BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama bidang komputer dan ilmu komunikasi menyebabkan perubahan sistem dalam suatu organisasi, yang berdampak pada cara kerja untuk mencapai kemajuan pekerjaan. Teknologi informasi diterapkan untuk pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensi pekerjaan yang pada akhirnya meningkatkan keuntungan baik secara finansial maupun jaringan.dalam perkembangan teknologi yang pesat ini, penulis memandang bahwa kemajuan suatu organisasi sangat tergantung pada teknologi dan sistem informasi, budaya organisasi manajemen mutu.

Sistem Pemerintahan dapat diartikan sebagai suatu struktur yang terdiri dari fungsi-fungsi legislatif, eksekutif dan yudikatif yang saling berhubungan, bekerja sama dan mempengaruhi satu sama lain. Secara demikian sistem pemerintahan adalah cara kerja lembaga-lembaga negara satu sama lainnya.

Pemerintah memerlukan sistem informasi yang memadai karena kompleknya organisasi sektor publik. Keberadaan sistem informasi pemerintah (e-government) akan memberikan manfaat berupa berjalannya organisasi sektor publik secara efisien dan efektif. Menurut Fitri (2012) peranan teknologi informasi dalam menunjang sistem operasional dan manajerial pada sektor publik dewasa ini dirasakan semakin penting.

Fokus utama penerapan sistem informasi pada suatu organisasi pemerintah adalah kesuksesan penerapan sistem dalam organisasi tersebut. Kesuksesan sistem informasi dalam suatu organisasi atau perusahaan bukan hanya tergantung dari sistem itu sendiri, tetapi kesuksesan itu bisa terwujud dengan adanya pemahaman dan manfaat yang didapat dari pemakaian sistem. Pengguna informasi akan merasa puas jika mereka bisa mendapatkan informasi yang diinginkan dengan cepat, tepat dan akurat. Untuk menentukan kesuksesan suatu sistem informasi ini banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menjadi tolak ukur kesuksesan suatu sistem informasi. "Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi" (Radityo dan Zulaikha, 2007: 2). Seperti halnya yang telah dilakukan DeLone and McLean, mereka menemukan suatu model kesuksesan sisem informasi yang dinamakan D&M IS Success Model.

Di kota jambi sudah memiliki sistem informasi pemerintahan berupa aplikasi Sikoja. Fungsi dari sistem informasi sikoja tersebut yaitu untuk memberikan informasi tentang pelayanan dan informasi bahwa aplikasi ini dibuat agar memudahkan masyarakat dan pemerintah. Di dalam aplikasi ini memuat beberapa fitur yang sangat berguna bagi masyarakat terutama masyarakat yang berada di Kota jambi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi pada pemerintahan sangat dibutuhkan untuk masyarakat mendapatkan informasi yang lebih akurat.

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada aplikasi Sikoja. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat suatu penelitian dengan judul **Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Dengan Metode DeLone & McLean pada Aplikasi Sikoja**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu bagaimana Menganalisis Kesuksesan Aplikasi dengan Metode DeLone & McLean pada Aplikasi Sikoja ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini melakukan analisis enam variable pada Metode DeLone & McLean yaitu : *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit.*
2. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dalam bentuk formulir google form kepada seluruh masyarakat di Kota Jambi Sebagai Responden.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis mempunyai tujuan yang ingin dicapai yaitu Menganalisis Aplikasi dengan Metode DeLone & McLean pada Aplikasi Sikoja.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Bagi Pengguna

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan informasi dan layanan bagi pengguna masyarakat pada Kota Jambi.

2. Bagi Masyarakat

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan layanan yang lebih memadai sesuai dengan keinginan masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai variable-variabel pada metode DeLone & McLean bagi yang ingin melanjutkan penelitian ini.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab dari laporan ini, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah dengan batasan-batasan masalah yang digunakan, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan penjelasan teori-teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang ada, seperti definisi analisis, definisi Metode DeLone & McLean, yang terdiri dari definisi-definisi dan membuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

BAB IV : ANALISIS DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek organisasi penelitian, serta menganalisis dan menghitung data kuesioner.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini membahas tentang hasil analisis dari data yang telah dihitung dengan menggunakan metode DeLone & McLean, serta memberikan rekomendasi tentang kepuasan pengguna Aplikasi.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari keseluruhan uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang diperlukan.