

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sekilas Sejarah Kota Bandung**

Kota Bandung tidak berdiri bersamaan dengan pembentukan Kabupaten Bandung. Kota itu dibangun dengan tenggang waktu sangat jauh setelah Kabupaten Bandung berdiri. Kabupaten Bandung dibentuk pada sekitar pertengahan abad ke-17 Masehi, dengan Bupati pertama tumenggung Wiraangunangun. Beliau memerintah Kabupaten Bandung hingga tahun 1681. Semula Kabupaten Bandung beribukota di Krapyak (sekarang Dayeuhkolot) kira-kira 11 kilometer ke arah Selatan dari pusat kota Bandung sekarang. Ketika kabupaten Bandung dipimpin oleh bupati ke-6, yakni R.A Wiranatakusumah II (1794-1829) yang dijuluki "Dalem Kaum I", kekuasaan di Nusantara beralih dari Kompeni ke Pemerintahan Hindia Belanda, dengan gubernur jenderal pertama Herman Willem Daendels (1808-1811). Sekitar akhir tahun 1808/awal tahun 1809, bupati beserta sejumlah rakyatnya pindah dari Krapyak mendekati lahan bakal ibukota baru. Mula-mula bupati tinggal di Cikalintu (daerah Cipaganti), kemudian pindah ke Balubur Hilir, selanjutnya pindah lagi ke Kampung Bogor (Kebon Kawung, pada lahan Gedung Pakuan sekarang). Tidak diketahui secara pasti, berapa lama Kota Bandung dibangun. Akan tetapi, kota itu dibangun bukan atas prakarsa Daendels, melainkan atas prakarsa Bupati Bandung, bahkan pembangunan kota itu langsung dipimpin oleh bupati. Dengan kata lain, Bupati R. A. Wiranatakusumah II adalah pendiri (the founding father) kota Bandung. Kota Bandung diresmikan sebagai ibukota baru Kabupaten Bandung dengan surat keputusan tanggal 25 September 1810 (bandung.go.id, diakses pada 17 Agustus 2015).

#### **1.1.2 Visi dan Misi Pemerintahan Kota Bandung**

##### **VISI**

Terwujudnya kota Bandung yang nyaman, unggul dan sejahtera

## MISI

1. Mewujudkan Bandung nyaman melalui perencanaan tata ruang, pembangunan infrastruktur serta pengendalian pemanfaatan ruang yang berkualitas dan berwawasan lingkungan.
2. Menghadirkan tata kelola pemerintahan yang akuntabel, bersih dan melayani
3. Membangun masyarakat yang mandiri, berkualitas dan berdaya saing
4. Membangun perekonomian yang kokoh, maju, dan berkeadilan.

### 1.1.3 Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung merupakan Lembaga Teknis Daerah dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007, Tanggal 4 Desember 2007 serta merupakan penggabungan Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) Dinas dan Kantor di lingkungan Pemerintah Kota Bandung yaitu Dinas Informasi dan Komunikasi dengan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE). Dengan demikian Bakominfo berdiri sejak diberlakukannya PERDA Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung. Dengan diterbitkan dan berlakunya Perda Kota Bandung Nomor : 13 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Perda Kota Bandung No. 13 Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 13 Tahun 2007 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung Tanggal 7 Agustus 2009, maka Badan Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.

#### 1.1.4 Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

##### VISI

Terwujudnya efektifitas dan efisiensi komunikasi dan informatika penyelenggaraan pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan kota Bandung sebagai kota jasa bermartabat.

##### MISI

1. Meningkatkan dan mengembangkan kemitraan, pemberdayaan dan pendayagunaan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika;
2. Meningkatkan layanan publik dan pemberdayaan masyarakat dalam rangka komunikasi dialogis;
3. Meningkatkan pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi masyarakat dalam rangka mewujudkan budaya masyarakat berbasis teknologi informasi;
4. Meningkatkan kerjasama, kemitraan dan pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika pemerintah dan masyarakat;
5. Mendorong peran media massa dalam rangka meningkatkan informasi yang beretika dan bertanggungjawab;
6. Meningkatkan sumber daya manusia bidang komunikasi dan informatika yang handal.

#### 1.1.5 Aplikasi *panic button* (X-Igent)

Aplikasi *panic button* (X-Igent) merupakan aplikasi hasil kerja sama antara pemerintah kota Bandung dengan X-Igent yang merupakan salah satu perusahaan IT yang berada dalam naungan PT. Telkom. Aplikasi *panic button* (X-Igent) adalah layanan bantuan darurat yang diberikan kepada masyarakat kota Bandung guna menanggulangi kejahatan yang sedang marak di kota Bandung. Hingga saat ini aplikasi *panic button* (X-Igent) hanya terdapat pada platform android saja yang dapat didownload pada Google *Play Store*. Penggunaan dari aplikasi *panic button* (X-Igent) cukup mudah yaitu setelah aplikasi didownload maka pengguna akan diminta mendaftarkan nomor telepon guna mencegah penyalahgunaan aplikasi tersebut. Kemudian mendaftarkan nomor kerabat agar nantinya disaat

pengguna melaporkan keadaan darurat maka kerabat yang didaftarkan nomornya akan mendapatkan informasi mengenai keberadaan pengguna. Aplikasi ini terhubung dengan Bandung *Command Center* jika ada laporan keadaan darurat maka Bandung *Command Center* akan menghubungi petugas patrol yang paling dekat dengan lokasi pelapor. Untuk mendapatkan bantuan darurat, pengguna hanya butuh menekan layar aplikasi sebanyak lebih dari dua kali saja maka bantuan akan diproses oleh Bandung *Command Center*. Selain bantuan darurat tersebut, dalam aplikasi *panic button* (X-Igent) juga terdapat nomor-nomor layanan darurat yang lain seperti nomor *call center* rumah sakit, kantor polisi, SAR, layanan derek, lalu juga ada informasi mengenai lokasi tempat pengisian bahan bakar.

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Seperti yang kita ketahui bahwa teknologi di bidang ICT (*Information and Communication Technology*) terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan zaman. Perkembangan teknologi dilakukan secara terus-menerus untuk semakin mempermudah kehidupan manusia dalam berbagai bidang. ICT adalah perangkat teknologi yang digunakan dalam pengolahan data, penyusunan, penyimpanan, serta manipulasi data melalui berbagai cara untuk memproses dan menyampaikan informasi yang berkualitas. Teknologi informasi dan komunikasi menjadi kebutuhan yang mendasar pada era modern ini, hampir semua teknologi yang ada pada saat ini dibuat dan dikembangkan dengan berbasis ICT (Ratriyani, 2014). ICT sendiri memiliki dua aspek yang menjadi dasar dari perkembangannya, yaitu teknologi informasi dan teknologi komunikasi. Teknologi informasi mencakup hal-hal yang berkaitan dengan proses, penggunaan alat bantu, dan manipulasi, serta pengelolaan informasi. Sedangkan teknologi komunikasi mencakup segala sesuatu yang memiliki keterkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mengirim data dari perangkat yang satu ke perangkat lain (Nabila, 2015).

Industri ICT dari tahun sebelum 2000 sampai setelah tahun 2000 terjadi banyak sekali perubahan. Dari sebelum tahun 2000 belum adanya teknologi yang canggih seperti sekarang ini, dan terjadinya perubahan yang bertahap dari

perubahan teknologi dari yang masih biasa saja sampai dengan teknologi canggih seperti smartphone yang sudah semakin canggih dan banyak sekarang (Arnando, 2015). ICT telah memengaruhi kehidupan kita dengan cara, mengubah cara kita belajar, cara kita bekerja, dan bersosialisasi. Beberapa contoh penerapan ICT di antaranya adalah, dalam bidang bisnis, pendidikan, dan kesehatan, serta pemerintahan. Penerapan ICT dalam bidang pemerintahan dikenal dengan istilah e-government, dengan tujuan agar pemerintah dapat mendengarkan aspirasi serta keluhan masyarakat dan penindakannya akan lebih cepat dan efisien. ICT juga dapat memberdayakan masyarakat yang kritis dengan adanya infrastruktur e-government yang akan lebih mudah dan lebih cepat mengakses informasi seputar pemerintahan (Nabila, 2015).

Perkembangan teknologi komunikasi pada masa ke masa selalu menjadi bagian yang terus berjalan dalam kehidupan kita. Hal ini tentu terjadi karena manusia yang selalu menginginkan suatu perubahan dalam dunia telekomunikasi untuk memudahkan pekerjaan mereka sehari-hari. Di tambah lagi saat ini manusia sudah tidak bisa lepas dari teknologi yang ada seperti misalnya handphone, internet dan media sosial yang mereka miliki. Oleh sebab itu teknologi komunikasi memiliki hubungan yang sangat erat dengan kehidupan manusia. Hadirnya teknologi komunikasi yang terus berkembang tersebut selain memberikan kemudahan dalam kehidupan kita, juga memberikan dampak-dampak tertentu pula bagi penggunanya. Teknologi komunikasi dan informasi dapat memberikan dampak kepada komunitas. Hal ini berarti setiap komunitas atau masyarakat sangat bergantung pada teknologi untuk melakukan komunikasi dan dalam pencarian informasi. Semenjak masuknya teknologi baru seperti internet, handphone/telephone, bahkan media sosial membuat proses komunikasi menjadi semakin mudah dan efisien. Hal ini juga lah yang menjadi salah satu alasan mengapa manusia sangat bergantung pada teknologi komunikasi dan pencarian informasi. (Limpah, 2015).

Pertumbuhan pengguna smartphone di Indonesia terus mengalami peningkatan, mengutip data yang dimiliki oleh *eMarketer*, diperkirakan hingga akhir 2015 pengguna smartphone mencapai 55 juta. Sedangkan total penetrasi pertumbuhannya mencapai 37,1 persen. Pertumbuhan pengguna smartphone yang

besar ini mengakibatkan bertumbuhnya pula pengguna internet di Tanah Air. Sebab, rata-rata pengguna mengakses internet menggunakan perangkat mobile. *eMarketer* juga memproyeksikan bahwa pada 2016 hingga 2019 pengguna smartphone di Indonesia akan terus tumbuh. Angka pertumbuhannya pun fantastis. Pada 2016 akan ada 65,2 juta pengguna smartphone. Sedangkan di 2017 akan ada 74,9 juta pengguna. Adapun pada 2018 dan 2019, terus tumbuh mulai dari 83,5 juta hingga 92 juta mobile phone user di Indonesia. Secara keseluruhan, menurut data yang dimiliki *eMarketer*, total pengguna smartphone di Asia Pasifik akan mencapai 2,51 miliar pengguna di akhir tahun ini. Sedangkan negara di Asia pasifik dengan total pertumbuhan pengguna smartphone yang paling besar adalah China. Negeri Tirai bambu tersebut pada tahun ini saja akan memiliki total pengguna smartphone hingga 528 juta pengguna. Sementara pada 2019 diperkirakan China akan memiliki 687 juta pengguna peranti mobile. India berada di peringkat dua, kemudian disusul Indonesia. Dalam hal ini, Indonesia juga berada di atas Jepang yang pada tahun ini hanya memiliki pertumbuhan pengguna sekira 51,8 juta, Korea Selatan (33,6 juta), Filipina (26,2 juta), serta Vietnam (20,7 juta) (Riadi, 2015).

Di beberapa kota besar di Indonesia sedang marak isu kejahatan berupa pembegalan yang dilakukan oknum penjahat, salah satu kota yang tingkat kejahatannya cukup meresahkan adalah kota Bandung. Pada pertengahan desember 2014, tingkat kejahatan di kota Bandung meningkat sebanyak 115 kasus dari 960 di tahun 2013 menjadi 1075 kasus di tahun 2014. Lalu kasus pencurian dengan pemberatan yang semula 574 kasus menjadi 600 kasus. Untuk waktu kejadian paling banyak pada kurun waktu 18.00 WIB hingga 24.00 WIB. Tahun 2013 kasusnya berjumlah 1337 kasus dan meningkat 66 kasus menjadi 1403 kasus pada tahun 2014 (Suryadie, 2014). Memasuki triwulan pertama di tahun 2015, tingkat kriminalitas di kota Bandung naik sebesar 5%. AKBP M Ngajib, Kasatreskrim Polrestabes Bandung mengatakan bahwa angka kejahatan di jalan kota Bandung meningkat lebih dari 5% (Ispranoto, 2015).

Melihat situasi tersebut, pemerintah kota Bandung bekerja sama dengan Telkom untuk memberikan sebuah aplikasi smartphone yang diberi nama X-Igent *Panic Button* guna melindungi masyarakat kota Bandung dari ancaman bahaya maupun keadaan darurat (Solehudin, 2015). *Panic button* diciptakan untuk

mengatasi tindakan kriminalitas dan meredam aksi begal yang sedang marak. Selain itu aplikasi ini dapat digunakan untuk mengatasi keadaan darurat lainnya seperti kebakaran dan sebagainya. Aplikasi ini akan menampilkan peta lokasi kejadian kepada kerabat dan Bandung *Command Center* apabila user menekan tombol “SOS” pada layar *smartphone* mereka, lalu Bandung *Command Center* akan meneruskan pesan darurat tersebut kepada pihak Kepolisian atau pihak *rescue* lainnya untuk memberikan bantuan ke tempat kejadian perkara (Ilhamnoor, 2015). *Panic Button* diluncurkan pada tanggal 10 Juli 2015 oleh Ridwan Kamil selaku Walikota kota Bandung (Yumikosari, 2015).

Berdasarkan kondisi kota Bandung yang tingkat kejahatannya meningkat dan demi keamanan masyarakat kota Bandung, pemerintah kota Bandung mencoba untuk membuat sebuah solusi dalam menanggulangi tindak kriminalitas maupun untuk mengantisipasi keadaan-keadaan darurat untuk warganya dengan membuat sebuah aplikasi yaitu aplikasi *panic button* yang dalam pembuatannya menggandeng Telkom IDeC dalam mengembangkan aplikasi tersebut. Aplikasi tersebut nantinya dapat diperuntukkan bagi warga kota Bandung maupun para pendatang yang menetap sementara atau menetap dalam jangka waktu yang tidak ditentukan.

Aplikasi *panic button* hingga saat ini sudah didownload kurang lebih oleh seribu pengguna dan mendapatkan *rate* sebesar 4.6 dari 777 pengguna yang sudah memberikan rating pada aplikasi tersebut (*Play Store*, 2015).

Untuk dapat mengetahui faktor apa yang mempengaruhi para pengguna dalam menggunakan aplikasi *panic button* (X-Igent) khususnya untuk kota Bandung. Berdasarkan hal-hal tersebut, maka akan dilakukan penelitian mengenai **“Studi Penerimaan Aplikasi *Panic Button* (X-Igent) untuk Kota Bandung dengan menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM)”**

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

Perkembangan teknologi ICT terus berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman, hampir semua teknologi yang ada pada saat ini dibuat dan dikembangkan berbasis ICT. Salah satu teknologi berbasis ICT yaitu aplikasi *panic button* (X-Igent). Pemerintah kota Bandung telah menyediakan layanan bagi masyarakat kota Bandung khususnya berupa aplikasi pada smartphone, aplikasi ini dapat membantu masyarakat kota Bandung dalam mencari pertolongan darurat dengan cepat. Aplikasi ini dibuat guna membantu warga Bandung yang berada dalam keadaan darurat dan menangani masalah tingkat kejahatan yang ada di kota Bandung, yang mana pada akhir tahun 2014 dan pada triwulan pertama 2015 mengalami peningkatan. Namun, aplikasi *Panic Button* (X-Igent) ini tergolong sangat baru bagi masyarakat Bandung karena aplikasi jenis ini merupakan yang pertama di kota Bandung.

Karena hal ini tergolong baru, maka perlu diketahui bagaimana adopsi aplikasi ini pada masyarakat Bandung agar nantinya aplikasi ini dapat terus dikembangkan untuk meningkatkan pelayanan dari pemerintah itu sendiri. Untuk mengetahui bagaimana adopsi dari aplikasi *panic button* (X-Igent) ini, maka peneliti menggunakan teori *Technology Acceptance Model*, yang mana TAM merupakan model untuk mengidentifikasi bagaimana sebuah teknologi baru dapat diterima.

### 1.4 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimanakah hasil tanggapan responden terhadap variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *attitude to use*, dan *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi *Panic Button* (X-Igent)?
2. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent)?

3. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *attitude to use* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent)?
4. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *attitude to use* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent)?
5. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent)?
6. Apakah *attitude to use* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent)?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap masing-masing variabel (*perceived usefulness, perceived ease of use, attitude to use, dan behavioral intention*) pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent).
2. Mengetahui apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent).
3. Mengetahui apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *attitude to use* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent).
4. Mengetahui apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *attitude to use* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent).
5. Mengetahui apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent).
6. Mengetahui apakah *attitude to use* berpengaruh terhadap *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi *panic button* (X-Igent).

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya mengenai adopsi sebuah teknologi baru.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu input untuk pengembangan aplikasi yang sudah ada, maupun sebagai evaluasi yang nantinya akan digunakan untuk membuat aplikasi-aplikasi lain yang baru.

### **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini adalah tentang bagaimana tingkat adopsi aplikasi *panic button* (X-Igent) di kota Bandung, dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi adopsi tersebut terkait dengan *Technology Acceptance Model* (TAM). Penelitian ini dilakukan di kota Bandung dengan objek penelitiannya yaitu aplikasi *panic button* (X-Igent).

### **1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **Bab 1: Pendahuluan**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian

#### **Bab 2: Tinjauan Pustaka dan Lingkup Penelitian**

Tinjauan pustaka berisi tentang konsep secara teoritis sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang merupakan hasil dari studi pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

#### **Bab 3: Metodologi Penelitian**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

#### **Bab 4: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan hasil analisis penelitian terhadap objek yang diteliti dan akan digunakan sebagai jawaban atas permasalahan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

#### **Bab 5: Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menjelaskan bagaimana penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian, yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian dan memberikan saran yang berhubungan dengan pemecahan masalah.