BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Di era globalisasi sekarang peran teknologi meningkat semakin pesat dan sangat penting dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Di dalam setiap aktivitas baik pekerjaan maupun kegiatan lainnya selalu mengandalkan teknologi. Penggunaan sistem teknologi informasi sudah merupakan suatu keharusan baik dalam aktivitas yang terjadi di sektor privat maupun sektor publik. Dalam kurun waktu terakhir, pengembangan atau pembuatan aplikasi juga digunakan untuk mendukung aktivitas atau pekerjaan di lembaga atau instansi pemerintah. Penggunaan sistem teknologi informasi di instansi pemerintah digunakan dalam berbagai bidang seperti operasional dan administrasi, begitu juga dalam bidang pendataan absensi. Sistem absensi sangat penting dalam mengetahui kehadiran karyawan dalam suatu instansi [1].

Salah satu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jambi sebagai upaya melakukan efisiensi dari banyaknya aplikasi yang ada adalah pengembangan aplikasi SiAbon (Sistem Absensi Online). Aplikasi SiAbon ini diperuntukkan atau digunakan oleh Lingkup Sekretariat Daerah dalam melakukan absensi. Absensi berarti “tidak hadir”, namun bisa dikatakan pula absensi merupakan ketidakhadiran atau kehadiran suatu objek dalam hal ini adalah orang, dimana orang tersebut terlibat dalam suatu organisasi yang mengharuskan

adanya pemberitahuan tentang keadaan atau kehadiran atau ketidakhadirannya dalam ruang lingkup organisasi tersebut [2].

Aplikasi SiAbon merupakan Aplikasi atau sistem teknologi informasi yang digunakan dilingkup Sekretariat Daerah Provinsi Jambi dalam bidang kedisiplinan dalam rangka melaksanakan pendataan absensi seluruh pegawai dilingkup Sekretariat Daerah Provinsi Jambi. Aplikasi SiAbon akan menggantikan beberapa sistem pengabsensian secara manual yang dituangkan di buku agenda yang sudah dipakai sebelumnya yang memiliki kekurangan dalam efisiensi pencatatan data absen pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jambi. Aplikasi SiAbon menyediakan fitur Absensi yang harus di install pada tiap pegawai yang dapat digunakan ketika pegawai ada di zona sektor kantornya jadi dapat memungkinkan pegawai tidak dapat melakukan manipulasi absensi.

Setelah dilakukan proses analisa permasalahan, ditemukan beberapa kendala yang sering dialami oleh pengguna aplikasi SiAbon melalui ulasan yang ada di *google play store* yaitu aplikasi tidak beroperasi dengan baik ketika digunakan, saat melakukan *upgrade* pada akun pengguna aplikasi ini malah semakin lemot dan sering terjadinya *error*, dan ketersediaan informasi yang kurang lengkap dan terbaru. Selain itu, beberapa pengguna juga memberikan keluhan terkait kurangnya fitur-fitur yang disediakan di aplikasi seperti tidak adanya fitur ganti *password* dan kendala pengguna aplikasi tidak bisa berinteraksi secara online.

Terkait beberapa permasalahan aplikasi SiAbon, peneliti tertarik melakukan analisis system informasi pada aplikasi SiAbon dengan metode Delone dan McLean. Metode Delone and McLean digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pengguna, pengguna sistem, kepuasan pengguna dan net-benefit [3]. Dari penjelasan diatas peneliti memilih metode Delone and McLean karena sesuai dengan karakteristik masalah yang ada pada aplikasi SiAbon yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode Delone McLean adalah sebagai berikut : Penelitian yang dilakukan oleh Mulyono dkk [4] yang berjudul “Pengukuran Kesuksesan Website Universitas Menggunakan Metode Delone and Mclean”. Pada penelitian tersebut dilakukan proses analisis kesuksesan website dengan 6 variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan net benefits. Hasil dari penelitian tersebut diketahui bahwa variabel yang digunakan berpengaruh signifikan dan positif dan hipotesis dapat diterima. Kemudian ada juga penelitian yang dilakukan oleh I. Fitriana dkk [5] yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Wifi TB dengan Metode Delone and McLean” yang menghasilkan bahwa variabel kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Setelah itu ada juga penelitian yang dilakukan oleh Mardiana dkk [6] yang berjudul “Penerapan Model Delone dan McLean Pengukuran Kesuksesan Simak Online UIN Raden Fatah Palembang” Hasil penelitian menunjukkan

bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, pemakaian dan kepuasan pemakai berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi akademik di UIN Raden Fatah Palembang.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan analisis kepuasan pengguna pada aplikasi tersebut sehingga dapat member masukan terhadap masalah yang terjadi dengan mengangkat judul “**Analisis Kualitas Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi SiAbon Menggunakan Metode Delone And McLean**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana mengukur tingkat kualitas kepuasan pengguna pada Aplikasi SiAbon menggunakan metode Delone and McLean?
2. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan Aplikasi SiAbon?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah dilakukan berdasarkan rumusan masalah diatas agar pembahasan lebih terarah serta terorganisasi dengan baik. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada Aplikasi SiAbon.
2. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan pada Aplikasi SiAbon.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Metode Delone dan McLean yang dimana hanya akan digunakan 4 variabel yang terdiri dari 3 variabel bebas (*Independent*) yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, serta 1 variabel terikat (*dependen*) yaitu kepuasan pengguna.
4. Responden ialah pengguna aplikasi SiAbon dilingkup Sekretariat Daerah Provinsi Jambi.
5. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner dengan memanfaatkan media *Google Form* dan skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala likert.
6. Pengolahan data menggunakan menggunakan SmartPLS (*Smart Partial Least Square*) 3.0 dan dilakukan analisis data menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah disampaikan, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi SiAbon berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Delone dan McLean.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh dan yang tidak berpengaruh terhadap akan kualitas layanan aplikasi SiAbon.
3. Memberikan masukan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi SiAbon dengan menerapkan faktor-faktor dalam Delone dan McLean yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel independen terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel dependen, untuk meningkatkan kualitas layanan di aplikasi SiAbon.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Pemilik Aplikasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan sehingga dapat meningkatkan kualitas kepuasan pengguna pada aplikasi SiAbon.
2. Bagi Pengguna Aplikasi, diharapkan dapat mengetahui kendala apa saja yang dialami khususnya para pegawai Sekretariat Daerah Provinsi Jambi pada saat absensi online dengan menggunakan aplikasi SiAbon.
3. Bagi Penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya analisis kepuasan pengguna pada aplikasi dengan metode Delone dan McLean.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya, diharapkan dapat dijadikan pembelajaran dan panduan untuk penelitian serupa pada penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penulisan terbagi menjadi enam bagian utama yang masing - masing dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang digunakan untuk membuat laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijelaskan konsep - konsep teori yang diperlukan untuk melakukan suatu penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan langkah-langkah dalam proses yang akan diikuti saat melakukan penelitian serta teknik yang akan digunakan.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kesuksesan dengan metode Delone dan McLean.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil yang didapatkan setelah melakukan pengolahan data – data yang dikumpulkan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan serta saran dan masukan untuk kedepannya.