

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada era digitalisasi perkembangan teknologi semakin canggih. Berbagai inovasi yang bermunculan disetiap instansi pemerintahan sebagai alat pendukung tata kelola pemerintahan, sehingga tujuan yang diharapkan tercapai dengan baik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu terwujudnya tata kelola *good government*. Salah satunya dalam bidang pendidikan adalah PPDB Online atau Penyelenggaraan Penerimaan Peserta Didik Baru yang dilakukan secara online. PPDB merupakan layanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah baik di pusat maupun daerah.

Pada awalnya penerimaan peserta didik baru (PPDB) untuk SMA/SMK Negeri di provinsi Jambi dilakukan secara offline yaitu sistem pendaftaran dan seleksi penerimaan peserta didik baru secara manual, dengan adanya perkembangan teknologi semakin mendorong upaya-upaya pembaharuan dalam pemanfaatan hasil teknologi maka penerimaan peserta didik baru (PPDB) saat ini dilakukan secara online yaitu pendaftaran dan seleksi peserta didik yang dilaksanakan secara terkoneksi dengan jaringan internet [1].

Dinas Pendidikan Provinsi sebagai pihak penyelenggaran PPDB secara online yaitu melalui website dengan nama *website* SIAP PPDB ONLINE dengan link <https://jambi.siap-ppdb.com/#/> sistem ini dirancang untuk melakukan seleksi penerimaan siswa baru (PSB), mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman hasil seleksi, yang dilakukan secara online dan berbasis waktu nyata (*realtime*). PPDB Online ini digunakan dan dimanfaatkan oleh calon peserta didik baru untuk siswa dan siswi SMA dan SMK, pihak sekolah dan dinas pendidikan sebagai acuan dalam kapasitas dan jumlah calon peserta didik baru.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan salah satu pengurus PPDB dalam lingkup Dinas Provinsi Jambi yang mengatakan bahwa terdapat banyak keluhan dari pengguna antara lain website yang masih sulitnya digunakan oleh sebagian pengguna karena terlalu banyaknya menu yang tersedia di dalam *Website* tersebut sehingga menyebabkan kebingungan saat ingin menggunakan Website, seringkali mengalami *server down* saat masuk kedalam *website* tersebut, informasi yang di berikan tentang fitur yang disediakan di dalam website sangat terbatas, dan kurang lengkap sehingga pengguna sering merasa kesulitan untuk mendaftar. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan tingkat kesuksesan website itu sendiri. Website yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan rasa puas pengguna dan menghasilkan dampak-dampak atau manfaat yang positif yang dirasakan oleh penggunanya.

Model kesuksesan sistem teknologi informasi dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara menyeluruh dan bersama-sama mempengaruhi

baik penggunaan dan kepuasan pemakai. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negatif [2]. Dalam mengukur kesuksesan website dapat menggunakan metode DeLone and McLean dan Hot FIT (*Human Organization Technologi Net Benefit*).

Delone & Mclean merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi dengan melihat dari 6 variable evaluasi yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*). Kelebihan metode ini adalah adanya pengukuran terhadap manfaat yang diperoleh (*Net Benefit*) dari sebuah sistem informasi.

Human Organization Technologi Net Benefit (HOT FIT) merupakan Model kesuksesan terhadap sistem dengan fungsi memperjelas semua komponen yang terdapat dalam sistem informasi itu sendiri, yaitu manusia (*Human*) yang menilai sistem informasi dari sisi penggunaan (*system use*) yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan, pelatihan, pengalaman, pengetahuan, harapan, sikap menerima dan menolak sistem. Organisasi (*Organization*) yang menilai sebuah sistem dari struktur organisasi dan lingkungan organisasi berhubungan dengan perencanaan, manajemen, pengendalian sistem, dukungan manajemen, pembiayaan dan Komponen ketiga adalah teknologi (*Technologi*), Komponen teknologi terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) [3]. Kelebihan Model ini adalah model ini menilai dampak antara kualitas layanan, kualitas informasi dan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna

dan penggunaan sistem, struktur dengan lingkungan dan net benefit, serta lingkungan dengan net benefit.

Dari kedua metode yang disebutkan di atas, dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode *Delone* dan *McClean*, karena model kesuksesan sistem informasi D&M merupakan model yang sederhana dan mudah untuk dipahami dan dirasa lebih tepat digunakan untuk penelitian kali ini karena berdasarkan tujuan utamanya, sebuah sistem informasi dapat dikatakan berhasil dalam penerapannya apabila dapat dibuktikan menghasilkan dampak-dampak atau manfaat yang positif yang dirasakan oleh penggunanya. Sedangkan metode Human Organization Teknologi Net Benefit (HOT FIT) dirasa kurang tepat dikarenakan memiliki struktur yang lebih kompleks dan memiliki kekurangan yaitu dimensi faktor manusia belum menggambarkan lebih jauh indikator yang mampu mempengaruhi user untuk menggunakan SI.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap *website* PPDB Online untuk mengetahui apakah *website* telah memenuhi aspek-aspek kesuksesan yang ada dalam metode Delone and McClean dengan judul **“ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE SIAP PPDB ONLINE PROVINSI JAMBI DENGAN METODE DELONE AND MCLEAN”**

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah dari pembahasan tersebut, yaitu :

1. Bagaimana cara menganalisis tingkat kesuksesan *website* SIAP PPDB ONLINE PROVINSI JAMBI dengan menggunakan metode Delone & Mclean?
2. Apa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *website* terhadap penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih ?

1.3. BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari yang di bahas, maka penulis membatasi permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan metode Delone & Mclean dengan variabel bebas *information quality, system quality, service quality* dan variabel terikat *use, use satisfaction, dan net benefits*.
2. Pengolahan data menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dengan *software smartPLS 3.0*.
3. Kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir Google Drive dan dengan pengukuran berupa angka dengan Skala 1-5.
4. Responden pada penelitian ini adalah pengunjung *website* SIAP PPDB ONLINE PROVINSI JAMBI pada wilayah Kota Jambi.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan yang dapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kesuksesan *website* Siap PPDB ONLINE provinsi jambi mrngunakan metode Delone & Maclean
2. Mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) *information quality, system quality, service quality* terhadap variable terikat (*dependen*) *use, use statisfaction, dan net benefits*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan penelitian ini adalah :

1. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak pengelola *website* sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan *website* SIAP PPDB ONLINE PROVINSI JAMBI.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan kesuksesan *website*.

1.4.3. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang akan diuraikan dalam laporan ini terbagi dalam beberapa bab yang akan dibahas sebagai berikut

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sisematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literature yang bersumber dari buku, jurnal, artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode apa saja yang akan digunakan untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi *website* SIAP PPDB ONLINE Provinsi Jambi.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini berisikan hasil analisis yang dilakukan tentang permasalahan yang sesuai dengan topik penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Berisi hasil dari analisis dan pembahasan *website* SIAP PPDB ONLINE Provinsi Jambi yang menghasilkan rekomendasi yang nantinya diusulkan berdasarkan penelitian yang telah di lakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahapan-tahapan analisis beserta saran atau masukan bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.