

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)[1].

*Website* SAMSAT merupakan salah satu penerapan teknologi informasi yang digunakan untuk mempermudah pengguna kendaraan bermotor untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan layanan yang disediakan oleh kantor SAMSAT. Informasi yang disajikan dalam *website* tersebut berupa Info Pemutihan, Data Kendaraan, Pajak Kendaraan, Nilai Jual, Progresif, *Whistleblowing System*, Standart Pelayanan, serta Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil kuesioner awal yang peneliti telah sebariskan kepada 50 orang responden, 82% responden menyatakan bahwa *website* SAMSAT Jambi mempunyai kelemahan, 56% menyatakan bahwa *website* tersebut kurang menarik dari segi interface, dan 70% responden menyatakan bahwa terdapat menu yang error dalam *website* tersebut. Menu yang error salah satunya adalah pada menu nilai jual yang mana ketika kita menginput data jenis kendaraan, tahun, serta nama model kendaraan maka hasil yang ditampilkan berisikan data belum tersedia.

Selain itu, di dalam *website* SAMSAT ini belum terdapat menu kolom komentar sebagai sarana penilaian serta penyampaian pendapat oleh pengguna *website* kepada pihak pengelola *website*, sebanyak 94% responden setuju untuk penambahan menu kolom komentar ini yang mana hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang didapatkan oleh pengguna *website* SAMSAT Jambi.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai kualitas sistem informasi pada *website* SAMSAT Jambi untuk mengetahui secara keseluruhan kualitas *website* SAMSAT Jambi ini dengan menggunakan model DeLone dan McLean. “DeLone dan McLean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi yaitu dengan elemen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*)”[2]. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola *website* SAMSAT Jambi dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *website* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang didapat dari *website* tersebut, sehingga pihak pengelola *website* mempertahankan sistem, informasi dan layanan yang telah baik dan meningkatkan sistem, informasi dan layanan yang kurang baik. Dengan mengangkat judul penelitian :

“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SAMSAT JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN”

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Bagaimana cara menganalisis tingkat kesuksesan website SAMSAT Jambi dengan menggunakan metode Delone dan Mclean?
2. Apa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan website terhadap penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih?

## 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 pengunjung website SAMSAT Jambi dengan jumlah responden minimal 100 responden.
3. Teknik sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling*.
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**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kesuksesan website SAMSAT Jambi menggunakan metode Delone dan Mclean
2. Mengetahui pengaruh variabel independen(Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan) terhadap variabel dependen(penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih)

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai masukan bagi pihak pengelola website sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan website SAMSAT Jambi.
2. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih sempurna.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari penulisan skripsi yang terdiri dari 6 bab. Adapun susunannya adalah sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori- teori dasar yang mendukung penelitian yang di kutip dari buku, jurnal yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis website SAMSAT Jambi dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode yang akan dilakukan dalam penelitian untuk mencapai tujuan, teknik-teknik pengumpulan data, analisis data, cara penafsiran, tools (alat bantu) yang digunakan.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, serta pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang di dapat dari website SAMSAT Jambi berdasarkan penelitian yang dilakukan serta rekomendasi untuk bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola website.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang kiranya dapat membangun ke arah yang lebih baik.