadap Kemanfaatan:

Aplikasi yang sering mengalami force close, freeze, dan loading lama membuat masyarakat merasa bahwa sistem digital ini justru mempersulit keadaan, sehingga manfaat (usefulness) pemangkasan birokrasi menjadi tidak dirasakan.

4. Kesenjangan Penerimaan dan Penggunaan (Actual Use):

Tingkat adopsi nyata (*Actual system use*) belum optimal, dibuktikan dengan 35% pemohon yang masih bertahan dengan metode manual karena rendahnya niat (intention) yang dipengaruhi oleh faktor keamanan, kepercayaan, dan performa aplikasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penerimaan layanan SKCK Online pada Polri Super App perlu dievaluasi secara sistematis. Evaluasi ini penting mengingat layanan tersebut melibatkan penggunaan teknologi digital serta pengelolaan data pribadi masyarakat, sehingga aspek kepercayaan dan keamanan menjadi faktor krusial. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keamanan (*Security*) sistem terhadap tingkat kepercayaan (*Trust*) pengguna dalam menggunakan layanan SKCK Online pada Polri Super App oleh masyarakat
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan (*Trust*) pengguna terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) layanan SKCK Online pada Polri Super App?
3. Sejauh mana persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) memengaruhi niat perilaku (*Behavioral Intention*) pengguna untuk menggunakan layanan SKCK Online pada Polri Super App?

4. Bagaimana pengaruh niat perilaku (*Behavioral Intention*) terhadap penggunaan sistem secara aktual (*actual system use*)?
5. Faktor manakah yang memiliki pengaruh paling dominan dalam mendorong penggunaan sistem secara aktual berdasarkan model yang diusulkan?

1.4 Batasan Masalah

Mengingat luasnya permasalahan yang ada dan agar penelitian ini lebih terarah serta fokus pada tujuan yang ingin dicapai, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Objek Penelitian: Penelitian ini hanya berfokus pada layanan pembuatan dan perpanjangan SKCK secara online yang terdapat di dalam aplikasi Polri Super App. Fitur atau layanan lain dalam aplikasi Polri Super App (seperti perpanjangan SIM, STNK, atau pengaduan masyarakat) tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Subjek Penelitian (Responden): Responden dalam penelitian ini dibatasi pada masyarakat di wilayah Kabupaten Kuningan yang merupakan pengguna aktif atau pernah mencoba menggunakan layanan SKCK Online pada aplikasi Polri Super App.
3. Variabel Penelitian: Variabel yang diteliti dibatasi pada pengembangan model Technology Acceptance Model (TAM), yaitu:
 - a. Variabel Eksternal: *Trust* (Kepercayaan) dan *Security* (Keamanan).
 - b. Variabel TAM Inti: *Perceived Usefulness* (Persepsi kemanfaatan), *Perceived Ease of Use* (Persepsi kemudahan penggunaan), *Attitude Towards Using* (Sikap terhadap penggunaan), *Behavioral Intention* (Niat penggunaan), dan *Actual system use* (Penggunaan nyata sistem).
4. Metode Analisis: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh antar variabel sesuai dengan model hipotesis yang diajukan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menguji dan menjelaskan secara empiris faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan aktual layanan SKCK Online pada Polri Super App, dengan menekankan peran keamanan sistem, kepercayaan pengguna, serta konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) berdasarkan data kuantitatif.

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur dan menguji secara statistik pengaruh keamanan (*Security*) sistem terhadap kepercayaan (*Trust*) pengguna dalam menggunakan layanan SKCK Online pada Polri Super App.
2. Menguji hipotesis mengenai pengaruh kepercayaan (*Trust*) terhadap persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) layanan SKCK Online pada Polri Super App.
3. Menganalisis hubungan kausal antara persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) terhadap niat perilaku (*Behavioral Intention*) pengguna dalam menggunakan layanan SKCK Online.
4. Menguji pengaruh niat perilaku (*Behavioral Intention*) terhadap penggunaan sistem secara aktual (*actual system use*) berdasarkan hasil pengolahan data kuantitatif.
5. Mengidentifikasi dan membandingkan kontribusi relatif masing-masing variabel dalam model penelitian untuk menentukan faktor yang paling dominan dalam mendorong penggunaan sistem secara aktual layanan SKCK Online pada Polri Super App.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Memperkaya kajian akademik dalam bidang sistem informasi, khususnya pengembangan Technology Acceptance Model (TAM) dengan mengintegrasikan variabel *Trust* dan *Security* pada konteks layanan publik digital.
- b. Memberikan kontribusi empiris terhadap literatur e-government, terutama terkait penerimaan teknologi pada institusi penegak hukum yang melibatkan data sensitif dan transaksi digital.
- c. Menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji penerimaan sistem informasi dengan risiko tinggi (high-risk digital services).

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Menjadi bahan evaluasi bagi Polri, khususnya pengelola Polri Super App, dalam meningkatkan aspek keamanan sistem dan kepercayaan pengguna pada layanan SKCK Online.
- b. Memberikan masukan strategis bagi pengambil kebijakan dalam pengembangan dan penyempurnaan layanan publik digital yang berorientasi pada kebutuhan dan persepsi masyarakat.
- c. Membantu meningkatkan tingkat adopsi dan penggunaan aktual layanan SKCK Online melalui pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi niat dan sikap pengguna.
- d. Menjadi bahan rujukan praktis bagi instansi pemerintah lain dalam merancang dan mengevaluasi layanan e-government berbasis kepercayaan dan keamanan.

1.7 Jadwal Penelitian

Bagian Jadwal Penelitian berisi rencana waktu pelaksanaan setiap tahapan penelitian dari awal sampai akhir. Jadwal ini dibuat agar penelitian terarah, terorganisir, dan realistis sesuai waktu pengerjaan.

Tabel 1.3 Jadwal Penelitian

