

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sistem informasi pada perangkat seluler merupakan kombinasi perangkat lunak serta perangkat keras pada perangkat yang memiliki mobilitas tinggi guna mempermudah pengguna (user) dalam menyimpan, menerima, mengolah, serta mendistribusikan data kepada pengguna (user) lain [1]. Sistem informasi merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat penting di dalam suatu instansi pemerintah, karena dapat menunjang segala bentuk aktivitas di dalamnya untuk pengambilan keputusan. Penerapan sistem informasi oleh pemerintahan disebut dengan *e-government*. Sistem tersebut ditujukan oleh pihak yang ada di dalam lingkup pemerintah untuk mengolah, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, dengan menyajikan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu melalui aplikasi mobile berbasis android.

Dengan berkembang pesatnya teknologi saat ini telah hadir SIPADEK, SIPADEK adalah aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Perkantoran untuk memberikan kemudahan kepada pemerintah kota Jambi dalam mengurus surat

menyurat antar pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara). Aplikasi ini dirancang oleh Dinas Kementerian Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Jambi dan dirilis pada 29 Desember 2019 (<https://diskominfo.jambikota.go.id/>).

Dengan adanya aplikasi ini pegawai ASN dapat mengurus surat secara online tanpa perlu bertemu langsung dengan penerima surat. Hal ini tentu memudahkan proses pengiriman surat antar pegawai ASN Kota Jambi, sehingga lebih hemat waktu, tenaga, dan juga dapat memenuhi anjuran pemerintah untuk menjaga jarak dan lebih banyak dirumah saja. Pegawai ASN dapat membuat surat cukup dari aplikasi SIPADEK dan surat tersebut juga dapat disertai tanda tangan yang artinya surat yang dibuat melalui aplikasi ini bersifat resmi. Surat yang keluar atau masuk juga dapat dicetak secara pribadi jika Pegawai ASN menginginkan surat dalam bentuk fisik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengembang aplikasi, masih terdapat keluhan bahwa aplikasi ini kurang memuaskan, serta aplikasi ini masih sedikit peminatnya. Bagi beberapa pegawai salah satunya yang sudah cukup umur, kurang berminat menggunakan aplikasi ini karena menurut mereka masih terlalu rumit dan cukup membingungkan dalam pengoperasiannya sehingga lebih memilih untuk membuat surat secara manual. Aplikasi ini juga masih sering mengalami bug. Dari permasalahan tersebut maka perlu dilakukan pengukuran kualitas aplikasi sehingga dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas sistem itu sendiri memiliki beberapa indikator yang saling berkaitan antara lain: kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*reliability*), kecepatan akses

(*response time*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), dan keamanan sistem (*security*). Sebagai aplikasi pemerintah, kualitas aplikasi harus diperhatikan agar pengguna merasa puas dan tetap menggunakan aplikasi tersebut. Salah satu metode untuk mengukur kualitas aplikasi adalah DeLone & McLean. Model DeLone & McLean menyatakan bahwa ada tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan [2].

Berdasarkan uraian diatas dan belum adanya pengukuran kualitas aplikasi terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SIPADEK maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul yaitu “**Analisis Kualitas Aplikasi SIPADEK Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode DeLone & McLean**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis tingkat Kualitas aplikasi SIPADEK dengan menggunakan metode DeLone & McLean?
2. Bagaimana keterkaitan setiap variabel terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPADEK.
3. Variabel manakah yang paling dominan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna dari aplikasi tersebut?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulis melakukan pembatasan masalah yaitu :

4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode DeLone & McLean dengan variabel independennya yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Serta variabel dependennya yaitu kepuasan pengguna.
5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.
6. Metode analisis data menggunakan metode analisis kuantitatif yaitu SEM.
7. Tools yang digunakan adalah SmartPLS.
8. Jumlah responden dalam penelitian ini dihitung menggunakan teori slovin dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan teknik *sampling acceidental*.
9. Pengumpulan data dengan Kuisisioner online menggunakan google form.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas aplikasi SIPADEK dengan metode DeLone & McLean.
2. Mengetahui keterkaitan setiap variabel terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPADEK.
3. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi SIPADEK.

1.4.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SIPADEK sehingga dapat menjadi masukan untuk selalu memperbaiki kinerja aplikasi SIPADEK.
2. Bagi Universitas Dinamika Bangsa, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan perbendaharaan perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menganalisis hal-hal yang berhubungan dengan masalah kepuasan pengguna dan tambahan wawasan pemikiran ilmu pengetahuan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dan memahami gambaran mengenai susunan penulisan ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam laporan penulisan ini. Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan landasan teori mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian dan model penelitian. Serta beberapa penelitian terdahulu yang akan mendukung penelitian ini dalam mengembangkan hipotesis

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang variabel-variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

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

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi model konseptual, analisis dan statistik deskriptif, pengujian-pengujian, uji hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian baik saran untuk peneliti selanjutnya maupun saran untuk pengelola aplikasi.