

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

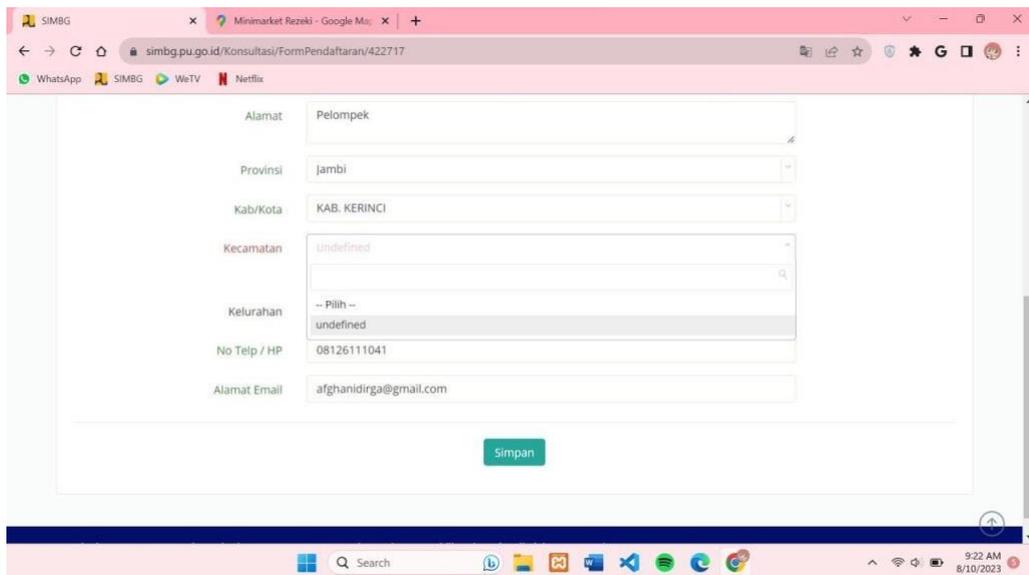
Hadirnya internet sebagai sebuah infrastruktur dan jaringan telah menunjang efektifitas dan efisiensi operasional sebuah perusahaan, terutama peranannya sebagai sarana publikasi, komunikasi, serta sarana untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan. Informasi dalam internet umumnya disebarakan melalui suatu halaman yang disebut dengan istilah situs jaringan (*website*) yang dibuat dengan format bahasa pemrograman HTML (*Hypertext Markup Language*).

Website disebut juga *site*, situs web atau portal yang merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan yang lainnya, halaman pertama sebuah website adalah *home page*, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut *web page*, dengan kata lain *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia [1].

Salah satu penerapan website yaitu pada Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang beralamat di <https://simbg.pu.go.id/>. SIMBG merupakan instansi yang berasal dari Direktorat Bina Penataan Bangunan Ditjen. SIMBG merupakan portal perizinan penyelenggaraan Persetujuan Bangunan Gedung, Sertifikat Layak Fungsi, SBKKBG, RTB, dan Pendataan Bangunan Gedung. SIMBG diharapkan dapat membantu Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan bangunan gedung di wilayahnya sehingga lebih tertib dan

transparan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dengan adanya SIMBG, diharapkan proses penyelenggaraan bangunan gedung juga menjadi lebih efektif dan koordinasi antar perangkat daerah terkait menjadi lebih jelas.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada 20 Agustus 2023 terdapat beberapa permasalahan pada *website* SIMBG ini seperti *error/gangguan* sistem, sering *log out* sendiri ketika banyak user yang mengakses *website*, persyaratan tidak langsung ada di dalam *website* sehingga pemohon atau user harus mencari tahu diluar *website*, sering terjadi *error* bagian pilihan data otomatis (pilihan tidak keluar). Berikut *Screenshot* permasalahan yang sering terjadi pada *website* SIMBG, dapat dilihat pada gambar berikut.



Alamat	Pelompek
Provinsi	Jambi
Kab/Kota	KAB. KERINCI
Kecamatan	undefined
Kelurahan	-- Pilih -- undefined
No Telp / HP	08126111041
Alamat Email	afghanidirga@gmail.com

Simpan

Gambar 1.1 Data Diri Pemohon

The image shows a web browser window with the URL simbg.pu.go.id/Konsultasi. A modal window titled "Daftar Pengajuan" is open, displaying a form with the following fields:

- Jenis Permohonan: Bangunan Gedung Existing
- Memiliki IMB/PBG: Iya, Tidak
- Memiliki SLF: Iya, Tidak
- Permohonan SLF: Bangunan Gedung
- Fungsi Bangunan: Fungsi Hunian
- Jenis Bangunan: --Pilih--

A "Simpan" button is located at the bottom right of the form.

Gambar 1.2 Jenis Bangunan



Gambar 1.3 Chat Operator SIMBG

Salah satu indikator kesuksesan *website* adalah kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan, Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan indikator utama pengukuran keberhasilan suatu *website* [2].

Metode *Is Success Model* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Metode ini dianggap lebih sederhana, lengkap dan juga valid untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, dimana dari metode tersebut sebagai dasar hipotesis awal penelitian untuk menjadi acuan dalam pengembangan kuesioner untuk mengukur kesuksesan implementasi suatu *website* [3].

Maka dari itu peneliti memberi solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara melakukan analisis kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dengan metode *Is Success Model*, yang akhirnya akan mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan manfaat bersih yang didapat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam laporan tugas akhir yang berjudul: **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE SISTEM INFORMASI MANAJEMEN BANGUNAN GEDUNG (SIMBG) MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah berdasarkan latarbelakang masalah di atas yaitu:

1. Bagaimana cara menganalisis kepuasan pengguna pada *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung Jambi (SIMBG) dengan menggunakan metode *Is Success Model*?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*)?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang beralamat domain di <https://simbg.pu.go.id/>
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Delone and Mclean Is Success Model*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner,
4. Kuesioner dibuat dan disebar melalui *google form* dengan menggunakan *skala likert* dengan nilai jawaban 1-5.
5. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) pada wilayah Kota Jambi.

6. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan dianalisis menggunakan *software* SMARTPLS, Dengan analisis data yang digunakan adalah SEM.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dengan menggunakan metode *Is Success Model*.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian, sebagai berikut :

1. Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi atau bahan pertimbangan dalam mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan website terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang di dapat, sehingga pihak pengelola mempertahankan layanan informasi yang telah baik dan meningkatkan kinerja website Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).

2. Dapat merasakan perubahan pada website Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang telah diperbaiki berdasarkan rekomendasi dari hasil analisis penulis dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian dengan cara mengutip dari berbagai buku, jurnal dan menuangkan ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) menggunakan metode *Is Success Model*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, konseptual model yang digunakan, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung untuk menganalisis kepuasan

pengguna *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG).

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), pengembangan model penelitian, variabel penelitian, indikator penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website* Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.