

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi semakin hari semakin cepat dan meluas hampir disemua bidang. Salah satu yang tak luput dari sasaran perkembangan dunia digital adalah dunia bisnis perbankan, pendidikan, dan yang lain – lain guna memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Perkembangan teknologi yang pesat menyebabkan munculnya berbagai bentuk layanan baru, termasuk dalam dunia kepolisian salah satunya aplikasi. Pelayanan kepolisian adalah salah satu bentuk layanan publik yang diberikan oleh kepolisian untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat [1].

Aplikasi adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu [2]. Aplikasi Polri Super App adalah upaya Polri meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah mengakses setiap kerja layanan publik Polri. Salah satu fitur yang ada di Aplikasi Polri Super APP yaitu perpanjangan SIM, pembayaran kendaraan bermotor STNK, pengaduan masyarakat dan layanan POLRI lainnya dapat diakses dengan mudah melalui PRESISI – POLRI SuperApp. Dan juga beberapa fitur layanan utama kepolisian yang bisa diakses masyarakat melalui Aplikasi Polri Super App ini, yakni informasi daerah rawan, pengurusan SIM, STNK dan SKCK secara online, informasi tilang elektronik, dan informasi mengenai pos polisi dan rumah sakit Polri.

Sebagaimana diatur dalam ketentuan UU No. 2 Tahun 2002 tentang Polri secara gamblang dirumuskan bahwa tugas pokok Polri adalah penegak hukum, pelindung, pengayom dan pembimbing masyarakat [3].

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada 06 Maret 2024, masih terdapat permasalahan pada Aplikasi Polri Super App yang disampaikan pengguna di *playstore*, antara lain data tidak terintegrasi, tidak bisa input data, masih ada kesalahan dalam aplikasi yang menyebabkan program tidak berfungsi dengan baik, kurang tanggapnya respon terhadap permasalahan, aplikasi masih sering terjadi *error*.

Dari penjelasan diatas penulis memilih metode *Is Success Model*, Metode ini 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 aplikasi [3].

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis akan melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI POLRI SUPER APP DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL* (STUDI KASUS : KOTA JAMBI)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang menjadi rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Polri Super App 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 Kepuasan pengguna (*user statisfaction*).

1.3 BATASAN MASALAH

Dibuatnya batasan masalah bertujuan agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, berikut adalah batasan-batasan masalah yang dibuat dalam penelitian ini:

1. Objek penelitian ini adalah Aplikasi Polri Super App.
2. Metode Pengambilan data menggunakan kuesioner kepada pengguna Aplikasi Polri Super App di Kota Jambi.
3. Metode yang akan digunakan dalam menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Polri Super App yaitu menggunakan metode *is success model*.
4. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*), Kepuasan pengguna (*user statisfaction*).
5. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan dianalisis menggunakan *software SMARTPLS*, Dengan analisis data yang digunakan adalah *SEM*.

6. *Tools* yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner ini adalah SMARTPLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Polri Super App menggunakan metode *Is Suuces 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 Kepuasan pengguna (*user statisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak polri, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan penilaian dan masukan terhadap peningkatan kualitas Aplikasi Polri Super App.
2. Bagi pengguna, hasil penelitian ini berguna untuk memperoleh informasi dan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih luas tentang Aplikasi Polri Super App.
3. Bagi peneliti selanjutnya adalah sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut pada materi lain terutama untuk menganalisis kepuasan pengguna suatu aplikasi.

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 Aplikasi Polri Super App 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 Aplikasi Polri Super App.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum Aplikasi Polri Super App, 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 Aplikasi Polri Super App 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.

