

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital saat ini, keberhasilan suatu organisasi dalam persaingan bisnis sangat bergantung pada kemajuan teknologi yang pesat. Seiring perkembangan teknologi yang terus berkembang pesat, jumlah pengguna internet di Indonesia juga semakin meningkat. Tren ini disebabkan oleh pertumbuhan teknologi yang konstan, perluasan jangkauan internet, dan ketersediaan gadget yang terjangkau dan beragam. Oleh karena itu, teknologi informasi tidak hanya dimanfaatkan oleh sektor swasta tetapi juga oleh sektor pemerintah untuk memberikan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah tugas yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang menggunakan sistem, prosedur, dan cara tertentu untuk memenuhi hak dan kepentingan orang lain berdasarkan faktor material.



Gambar 1.1 M-Paspor

Aplikasi M-PASPOR merupakan sarana yang memudahkan masyarakat untuk mengajukan pembuatan paspor baru maupun penggantian secara *online*. Aplikasi ini menyederhanakan proses aplikasi paspor dengan memungkinkan pemohon dengan mudah memasukkan informasi pribadi mereka dan mengunggah dokumen yang diperlukan secara *online* dari mana saja dan kapan saja. Aplikasi M-PASPOR kini dapat diakses oleh seluruh Kantor Imigrasi di seluruh Indonesia. Ditjen Imigrasi berkomitmen untuk mempercepat digitalisasi pelayanan paspor melalui aplikasi *mobile passport* (E-Paspor).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Penggunaan Model TAM Untuk Mengukur Efektivitas Penggunaan Aplikasi M-PASPOR di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah persepsi kemanfaatan mempengaruhi sikap pengguna layanan M- PASPOR di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda ?
2. Apakah persepsi kemudahan mempengaruhi sikap pengguna layanan M-PASPOR di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda ?
3. Apakah sikap pengguna layanan M-PASPOR mempengaruhi minat untuk menggunakan layanan M-PASPOR di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda ?

C. Batasan Masalah

Terkait dengan luasnya lingkup permasalahan dan keterbatasan dalam penelitian, maka peneliti menentukan batasan masalah antara lain:

1. Penelitian ini memfokuskan pada persepsi minat penggunaan layanan aplikasi M-PASPOR yang mulai berkembang saat ini, dilihat dari penggunaan *smartphone* yang semakin canggih dan menjadi wujud konkret optimalisasi kehidupan sosial.
2. Penelitian ini memfokuskan pada persepsi minat penggunaan layanan digital di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda mengenai adanya layanan berbasis aplikasi M-PASPOR.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan terhadap sikap pengguna M-PASPOR di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda.
- b. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap sikap pengguna M-PASPOR di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda.
- c. Untuk mengetahui pengaruh sikap penggunaan terhadap minat untuk menggunakan layanan M-PASPOR di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Samarinda.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah cakrawala keilmuan peneliti terkait korelasi persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap minat untuk menggunakan layanan M-PASPOR.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Kantor Imigrasi penerbit M-PASPOR untuk meningkatkan sistem pada layanan M-PASPOR.