

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) sebagai *Financial Intelligence Unit* (FIU) Indonesia berperan dalam mencegah dan memberantas tindak pidana pencucian uang serta pendanaan terorisme. PPATK memiliki sekitar 592 pegawai yang tersebar di kantor pusat dan cabang, dengan didukung 2 orang tim IT *Support*. Mengingat kompleksitas dan kritisnya tugas PPATK, keberadaan layanan IT yang responsif dan terkelola dengan baik menjadi sangat penting untuk memastikan kontinuitas operasional organisasi.

Untuk itu, PPATK sejak tahun 2019 telah mengimplementasikan sistem layanan bantuan internal (ESTIM) sebagai bagian dari penerapan prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mengamanatkan bahwa setiap instansi pemerintah wajib menerapkan SPBE dengan prinsip pengelolaan sistem informasi yang terpusat dan terdokumentasi [1]. Prinsip utama SPBE menekankan pentingnya pengelolaan sistem informasi yang terpusat, terdokumentasi dengan baik, dan terintegrasi untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data serta memastikan keamanan dan kerahasiaan informasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 [1]. Sistem layanan bantuan internal (ESTIM) dirancang sebagai platform berbasis web yang dapat di akses oleh seluruh pegawai PPATK tanpa perbedaan akses antara kantor pusat dan cabang, dengan fitur pelacakan status tiket secara *real-time*, kategorisasi prioritas penanganan, notifikasi otomatis, serta kemampuan pelaporan untuk menghasilkan data historis dan metrik kinerja layanan TI yang terstruktur dan objektif.

Meskipun sistem layanan bantuan internal (ESTIM) telah diimplementasi sejak tahun 2019, penggunaan masih sangat rendah. Berdasarkan hasil wawancara dengan administrator sistem dan tim IT *Support* PPATK serta data internal sistem [2], sejak implementasi hingga akhir 2025, total tiket yang tercatat hanya mencapai 1.234 tiket (rata-rata 247 tiket per tahun atau sekitar 21 tiket per bulan). Sementara itu, berdasarkan estimasi tim IT *Support*, jumlah aduan yang ditangani melalui *WhatsApp* diperkirakan mencapai lebih dari 3.200 aduan dalam rentang waktu yang sama, atau dua kali lipat dari tiket sistem formal. Secara rata-rata harian, hanya 5-10 tiket per hari yang masuk melalui sistem layanan bantuan internal (ESTIM),

sementara 10-20 aduan per hari ditangani melalui *WhatsApp*. Kondisi ini mengakibatkan mayoritas pegawai PPATK memilih menggunakan *WhatsApp* sebagai kanal informal untuk melaporkan masalah IT, padahal penggunaan kanal informal tersebut tidak sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE yang mengamanatkan pengelolaan sistem informasi pemerintah secara terpusat dan terdokumentasi [1].

Penggunaan *WhatsApp* untuk pelaporan masalah IT menimbulkan berbagai permasalahan: pertama, data tidak terdokumentasi secara formal sehingga tidak dapat digunakan untuk analisis historis dan evaluasi kinerja layanan IT; kedua, informasi tersebar di berbagai perangkat pribadi pegawai dan tidak tersimpan dalam basis data terpusat organisasi, yang berpotensi menimbulkan risiko keamanan informasi dan kehilangan data penting; ketiga, tidak ada mekanisme pelacakan status penanganan dan eskalasi masalah secara sistematis; keempat, tidak tersedia metrik objektif untuk mengukur waktu respons dan tingkat penyelesaian masalah IT; kelima, pengelolaan pengetahuan (*Knowledge management*) tidak dapat dilakukan karena tidak ada dokumentasi formal yang dapat dijadikan referensi untuk penanganan masalah serupa di masa depan. Fenomena rendahnya adopsi sistem formal dan dominasi penggunaan kanal informal bukan hanya terjadi di PPATK, namun juga dialami oleh berbagai instansi pemerintah lainnya dalam implementasi SPBE. Hambatan utama dalam implementasi layanan SPBE di pemerintah daerah meliputi resistensi pengguna terhadap perubahan, kurangnya sosialisasi yang efektif, rendahnya literasi digital pegawai, serta ketergantungan terhadap kanal komunikasi informal yang telah menjadi kebiasaan [3]. Dalam konteks implementasi SPBE di Indonesia, kebiasaan pengguna terhadap prosedur manual atau kanal komunikasi informal yang telah mengakar dalam budaya organisasi menciptakan resistensi psikologis terhadap sistem formal, meskipun sistem formal tersebut menawarkan manfaat yang lebih baik dari segi dokumentasi, keamanan dan efisiensi layanan [4].

Rendahnya adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM) dan dominasi penggunaan *WhatsApp* sebagai kanal pelaporan menimbulkan berbagai dampak negatif terhadap pengelolaan layanan IT di PPATK. Pertama, pengelolaan layanan IT menjadi tidak terpusat dan tidak terstruktur karena tim IT Support harus menangani aduan dari berbagai kanal secara bersamaan (*multi-channel*). Kedua, investasi implementasi sistem sejak 2019 tidak memberikan manfaat optimal dengan volume tiket yang hanya mencapai 1.234 dalam enam tahun. Ketiga, fitur-fitur sistem seperti pelacakan status tiket, penentuan prioritas

penanganan, dan pembuatan laporan kinerja tidak dimanfaatkan secara optimal. Keempat, tidak ada dokumentasi formal yang memadai untuk mendukung pengelolaan pengetahuan (*knowledge management*) dan evaluasi kinerja layanan IT secara objektif berdasarkan data historis. Kelima, kondisi ini menyebabkan pengelolaan layanan TI di PPATK belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip SPBE yang mengatur agar sistem pemerintahan berbasis elektronik dikelola secara terpusat dan terdokumentasi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 [1]. Hingga saat ini, PPATK belum memiliki regulasi formal atau SOP yang mewajibkan penggunaan sistem layanan bantuan internal (ESTIM), sehingga pegawai bebas dalam memilih kanal pelaporan yang mengakibatkan penggunaan paralel antara sistem formal dengan kanal informal (*WhatsApp*). Meskipun telah dilakukan sosialisasi dan pelatihan pada september 2025 [5], tingkat adopsi sistem masih belum menunjukkan peningkatan yang signifikan. Hingga saat ini, PPATK belum pernah melakukan analisis mendalam terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM), padahal pemahaman tentang faktor-faktor penerimaan teknologi sangat diperlukan untuk merancang strategi peningkatan adopsi yang efektif dan memenuhi mandat SPBE.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan utama yang dihadapi oleh PPATK adalah penggunaan *WhatsApp* sebagai kanal dominan untuk pelaporan masalah IT oleh mayoritas pegawai, yang tidak sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang SPBE. Kondisi ini menyebabkan data tidak terdokumentasi secara formal, informasi tidak tersimpan dalam basis data terpusat organisasi, dan pengelola layanan IT menjadi tidak terstruktur. PPATK belum pernah melakukan analisis terhadap faktor-faktor apa saja yang secara signifikan mempengaruhi niat dan perilaku aktual pegawai dalam menggunakan sistem tersebut. Tanpa pemahaman mendalam tentang faktor-faktor tersebut, PPATK akan kesulitan merancang strategi perbaikan yang tepat sasaran untuk meningkatkan adopsi sistem formal dan memenuhi mandat SPBE.

1.3 Tujuan

1. Menganalisis pengaruh faktor-faktor (*Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, dan Habit*) terhadap niat perilaku dan perilaku penggunaan sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di PPATK.

2. Memberikan rekomendasi strategis kepada PPATK untuk meningkatkan tingkat adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM) berdasarkan hasil analisis faktor-faktor yang berpengaruh signifikan.

1.4 Batasan Masalah

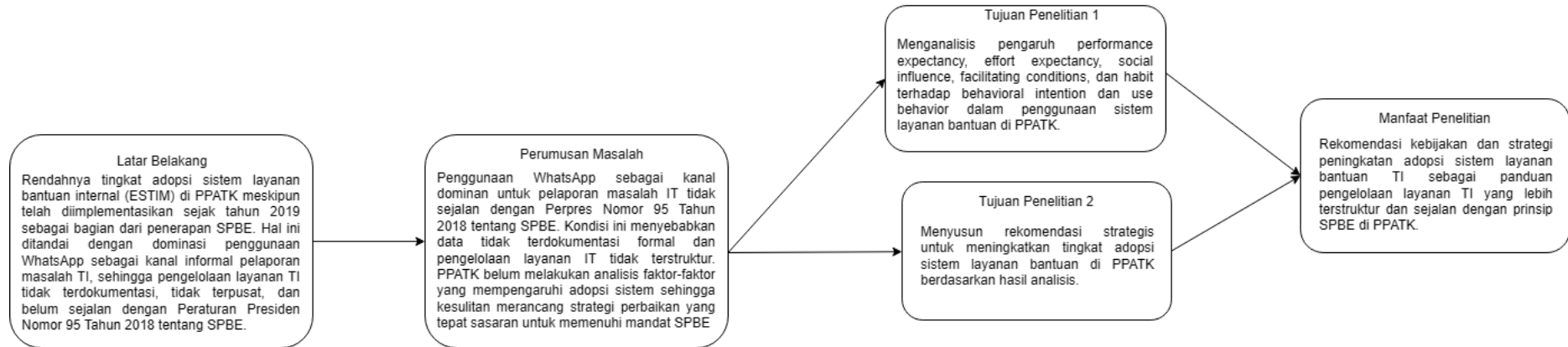
Penelitian ini dibatasi pada aspek berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM) di lingkungan PPATK dan tidak mencakup sistem layanan TI lainnya yang ada di organisasi.
2. Faktor-faktor yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi ekspektasi kinerja (*Performance Expectancy*), ekspektasi kemudahan (*Effort Expectancy*), pengaruh sosial (*Social Influence*), kondisi fasilitas pendukung (*Facilitating Conditions*), dan kebiasaan (*Habit*) terhadap minat perilaku (*Behavioral Intention*) dan perilaku penggunaan aktual (*Use Behavior*). penelitian ini tidak menguji variabel moderator karena fokus pada eksplorasi faktor utama.
3. Responden penelitian adalah pegawai PPATK yang memiliki akses terhadap sistem layanan bantuan internal (ESTIM), yang berlokasi di kantor pusat.
4. Analisis terbatas pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan bantuan dan penyusunan rekomendasi strategis berdasarkan temuan analisis.
5. Penelitian ini tidak mencakup kinerja sistem layanan bantuan internal (ESTIM) rekomendasi di lapangan.

1.5 Manfaat Penelitian

Bagi PPATK, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk menyusun kebijakan dan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan adopsi sistem layanan bantuan internal (ESTIM). Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi panduan bagi manajemen PPATK dalam merancang program sosialisasi, pelatihan, penyusunan regulasi formal, serta perbaikan sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi instansi pemerintah lainnya yang menghadapi permasalahan serupa dalam implementasi sistem layanan TI internal sebagai bagian dari penerapan SPBE.

1.6 Bagan Keterkaitan



Gambar 1.1 Bagan Keterkaitan Penelitian