

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam sebuah organisasi, keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi salah satunya oleh kinerja (performance) sumber daya manusianya. Untuk itu setiap organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Di sisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan karyawan akan mempengaruhi kinerja.

Kinerja adalah konstruksi yang memiliki banyak dimensi. Catatan prestasi seseorang bisa disebut sebagai kinerja. Dalam sudut pandang Dugguh dan Ayaga (2014), tidak tergantung pada tujuan dan merupakan sesuatu yang dilampaui oleh orangnya. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu (Prawirosentono, 2014). Sementara dalam konteks strategik, kinerja adalah strategi keluaran yang digunakan organisasi untuk mewujudkan tujuannya, baik itu sukses atau tidak (Davidson, 2004; McMahan, 2001; Sefiana & Brown, 2013).

Terdapat hubungan erat antara kinerja perorangan dengan kinerja organisasi, dengan kata lain bila kinerja karyawan baik maka kemungkinan besar kinerja organisasi juga baik. Kinerja juga diterjemahkan sebagai suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi (Mohamad Mahsun, 2013). Menurut teori organisasi, efisiensi dan efektivitas dapat menjadi klasifikasi kinerja organisasi (misalnya, (Clark, 1999; Lewin & Minton, 1986). "... sejauh mana tujuan organisasi yang diinginkan tercapai," disebut sebagai efektivitas, sedangkan, "... proporsi input sumber daya organisasi yang digunakan untuk mencapai hasil," direpresentasikan sebagai efisiensi (Vorhies & Morgan, 2003).

Untuk meningkatkan kinerja, saat ini penggunaan teknologi informasi telah banyak digunakan oleh organisasi pemerintah dalam berbagai aspek, terutama dalam memberikan pelayanan publik (Savodelli et al, 2013), dan akan berdampak pada meningkatnya kinerja baik individu maupun organisasi (Manzoor, 2012; Adler and Benbunan-Fich, 2012; Mahdi et al., 2014). Saat ini teknologi informasi telah mengubah cara berbisnis dan cara bekerja dalam hidup (Sinha & Mukherjee, 2016). Telah diakui bahwa untuk mencapai peningkatan kinerja organisasi, teknologi informasi memungkinkan perancangan ulang proses bisnis secara radikal (Museli & Navimipour, 2018). Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui peningkatan kinerja organisasi (Hidayat, 2005). Penerapan layanan berbasis teknologi informasi di sektor pemerintahan dikenal dengan sebutan atau istilah *e-government*, *e-catalog*, *e-archive* dan lainnya yang terkait dengan pengembangan teknologi informasi (Darwanto, 2015). Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses tata kelola meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas (Setiawan et al, 2013).

Penggunaan Teknologi Informasi dalam kerangka meningkatkan kinerja juga dilakukan oleh Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dalam bentuk digitalisasi proses layanan pemasyarakatan melalui sistem aplikasi yang dinamakan *Sistem Database Pemasyarakatan* atau SDP. Digitalisasi ini tidak hanya memindahkan kertas ke dalam komputer, tetapi meliputi seluruh bisnis proses Pemasyarakatan memasuki era baru dimana semua produk layanan berbasis teknologi informasi.

Penggunaan Teknologi Informasi ini juga sejalan dengan Pengembangan Zona Integritas (ZI) menuju Zona Bebas Korupsi (WBK) dan Zona Birokrasi Pelayanan Bersih (WBBM) menciptakan sistem penyelenggaraan instansi Direktorat Jenderal Pemasyarakatan baik, efisien dan efektif sehingga dapat melayani masyarakat secara tepat waktu, tepat waktu dan profesional dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih pada aparatur pemerintahan bersih dan bebas KKN, peningkatan mutu pelayanan dan peningkatan kapasitas dan tanggung jawab kinerja. Inovasi di bidang Teknologi Informasi, yakni pengembangan SDP menjadi salah satu produk unggulan Direktorat Jenderal

Pemasyarakatan dalam meraih predikat WBK untuk Direktorat Teknologi Informasi pada tahun 2019 dan predikat WBK untuk Direktorat Jenderal Pemasyarakatan pada tahun 2021.

Penggunaan Teknologi Informasi juga menunjukkan inovasi sebagai wujud *Human Resources (HR) Change* di jajaran Pemasyarakatan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Greenberg & Baron (2003) menyebutkan perubahan sebagai transformasi secara terencana dan tidak terencana di dalam struktur organisasi, teknologi, dan/atau orang. Setiap perubahan lingkungan yang terjadi harus diperhitungkan, karena efektifitas organisasi bergantung pada kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan tersebut. Pada dasarnya perubahan yang dilakukan mengarah pada peningkatan efisiensi organisasi yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan adaptasi organisasi terhadap perubahan lingkungan dan perilaku anggota organisasi (Robbins, 2006 : 763).

Era dimulainya proses digitalisasi layanan Pemasyarakatan dimulai sejak dibentuknya Direktorat Teknologi Informasi dan Kerja Sama pada akhir tahun 2010 dengan nama Direktorat Informasi dan Komunikasi (Infokom), dan mulai efektif menjalankan tugas dan fungsi sejak Januari 2011. Pada bulan Desember 2015, Direktorat Infokom berubah menjadi Direktorat TI dan Kerja Sama. Pembentukan Direktorat Teknologi Informasi dan Kerja Sama bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang ada pada saat itu yaitu :

1. Di bidang teknologi informasi

- Direktorat Jenderal Pemasyarakatan mengalami kesulitan mengelola data dan informasi terkait registrasi Warga Binaan Pemasyarakatan (WBP);
- Belum terintegrasinya data antar UPT Pemasyarakatan, sehingga terjadi *redundancy data*;
- Data UPT Pemasyarakatan dan WBP, sebagai bahan pengambilan kebijakan pimpinan, belum dapat diakses dengan cepat dan akurat;
- Belum adanya keterbukaan informasi publik;
- Proses bisnis Pemasyarakatan yang belum efektif dan efisien sehingga memunculkan peluang adanya praktik KKN.

2. Di bidang kerja sama

- Fungsi kerja sama di pemasyarakatan belum berjalan dengan baik;
- Terjadinya tumpang tindih kerja sama;
- Hasil kerja sama tidak terdokumentasi secara sistematis;
- Belum adanya standar kerja sama;
- Tidak semua petugas Pemasyarakatan memiliki kesadaran tentang pentingnya kerja sama Pemasyarakatan;
- Minimnya akses bagi masyarakat untuk memberikan dukungan terhadap Pemasyarakatan sehingga Pemasyarakatan terkesan tertutup.

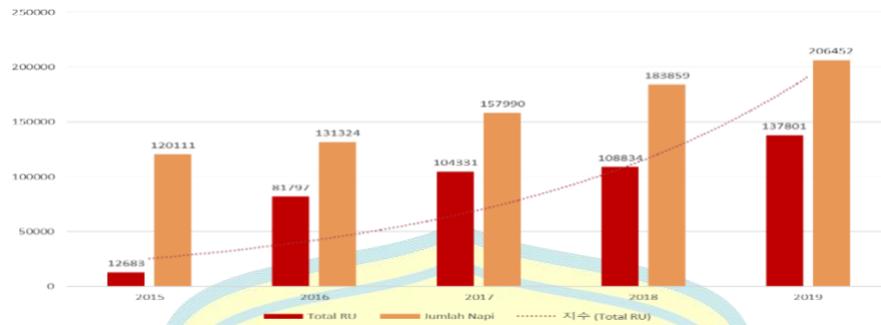
Direktorat Teknologi Informasi dan Kerja Sama mencoba memecahkan masalah ini melalui pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM), pengembangan sistem, perbaikan mekanisme kerja, dan pemenuhan sarana dan prasarana. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan kerja sama dilaksanakan di tingkat pusat, Kantor Wilayah dan UPT Pemasyarakatan baik melalui *on site training* maupun melalui *teleconference*.

Optimalisasi pengelolaan data Pemasyarakatan dilaksanakan dengan mengembangkan *Sistem Database Pemasyarakatan (SDP)* yang awalnya hanya memiliki fitur registrasi, setelah melalui beberapa tahap pengembangan, fitur SDP menjadi lebih lengkap yang mengakomodir semua fungsi Pemasyarakatan antara lain fungsi pelayanan tahanan, pengelolaan barang sitaan/rampasan, pembinaan narapidana, perawatan kesehatan, pembimbingan kemasyarakatan, pengamanan, dan fungsi lainnya. Selain itu SDP juga berhasil mengintegrasikan data antar UPT Pemasyarakatan. Data-data tersebut merupakan data *real time* yang dapat diakses dengan mudah, cepat dan akurat baik oleh jajaran Pemasyarakatan maupun masyarakat umum. Serangkaian standar layanan dan standar operasional prosedur dibangun sebagai pedoman pelaksanaan tugas. Sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan tugas seperti *server*, komputer, jaringan, dan sarana lainnya dipenuhi untuk mendukung kinerja.

Perubahan signifikan sebagai dampak pemanfaatan teknologi informasi pada layanan pemasyarakatan utamanya dapat dilihat pada proses pemberian remisi (pengurangan masa pidana) online dan Pembebasan Bersyarat (PB) online. Selama kurun waktu lima (5) tahun terjadi peningkatan pemberian remisi kepada

narapidana melalui kecepatan dan ketepatan pemberian hak remisi. Hal ini sebagaimana dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini :

**Gambar 1.1 Data Remisi Tahun 2015 s.d. 2019**

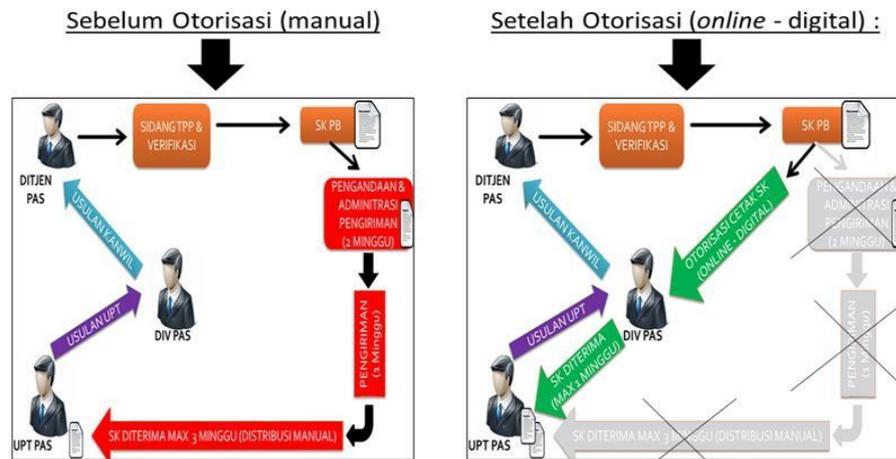


Tahun	Total RU	Jumlah Napi
2015	12683	120111
2016	81797	131324
2017	104331	157990
2018	108834	183859
2019	137801	206452

Pada gambar 1.1 diatas terlihat bagaimana pemberian hak pengurangan masa pidana atau remisi kepada narapidana meningkat signifikan dari tahun 2015 hingga tahun 2019. Penggunaan teknologi SDP membuktikan pemberian hak bagi narapidana dapat dilakukan dengan cepat dan tepat waktu, misalnya hak bersyarat untuk Remisi Umum (RU), yakni remisi yang diberikan pada hari raya kemerdekaan RI setiap tanggal 17 Agustus tiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat misalnya pada tahun 2019 diberikan remisi umum kepada 137.801 narapidana dari total jumlah penghuni 206.452 orang.

Hal yang sama juga terjadi pada proses pemberian hak Pembebasan Bersyarat (PB) secara online. Dengan dipangkasnya beberapa proses bisnis dan telah tersedianya data narapidana di aplikasi SDP, maka proses pemberian hak Pembebasan Bersyarat (PB) dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut skema yang menunjukkan perubahan kondisi sebelum dilakukannya digitalisasi layanan dan sesudah dilakukan digitalisasi layanan.

**Gambar 1.2 Kondisi sebelum dan sesudah proses digitalisasi**



Berdasarkan gambar diatas, dapat terlihat bahwa proses digitalisasi melalui penggunaan SDP telah mampu memangkas bisnis proses yang panjang, dari yang awalnya terdapat 9 (sembilan) tahapan dipangkas menjadi 7 (tujuh) tahapan, kemudian dari sisi waktu proses dari yang sebelumnya membutuhkan waktu 6 (enam) minggu bahkan lebih, kini bisa diberikan dalam kurun waktu maksimal 1 (satu) minggu.

Pemanfaatan teknologi informasi pada layanan pemyarakatan saat ini juga mengalami pertumbuhan dan pengembangan. Terdapat beberapa inovasi dilakukan baik yang berbasis *web* maupun aplikasi *smartphone*. Beberapa inovasi tersebut, sebagai berikut :

- Aplikasi SMS Gateway yakni pelaporan berbasis *short message service* (SMS) yang diperoleh dari setiap UPT Pemyarakatan dengan mengirimkan SMS ke nomor operator pusat, selanjutnya dikelola oleh sistem. Data *realtime* kemudian dapat diakses langsung melalui website <http://smslap.ditjenpas.go.id/>. Aplikasi ini kemudian dikembangkan lagi menjadi SDP Publik yang dapat diakses melalui <http://sdppublik.ditjenpas.go.id>
- Layanan *Self Service* yakni layanan bagi tahanan/narapidana untuk melihat informasi perkembangan pidana mereka tanpa harus bertemu dengan petugas. Alat ini diletakkan di area blok hunian yang mudah dijangkau oleh tahanan/narapidana.

- Sistem *barcode* dalam registrasi barang sitaan dan barang rampasan negara. Dengan sistem ini administrasi penerimaan dan pengeluaran barang menjadi lebih cepat dan tepat.
- SDP Waspada yakni aplikasi group chat yang berfungsi untuk meningkatkan mekanisme pelaporan informasi mengenai kondisi sebuah Rutan/Lapas terutama dari aspek keamanan.
- Aplikasi Sistem Informasi Kerjasama Pemasarakatan (SIKAP), yakni sistem informasi yang menyediakan data dan informasi kerja sama Pemasarakatan untuk dapat diakses *stakeholder* dengan mudah dan cepat.

Penggunaan teknologi informasi dalam layanan pemasarakatan juga dilakukan di masa pandemic Covid-19. Untuk menghindari penyebaran virus Covid-19, maka kunjungan ke dalam lapas/rutan diganti menjadi kunjungan daring atau virtual. Mekanismenya adalah keluarga menggunakan *smartphone* untuk melakukan *video call* dengan narapidana menggunakan beberapa pilihan aplikasi yang disediakan oleh pihak lapas/rutan seperti *Whatsup Video*, *Google Duo*, maupun *Zoom*, pelaksanaan kunjungan virtual ini tentu saja diatur berdasarkan jadwal dan diawasi oleh petugas. Demikian juga dengan kegiatan persidangan bagi tahanan dilakukan melalui *video conference*, dimana Hakim dan perangkatnya berada di ruang sidang, sementara tahanan berada di dalam lapas/rutan (McKay, 2015). Hal ini mengadopsi pelaksanaan *telemedicine* di USA terkait narapidana dengan penyakit HIV, untuk efisiensi dan keamanan bagi narapidana dan dokter (Young & Patel, 2015, Gualano., et. Al, 2016).

Berdasarkan uraian diatas bahwa penggunaan teknologi informasi di jajaran Direktorat Jenderal Pemasarakatan telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi. Namun perlu dipahami bahwa penggunaan teknologi informasi yang optimal sangat tergantung pada sumber daya manusia yang menggunakan, dalam hal ini adalah petugas pada jajaran Direktorat Jenderal Pemasarakatan. Sumber daya manusia petugas yang melaksanakan fungsi layanan Sistem Database Pemasarakatan (SDP) disebut operator SDP dan Supervisor SDP yang berada pada masing-masing Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasarakatan. Para operator inilah yang akan melakukan input data awal,

kemudian akan diverifikasi oleh Supervisor di UPT Pemasyarakatan untuk kemudian dikirim ke kantor pusat Direktorat Jenderal Pemasyarakatan melalui Divisi Pemasyarakatan pada tiap Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM. Data-data tersebut kemudian akan diolah oleh operator SDP pusat sebagai sumber informasi dan bahan yang akan di-*publish* ke masyarakat dan bahan kebijakan pimpinan dalam menentukan strategi, arahan dan keputusan penting lainnya.

Penggunaan teknologi informasi melalui SDP di Direktorat Jenderal Pemasyarakatan saat ini masih menghadapi sejumlah kendala, baik dalam hal sumber daya manusia dan infrastuktur teknologi yang ada. Berdasarkan data yang peneliti olah dari Laporan Bulanan Subdit Kerjasama dan Evaluasi, Direktorat Teknologi Informasi dan Kerjasama pada kurun waktu Januari hingga Desember 2020 dan laporan *troubleshooting* pada laman Manual Penggunaan SDP; <http://sdp.ditjenpas.go.id/manual/3.6.1/FAQdanTroubleshootingSMSLapas.html> serta wawancara dengan operator SDP di UPT DKI Jakarta dan Jawa Tengah, dapat diuraikan sebagai berikut :

- Jaringan tidak stabil, berakibat *restart server* dan konsolidasi gagal/*offline*;  
Kondisi ini berdampak pada kinerja petugas. Mereka harus kerja *over time* karena harus menunggu waktu/jam sepi pada malam hingga dini hari untuk melakukan input data.
- Perbaikan kesalahan input data membutuhkan waktu minimal dua hari, harus mendapatkan otorisasi dari kanwil dan kantor pusat ditjenpas;  
Tahapan ini merupakan bagian dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berdampak pada kinerja petugas. Meminimalisir kesalahan diupayakan untuk menghindari terjadinya kelambanan input data karena koreksi dan otorisasi dari pusat.
- Penyesuaian perubahan regulasi terkait remisi atau pembebasan bersyarat ke dalam sistem SDP membutuhkan waktu cukup panjang demikian juga pemahaman petugas operator;  
Kondisi ini dirasakan paling berdampak terhadap kinerja petugas, dimana setiap perubahan regulasi terkait pemberian hak narapidana harus diadaptasi dalam bentuk teknologi yang membutuhkan waktu, hal

ini kemudian juga akan berdampak terhadap penyesuaian yang dilakukan oleh petugas terhadap cara baru dan proses baru dalam input data.

- Pelatihan khusus terkait teknologi informasi bagi operator dan supervisor sangat terbatas;

Data wawancara menunjukkan belum ada pelatihan khusus terkait teknologi informasi bagi petugas. Hal ini berdampak pada tingkat pengetahuan dan pemahaman petugas yang pada akhirnya berdampak pada kinerja petugas dalam mengoperasikan SDP.

- Regenerasi ketika operator mutasi atau promosi membutuhkan waktu. Kondisi ini merupakan dampak lanjutan dari point sebelumnya, dimana terjadinya mutasi ataupun promosi akan menyulitkan regenerasi karena selain tidak dipersiapkan sejak awal pelatihan yang diselenggarakan pun tidak ada. Baik operator/supervisor lama maupun baru belajar secara otodidak melalui *manual book* yang ada.

Uraian permasalahan diatas tentu mempengaruhi petugas operator dan supervisor dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Untuk itulah diperlukan sumber daya manusia yang adaptif terhadap perubahan dan perkembangan teknologi yang digunakan dan berdampak positif pada kinerja. Operator dan supervisor harus mampu bersinergi dalam bekerja tidak hanya sebagai atasan dan bawahan, tetapi juga sebagai kerja tim yang solid. Dalam sebuah organisasi manajer akan memainkan peran sentral dalam menentukan tingkat kepercayaan secara keseluruhan, karena kualitas hubungan antara manajer dan bawahan mempengaruhi sikap pengambilan keputusan dan kinerja bawahan Kramer & Tyler yang dikutip oleh (Barriere, 2016). Manajer dianggap agen yang menyimpan, mengumpulkan, dan menggunakan data, maka kepercayaan manajemen sangat penting untuk mempengaruhi sikap karyawan lainnya dan juga penting untuk proses bisnis yang akan digunakan perusahaan. Secara khusus, manajemen sumber daya manusia (SDM) telah menjadi lebih digerakkan atau didorong oleh data melalui digitalisasi (Venkataraman & Gofie, 2015), sehingga supervisor atau manajer dan operator dapat lebih baik secara obyektif dan empiris

membuktikan dan menentukan prioritas yang dapat meningkatkan investasi pada sumber daya manusia yang dibutuhkan organisasi (Ulrich, 2013).

Bentuk adaptasi yang perlu dilakukan oleh sumber daya manusia terkait penggunaan teknologi diantaranya adalah bagaimana karyawan merasakan efek kebermanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan (*easy of use*) dari teknologi yang digunakan sehingga mempengaruhi minat untuk menggunakannya, merasa puas menggunakannya dan pada akhirnya mampu meningkatkan kinerjanya (Isaac, et al, 2017). Kinerja yang baik melalui penggunaan teknologi informasi, pada akhirnya akan memudahkan kecepatan dalam pengambilan keputusan oleh pimpinan, karena semua data tersaji secara cepat, tepat dan akurat.

Untuk mengukur perilaku sumber daya manusia dalam menggunakan teknologi yang dilihat dari sisi kebermanfaatan dan kemudahan, digunakan teori *Technology Acceptance Model* atau TAM (Jantan et al, 2001 dalam Suwartana et al, 2014). *Technology Acceptance Model* (TAM) menggambarkan bahwa penerimaan penggunaan teknologi informasi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*. Kegunaan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi niat perilaku. Pengguna teknologi tertarik untuk menggunakan teknologi (penggunaan aktual) ketika mereka menemukan sistem teknologi berguna dan mudah digunakan. Kemudahan dan kebermanfaatan dalam menggunakan juga akan menciptakan kepuasan (*perceived satisfaction*) terhadap sistem yang digunakan (Al Rahmi, et al, 2015). Pemakai sistem informasi akan lebih banyak memanfaatkan sistem jika sistem informasi tersebut mudah digunakan. Sebaliknya jika sistem informasi tidak mudah digunakan pemakai akan lebih sedikit dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut.

*Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali dikembangkan oleh Davis (1989) menawarkan landasan untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai perilaku pemakai dalam penerimaan dan penggunaan sistem informasi (Davis 1989; Davis et al., 1989). TAM meyakini bahwa penggunaan sistem informasi akan meningkatkan kinerja atau efektivitas individu atau organisasi, di samping itu penggunaan sistem informasi adalah mudah dan tidak memerlukan

usaha keras dari penggunanya. Efektivitas sistem informasi merupakan upaya organisasi untuk memanfaatkan kemampuan dan potensi sistem informasi yang dimiliki untuk mencapai tujuan. Suatu organisasi mempunyai sistem informasi yang efektif apabila dengan menggunakan sistem informasi tersebut maka tujuan organisasi dapat tercapai.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi pada layanan pemasyarakatan mampu meningkatkan kinerja melalui kecepatan dan ketepatan data yang disajikan oleh operator dan supervisor SDP. Namun disisi lain masih terdapat kendala baik terkait sistem maupun sumber daya manusianya. Kendala ini mempengaruhi perilaku dalam menggunakan SDP, baik terkait kemudahan menggunakan (*perceived of use*), kebermanfaatan (*perceived of usefulness*) yang berpengaruh pada keinginan untuk menggunakan (*actual use*), kepuasan dalam menggunakan (*perceived satisfaction*) dan dampaknya terhadap kinerja (*performance impact*).

Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian yang bertema: ***“Pengaruh Penerimaan Penggunaan Teknologi Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) melalui Actual Use dan Perceived Satisfaction pada Performance Impact di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasyarakatan”***.

## **1.2 Pembatasan Penelitian**

Penelitian ini membatasi pada upaya untuk mengungkapkan Pengaruh Penerimaan Penggunaan Teknologi Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) melalui *Actual Use* dan *Perceived Satisfaction* pada *Performance Impact* di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasyarakatan, dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM).

## **1.3 Masalah Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, identifikasi permasalahan penelitian yang mempengaruhi perilaku dalam menerima penggunaan teknologi Sistem Database Pemasyarakatan (SDP) yang berdampak pada kinerja adalah sebagai berikut:

1. Latar belakang Pendidikan operator dan supervisor setingkat SLTA atau Sarjana yang bukan bidang teknologi informasi;
2. Minimnya pelatihan bagi petugas operator dan supervisor SDP;
3. Petugas Operator dan supervisor mengalami kesulitan beradaptasi terhadap sistem kerja dari manual menjadi digital;
4. Koneksi/jaringan internet yang tidak stabil.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP ?
2. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP ?
3. Apakah *Actual Usage of Web* berpengaruh terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP ?
4. Apakah *Perceived Satisfaction* berpengaruh terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP ?
5. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Actual Use* dalam penggunaan SDP ?
6. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Actual Use* dalam penggunaan SDP ?
7. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap *Perceived Satisfaction* dalam penggunaan SDP ?
8. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh terhadap *Perceived Satisfaction* dalam penggunaan SDP ?
9. Apakah *Actual Use* memediasi *Perceived Usefulness* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP ?
10. Apakah *Actual Use* memediasi *Perceived Ease of Use* terhadap terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP ?
11. Apakah *Perceived Satisfaction* memediasi *Perceived Usefulness* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP ?

12. Apakah *Perceived Satisfaction* memediasi *Perceived Ease of Use* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam penelitian adalah untuk menganalisa, menemukan dan menguji:

1. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP
2. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP
3. Pengaruh *Actual Usage of Web* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP
4. Pengaruh *Perceived Satisfaction* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP
5. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Usage of Web* dalam penggunaan SDP
6. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Usage of Web* dalam penggunaan SDP
7. Pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Perceived Satisfaction* dalam penggunaan SDP
8. Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Satisfaction* dalam penggunaan SDP
9. *Actual Usage of Web* memediasi *Perceived Usefulness* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP
10. *Actual Usage of Web* memediasi *Perceived Ease of Use* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP
11. *Perceived Satisfaction* memediasi *Perceived Usefulness* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP
12. *Perceived Satisfaction* memediasi *Perceived Ease of Use* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP

## 1.6 Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

### 1. Teoritis

- 1) Sebagai sumbangan pengetahuan mengenai bagaimana pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Actual Use* dan *Perceived Satisfaction* terhadap *Performance Impact* dalam penggunaan SDP pada UPT Pemasarakatan di Indonesia.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan bacaan serta informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, utamanya dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia serta khususnya dalam pengembangan teori mengenai *Theory Acceptance Model* (TAM). Penelitian berikut diharapkan juga mampu dipergunakan selaku pedoman penelitian selanjutnya serta memberikan temuan baru yang belum ditemukan dalam sejumlah penelitian yang sama sebelumnya.

### 2. Praktis

Sebagai tambahan referensi serta informasi terhadap pimpinan Kementerian Hukum dan HAM RI, Direktorat Jenderal Pemasarakatan, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM, dan Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasarakatan bahwa penggunaan teknologi informasi melalui *Sistem Database Pemasarakatan* (SDP) berpengaruh terhadap peningkatan kinerja sehingga perlu terus dikuatkan dan dikembangkan secara berkelanjutan. Selanjutnya sebagai referensi ilmiah pada pola rekrutmen petugas pamasarakatan yang mempunyai latar belakang pendidikan teknologi informasi dan penyelenggaraan pelatihan terkait teknologi informasi sehingga memiliki petugas yang kompeten dalam penggunaan teknologi informasi yang mampu meningkatkan kinerja.

### 1.7 State Of The Art

Hingga saat ini terdapat sejumlah penelitian terdahulu yang membahas penggunaan teknologi informasi dengan menggunakan pendekatan *Theory Acceptance Model* (TAM), namun jumlah penelitiannya masih sangat terbatas terutama apabila dikaitkan dengan ilmu manajemen sumber daya manusia. Beberapa penelitian terdahulu juga menggunakan *Theory Acceptance Model* (TAM) sebagai variabel mediasi yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel *exogen* dengan *endogen* menjadi hubungan yang tidak langsung (dapat memperkuat ataupun memperlemah hubungan antar variable).

Nilai kebaruan dari penelitian ini adalah bahwa *Theory Acceptance Model* (TAM) digunakan sebagai variabel eksogen, yaitu variabel *Perceived Usefulness* (PU) dan variabel *Perceived Ease of Use* (PEOU) yang mempengaruhi kinerja petugas. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana perilaku penerimaan pengelola SDM yang terkait langsung dengan penggunaan teknologi informasi dapat beradaptasi dengan teknologi yang ada, yang pada akhirnya mempengaruhi kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan (UPT) di Indonesia.

Kebaruan lainnya adalah belum banyak penelitian terdahulu yang dilakukan terhadap instansi pemerintahan khususnya di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemasarakatan. Oleh karena itu, penelitian ini fokus terhadap pengaruh penggunaan teknologi informasi Sistem Database Pemasarakatan (SDP) dan dampaknya terhadap kinerja petugas Pemasarakatan dengan menggunakan pendekatan *Theory Acceptance Model* (TAM).