

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi yang semakin berkembang pesat di era globalisasi sekarang ini sangat mempermudah kegiatan dan pekerjaan manusia dalam segala hal. Dengan perkembangan teknologi sekarang ini setiap individu, organisasi dapat dengan mudah memperoleh dan mengelola informasi yang tersebar luas di internet maupun media sosial, Tidak terkecuali pada lembaga pemerintahan yang telah menerapkan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada warga masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta stafnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggung jawaban pemerintah dengan masyarakatnya dengan menggunakan Aplikasi Perizinan Online [1]. Aplikasi Perizinan Online merupakan salah satu aplikasi terpadu berbasis web yang digunakan oleh masyarakat untuk memperoleh informasi dan pelayanan perizinan usaha ataupun bangunan secara online, masyarakat juga dapat melihat sejauh mana proses perizinan mereka (*tracking perizinan*), permohonan di terbitkan, daftar permohonan, melakukan simulasi tarif sendiri, melakukan pengaduan secara online, dan permohonan belum di ambil. Dengan adanya Aplikasi Perizinan Online masyarakat dimudahkan dalam melakukan proses perizinan.

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang merupakan salah satu dinas pemerintahan dikota medan yang telah menerapkan Aplikasi Perizinan Online, sebagai media perantara bagi masyarakat dalam menerima informasi dan melakukan kegiatan perizinan. Dengan dibentuknya Aplikasi ini diharapkan mampu mengefisiensi waktu, transparansi dan bebas pungutan liar. Salah satu model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pada lembaga pemerintahan adalah model EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah aplikasi.

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Ketepatan waktu (*Timeliness*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) dari sistem. [2]

Beberapa peneliti telah melakukan penelitian sebelumnya mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pengguna seperti yang dilakukan oleh Marlindawati, Poppy Indriani menyatakan bahwa variabel Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), dan Kemudahan pengguna (*Ease of Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan variabel Tampilan (*Format*), Ketepatan waktu (*Timeliness*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [3]. Penelitian dari Ahmad Fitriansyah, Ibnu Harris menyatakan bahwa variabel Isi (*Content*), Tampilan (*Format*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel Keakuratan (*Accuracy*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [4]. Dan selanjutnya penelitian yang dilakukan beberapa peneliti menunjukkan hasil yang sama yaitu bahwa variabel Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa [5] [6] [7].

Pemilihan model EUCS dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Perizinan Online pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun judul penelitian yang akan dilakukan adalah: **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PERIZINAN ONLINE DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EUCS (END-USER COMPUTING SATISFACTION) PADA KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KAB. DELI SERDANG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan oleh peneliti diatas, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini yang mengarah pada model EUCS sebagai berikut:

1. Bagaimana mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Perizinan Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang?
2. Faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Perizinan Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

- A. Objek yang akan diteliti pada penelitian ini adalah Aplikasi Perizinan Online pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Dengan subjek dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kab. Deli Serdang yang menggunakan Aplikasi Perizinan Online.
- B. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model EUCS dengan variabel sebagai berikut:
 1. Variabel bebas (*Independent*): Isi (*Content*), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan pengguna (*Ease of Use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*).
 2. Variabel terikat (*Dependen*): Kepuasan pengguna.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Perizinan Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Perizinan Online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kab. Deli Serdang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai Analisis kepuasan pengguna aplikasi perizinan online menggunakan model EUCS sehingga dapat memberikan pengetahuan serta sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan untuk meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi informasi khususnya pada kantor dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kab. Deli serdang.