

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi memiliki dampak besar dalam penyelenggaraan birokrasi di dalam pemerintahan. Proses administrasi pada pemerintahan yang dilakukan secara manual beralih menjadi digital. Tata kelola dalam pemerintahan merupakan suatu keharusan untuk mendukung kegiatan administrasi dan pelayanan publik. Sesuai dengan amanat Presiden dalam Peraturan Presiden No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa pemanfaatan teknologi informasi salah satunya dengan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, salah satunya dengan mengembangkan sistem seleksi CAT BKN. CAT BKN atau *Computer Assisted Test* Badan Kepegawaian Negara merupakan sistem seleksi berbasis komputer yang digunakan oleh BKN untuk seleksi CPNS (Calon Pegawai Negara Sipil), CPPPK (Calon Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja), dan seleksi pengembangan karir pegawai pemerintah.

Revolusi industri 4.0 dan Masyarakat 5.0 mendorong pemerintah menggunakan teknologi dalam meningkatkan layanan publik (Aminah & Saksono, 2021). Badan Kepegawaian Negara merupakan salah satu badan pemerintahan yang memiliki tugas dan fungsi dalam pembinaan dan penyelenggaraan manajemen ASN (Aparatur sipil Negara). BKN mengembangkan Sistem Seleksi CAT BKN sebagai pengelolaan manajemen ASN. Aplikasi CAT BKN merupakan sistem seleksi yang digunakan pertama kali secara massal pada tahun 2014 hingga sekarang sebagai seleksi penerimaan calon pegawai ASN di seluruh Indonesia dan jenjang karir ASN.

Pada tahun 2021, sistem seleksi CAT BKN dilakukan penambahan fitur biometrik sebagai pencegahan pemalsuan peserta dan peningkatan layanan pada proses registrasi dan *log in* berdasarkan Peraturan BKN No. 2 Tahun 2021 tentang Prosedur Penyelenggaraan Seleksi dengan Metode CAT BKN. Biometrik adalah identifikasi dan autentifikasi individu berdasarkan karakteristik fisik dan perilaku melalui pengenalan wajah, iris, sidik jari, geometri tangan, telapak tangan, suara, dan dna (Ciftci dkk, 2021). Pada aplikasi seleksi CAT BKN ini teknologi biometrik

yang digunakan adalah pengenalan wajah atau *face recognition*.

Penggunaan fitur *face recognition* pada aplikasi CAT BKN tidak luput dari permasalahan teknis, seperti gangguan pada sistem dan keterbatasan dukungan sarana prasarana dalam pelaksanaan seleksi. Selain itu, tidak meratanya akses, fasilitas, dan penyebaran informasi di setiap daerah mengakibatkan tidak semua peserta dan petugas seleksi di berbagai daerah memahami dan mampu menggunakan fitur yang sudah cukup lama diterapkan pada aplikasi CAT BKN, meskipun sosialisasi dan tutorial penggunaan telah diberikan sebelum ujian dimulai. Kondisi ini semakin kompleks ketika dihadapkan pada kelompok masyarakat yang secara sosial dan ekonomi kurang beruntung, seperti penyandang disabilitas dan masyarakat di daerah tertinggal. Kelompok ini sering kesulitan dalam keterbatasan akses, teknologi, dan fasilitas (Hyytinen dkk, 2022). Banyaknya keluhan dan pengaduan yang datang dari peserta dan petugas di wilayah 3T (tertinggal, terdepan, dan terluar) mencerminkan tantangan nyata dalam penerapan teknologi secara merata.

Dengan adanya permasalahan ini menunjukkan pentingnya dilakukan evaluasi terhadap penerapan fitur *face recognition* dari sisi pengguna dan sistem informasi. Evaluasi ini diperlukan untuk memahami sejauh mana fitur tersebut diterima, dimanfaatkan, serta memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses seleksi menggunakan aplikasi CAT BKN.

Banyak model kerangka kerja yang digunakan untuk melakukan analisis penerimaan pengguna dan evaluasi sistem informasi. Wang dkk, (2024) melakukan penelitian menggunakan pendekatan UTAUT-2, variabel *trust*, *perceived risk*, dan *personal innovativeness* (inovasi pribadi) untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan mahasiswa terhadap penggunaan *Facial Recognition Technology* (FRT) di berbagai universitas Tiongkok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *personal innovativeness* dan *trust* terhadap sistem meningkatkan penerimaan FRT, sedangkan *perceived risks*, psikologis, dan kinerja menghambat tingkat kepercayaan.

Penelitian yang dilakukan Ciftci dkk (2021) untuk menelaah faktor-faktor yang mempengaruhi niat pelanggan dalam menggunakan *Facial Recognition*

Systems (FRS) di restoran cepat saji dengan model UTAUT. Hasil studi menunjukkan bahwa *performance Expectancy*, *social influence*, dan *trust* terhadap sistem secara positif mempengaruhi niat pelanggan dalam menggunakan FRS untuk otorisasi akun loyalitas dan pembayaran. *Hedonic motivation* berpengaruh hanya pada penggunaan untuk akun loyalitas, sementara kekhawatiran privasi tidak memengaruhi *trust* terhadap sistem.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Setiorini dkk (2021) melakukan evaluasi sistem informasi pada manajemen rumah Sakit di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo dengan pendekatan HOT-Fit untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi. Hasil penelitian dari 84 responden ini menunjukkan keberhasilan implementasi SIMRS di RSKD meliputi variabel *System Quality*, *Service Quality*, *Structure*, dan *Organization*.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Oktavia dkk (2023) merancang aplikasi untuk mengukur loyalitas pelanggan Shopee menggunakan R Shiny dengan pendekatan PLS-SEM, *Customer Satisfaction Index*, dan *Customer Loyalty Index*. Berdasarkan survei 100 responden, ditemukan bahwa kualitas e-commerce dan keamanan transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Aplikasi ini memberikan analisis interaktif untuk membantu bisnis meningkatkan layanan dan mempertahankan pelanggan.

Model UTAUT-2 yang dikembangkan oleh Venkatesh dkk (2012) dikenal efektif dalam menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna dalam adopsi dan penggunaan teknologi dengan tingkat prediksi hingga 70% (Indrawati dkk, 2024). Sementara, model HOT-Fit yang dikembangkan oleh Yusof dkk (2008) berfokus pada evaluasi kualitas dan keberhasilan penerapan sistem informasi melalui 3 aspek, *human*, *organization*, dan *technology*. Sebagai metode analisis statistik, PLS-SEM digunakan untuk menganalisis secara kuantitatif hubungan antar variabel pada kedua model UTAUT-2 dan HOT-Fit. Model ini digunakan untuk melakukan analisis uji hipotesis dan hubungan antar variabel laten secara menyeluruh. Melalui analisis ini, ukuran indikator setiap konstruk yang didapatkan selanjutnya dilakukan identifikasi untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dan keberhasilan fitur *face*

recognition dalam aplikasi CAT BKN.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, model UTAUT-2 dan HOT-Fit mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku pengguna dan efektivitas sistem informasi. Kedua model ini memiliki kelebihan masing-masing. Model UTAUT-2 mampu mengidentifikasi faktor-faktor pada sisi pengguna seperti kinerja sistem, kemudahan sistem, fasilitas pendukung, kebiasaan, dan niat pengguna menggunakan suatu sistem (Indrawati dkk, 2024). Di sisi lain, model HOT-Fit dapat mengidentifikasi faktor-faktor pada sisi sistem informasi dengan 3 aspek, manusia, organisasi, dan teknologi (Nazaaruddin dkk, 2023). Melalui pendekatan tersebut, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana penerimaan pengguna dan evaluasi fitur *face recognition* pada aplikasi CAT BKN menggunakan model UTAUT-2, HOT-Fit, dan PLS-SEM dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengguna terhadap keberlanjutan pengguna yang diperlukan dalam peningkatan fitur *face recognition* aplikasi CAT BKN wilayah kerja Kantor Regional VII BKN Palembang yang terdiri dari Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu, dan Bangka Belitung.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini terbagi 3, yaitu:

1. Mengukur tingkat penerimaan pengguna dan kesuksesan fitur *Face Recognition* pada aplikasi CAT BKN dengan menggunakan UTAUT-2, HOT-Fit, dan PLS-SEM.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna dan kesuksesan fitur *Face Recognition* pada aplikasi CAT BKN.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan fitur *Face Recognition* kepada pengembang internal berdasarkan hasil analisis penerimaan penggunaan dan evaluasi fitur pada saat seleksi CAT BKN.

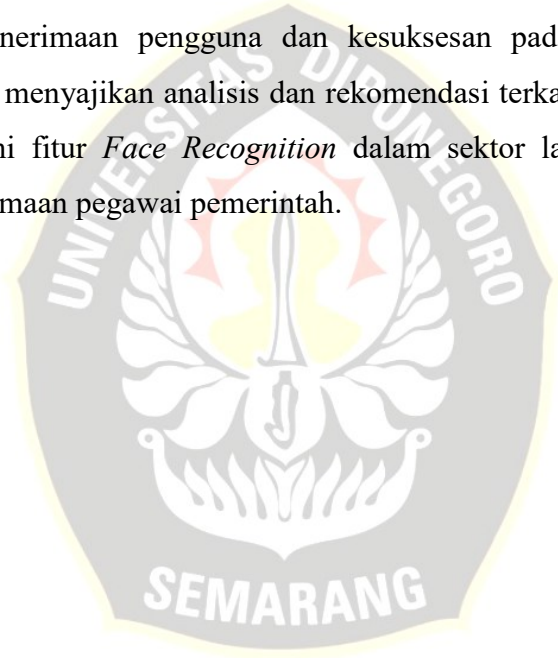
1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terbagi dalam 3 (tiga) kategori yang diuraikan sebagai berikut :

1. Manfaat secara teoritis: Penelitian ini mengembangkan model *hybrid* antara

model UTAUT-2, HOT-Fit, dan PLS-SEM. Kombinasi model ini memberikan pandangan terhadap faktor-faktor penerimaan pengguna dan kesuksesan penggunaan *Face Recognition* dalam sistem seleksi penerimaan pegawai.

2. Manfaat bagi pemerintah: Penelitian ini memberikan rekomendasi berbasis data kepada BKN untuk meningkatkan efektivitas dan adopsi fitur *Face Recognition* dalam CAT BKN. Hasil penelitian ini juga dapat membantu pemerintah dalam memperkuat transparansi, keamanan, dan akurasi dalam proses seleksi ASN.
3. Manfaat secara akademis: Penelitian memberikan kontribusi ilmiah dalam penelitian penerimaan pengguna dan kesuksesan pada fitur CAT BKN. Penelitian ini menyajikan analisis dan rekomendasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi fitur *Face Recognition* dalam sektor layanan publik, yaitu seleksi penerimaan pegawai pemerintah.



SEKOLAH PASCASARJANA