

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis, meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerjasama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung tim pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi *e-commerce*, atau dalam aktivitas bisnis lainnya [1].

Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK dalam bidang *e-government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* dan keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi nomor 57 tahun 2003 tentang panduan penyusunan rencana induk pengembangan *e-government*. *E-government* merupakan layanan dimana pemerintah membangun dan menerapkan pelayanan menggunakan teknologi informasi yang bertujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi pemerintah dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan

rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari [2].

Seiring dengan semakin banyaknya daerah-daerah yang menerapkan teknologi informasi dalam bidang *e-government*, evaluasi terhadap efektivitasnya merupakan topik yang semakin penting bagi para praktisi dan peneliti. Setelah suatu sistem informasi memasuki fase implementasi dalam siklus hidup pengembangan sistem informasi, perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi [1]. Penelaahan tersebut bertujuan untuk menentukan efektivitas sistem (seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasaran-sasarannya) serta untuk mengevaluasi proses pengembangan sistem.

Aplikasi SIKESAL 2 “Sistem Informasi Keluhan Masyarakat” Kota Jambi, merupakan aplikasi pengaduan masyarakat kota jambi secara online ini akan mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan seperti jalan rusak, banjir, kebakaran, dan lain sebagainya. Masyarakat bisa langsung melapor kepada aplikasi SIKESAL 2 dan akan di teruskan ke dinas terkait dan di cari penyebab serta solusi nya. Namun apakah aplikasi tersebut telah berdampak positif dalam penggunaannya, baik secara individu maupun organisasi ?. Pada aplikasi SIKESAL 2 memiliki masalah pada server seperti koneksi terhadap server yang lemah dan sering terjadinya server *error* [3]. Hasil analisis dapat digunakan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya sehingga pihak pengelola aplikasi dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap aplikasi tersebut agar sesuai dengan keinginan pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitas sistem informasi pada aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi dengan menggunakan model DeLone dan McLean. DeLone dan McLean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi yaitu dengan elemen *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasan pengguna) dan *net benefit* (manfaat bersih). Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam skripsi dengan judul penelitian : “Analisis Kualitas Aplikasi Sikesal 2 Kota Jambi Dengan Metode DeLone Dan McLean”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Adakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi ?
2. Adakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi ?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi ?

4. Adakah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi ?
5. Variabel apakah yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean dengan variabel bebas *information quality, system quality, service quality* dan variabel terikat *use, user satisfaction, and net benefit*.
2. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat sekitar Kota Jambi.
3. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *sampling* Slovin.
4. Software pengolahan data yang digunakan yaitu smartpls.
5. Analisis data menggunakan metode SEM.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling berpengaruh pada kualitas aplikasi SIKESAL 2 terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode DeLone dan McLean.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola aplikasi sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan aplikasi SIKESAL 2 Kota Jambi.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan melalui penelitian ini.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statisti deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.