

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin maju ini, penggunaan teknologi informasi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Dilihat dari perkembangannya, hampir tidak ada lagi yang melakukan tugas dengan sistem manual, karena tidak boleh dipungkiri bahwa teknologi membawa kemudahan. Hal ini terjadi karena dapat memacu suatu penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang relatif singkat.

Disisi lain salah satu hal penting yang membuat kehadiran teknologi sangat berperan besar bagi setiap individu maupun kelompok yaitu kepraktisan dan kemudahan yang ditawarkan untuk mendukung serta meningkatkan mutu. Dimana segala keperluan yang tak tersedia dan tidak dapat diatasi mengandalkan kemampuan kerja secara manual, semua dapat diselesaikan dengan menghadirkan teknologi yang dari waktu ke waktu berkembang semakin lama semakin canggih. Etos kerja dari para pegawai juga dipastikan lebih meningkat dengan menghasilkan suatu *output* yang berkualitas.

Manfaat atau dampak positif yang dapat diterima jika mengimplementasikan teknologi antara lain, data perusahaan menjadi lebih terintegrasi, kegiatan bisnis perusahaan lebih terfokus, keamanan data lebih terjamin, juga mempermudah persaingan *market place* dan sebagainya. Hal ini membuktikan keberhasilan teknologi yang dapat membawa pengaruh positif dalam kegiatan keseharian, serta membantu menyempurnakan tujuan awal suatu instansi atau perusahaan.

Menyadari pentingnya peranan sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi tersebut, kepolisian Negara Republik Indonesia khususnya Polres Deli Serdang bagian Satuan Lalu Lintas (*satlantas*), yang memiliki fungsi utama menegakkan hukum lalu-lintas, memantau serta mentertibkan para pengendara transportasi di jalan raya. Dalam melaksanakan tugasnya, diperlukan sebuah alat (*tools*) untuk mendukung kegiatan sehari-hari polisi agar lebih efektif dan efisien dalam bekerja. Maka pihak kepolisian berupaya melakukan sebuah gebrakan untuk

menciptakan sebuah *tools* yang bertujuan sebagai media bagi para polisi dalam kegiatan penilangan di jalan raya.

Lalu lintas merupakan hal yang sangat penting karena lalu lintas adalah berjalan bolak balik, hilir mudik dan perihal perjalanan di jalan dan sebagainya serta menghubungkan antara sebuah tempat ke tempat lain [1]. Pelanggaran lalu lintas sering terjadi di Indonesia. Masyarakat Indonesia masih banyak yang mengabaikan peraturan lalu lintas sehingga kasus pelanggaran dan resiko kecelakaan masih sangat tinggi di Indonesia maka harus dilakukan tindakan lebih lanjut [1].

Pentingnya sebuah aplikasi modern yang telah terkomputerisasi bagi suatu instansi untuk mencapai tujuan, juga transparan dimana adanya keterbukaan informasi nyata (*real*) yang terstandarisasi oleh sistem sesuai kebijakan dari instansi yang bersangkutan termasuk pihak kepolisian di dalamnya. Hal tersebut dapat mendukung setiap kinerja kepolisian dalam bertugas khususnya polisi yang bertugas di bagian satuan lalu lintas (*satlantas*).

Dalam proses penegakan hukum yang dilakukan oleh polisi lalu lintas masih banyak memunculkan keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait dengan proses tilang. Sistem penilangan manual saat ini memiliki banyak kendala di lapangan dan berpotensi memberi peluang penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang [2]. Permasalah-permasalahan yang terjadi dalam penegakan hukum mengenai pelanggaran-pelanggaran berlalu lintas mulai dari pungutan liat, istilah damai ditempat, masalah sidang tilang dipengadilan hingga akutabilitas uang denda [3]. Tilang merupakan singkatan dari bukti pelanggaran yang dituliskan diatas kertas yang sering disebut dengan surat tilang. Dan surat tilang merupakan media bagi polisi untuk menuliskan denda yang dikenakan kepada pengguna jalan yang melanggar peraturan lalu lintas [1].

Selain memicu terjadinya kecurangan, bekerja secara manual tanpa difasilitasi sebuah sistem membuat waktu banyak terbuang dengan sia-sia. Harapan yang diberikan masyarakat terhadap kepolisian sangat tinggi untuk memegang teguh amanat yang diemban. Masyarakat juga menuntut informasi agar lebih terbuka, akurat, dapat dipercaya.

Kepolisian berupaya melakukan sebuah inovasi pelayanan dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang salah satunya dilakukan oleh Kepolisian Resort

(Polres) Kediri dengan meluncurkan sebuah aplikasi yang bernama Jangka Joyoboyo pada Oktober 2016 silam yang dicetuskan oleh AKBP Akhmad Yusep Gunawan, S.H.,S.I.K.,M.H. yang menjabat sebagai Kapolres Kediri pada tahun 2016 lalu. Dalam aplikasi tersebut terdapat salah satu fitur unggulan yaitu Elektronik Tilang (*e-tilang*) yang sekarang telah dikembangkan oleh (Korps Lalu Lintas) Korlantas pada bulan Desember 2016 yang sekarang sudah bisa digunakan oleh seluruh instansi Kepolisian di Indonesia dengan aplikasi baru yang bernama Tilang Online Polri (*e-tilangpolri*) [2].

Tilang elektronik yang biasa disebut *e-tilang* ini adalah digitalisasi proses tilang, dengan memanfaatkan teknologi diharapkan seluruh proses tilang akan lebih efisien dan juga efektif juga membantu pihak kepolisian dalam manajemen administrasi. Aplikasi dikategorikan kedalam dua *user*, yang pertama yaitu pihak kepolisian dan yang kedua adalah pihak kejaksaan. Pada sisi kepolisian, sistem akan berjalan pada komputer tablet dengan sistem operasi *android* sedangkan pada pihak kejaksaan sistem akan berjalan dalam bentuk *website*, sebagai eksekutor seperti proses sidang manual [4]. Elektronik tilang (*e-tilang*) yang berbasis teknologi informasi dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses tilang dan meringkas birokrasi karena masyarakat tidak perlu mengikuti sidang tilang di Pengadilan Negeri [2].

Elektronik Tilang (*e-tilang*) ini diciptakan sebagai upaya mempersingkat cara menindak atau melakukan penindakan dengan menggunakan alat baca *barcode* atau kode-kode pengaman pada SIM atau STNK dan terhubung secara *online* dengan *back office* maupun bank, pengadilan dan kejaksaan yang akan mengeksekusi penjatuhan putusan denda. Keuntungan dari penggunaan *e-tilang* adalah masyarakat mendapatkan kemudahan untuk membayar titipan denda tilang melalui seluruh saluran pembayaran perbankan dan besaran denda tilang yang divonis hakim tersebut dapat diketahui oleh pelanggar melalui notifikasi *sms*. Dan membantu masyarakat yang tidak memiliki waktu untuk mengikuti sidang tilang di Pengadilan Negeri. Karena pada sistem Elektronik Tilang (*e-tilang*) ini jika jumlah denda maksimal sudah dibayar melalui bank maka pelanggar lalu lintas dapat mengambil barang bukti yang disita dengan menunjukkan bukti pembayaran kepada petugas [2]. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan adanya peningkatan efisiensi kerja bagi polisi dan

segala bentuk aktivitas penilangan menjadi lebih transparan dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Namun terdapat beberapa kelemahan yang timbul dari penerapan aplikasi *e-tilang* tersebut. Salah satunya dibuktikan dari sistem denda maksimal yang diberlakukan di aplikasi. Denda maksimal dapat dikatakan sebagai denda sementara. Ketika penilangan sedang diproses, aplikasi akan memaparkan langsung total estimasi biaya yang harus dibayar oleh pelanggar. Total denda maksimal ini tidak disesuaikan berdasarkan kesalahan yang dilakukan pelanggar, apakah kesalahan karena tidak memakai helm, atau melanggar rambu-rambu lalu lintas dan lain-lain. Sehingga ketika pihak kejaksaan memproses, jika denda yang telah ditransfer oleh pelanggar berlebih atau tidak sesuai dengan kategori kesalahan, maka akan ditransfer kembali kepada pelanggar. Disisi lain kelemahan yang ada ialah aplikasi *e-tilang* merespon dengan lambat, akibat jaringan dan terlalu banyaknya jumlah polisi yang memakai pada saat yang bersamaan.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesuksesan implementasi *e-tilang*, apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan serta kepuasan pengguna memberikan dampak yang lebih baik terhadap manfaat bersih, termasuk bagi polisi yang sudah pernah mengoperasikan aplikasi tersebut. Selain itu penelitian terdahulu yang belum stabil dalam mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi dengan model *DeLone and McLean 2003*. Seperti pada penelitian yang membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dengan penggunaan. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan pengguna. Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan dengan kepuasan pengguna. Terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan dengan manfaat bersih. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih [5].

Sementara peneliti lain membuktikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu. Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak

signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi berpengaruh secara tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu. Kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dapat berpengaruh tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu [6].

*System quality* dan *information quality* secara parsial berpengaruh positif terhadap *intention to use*, sedangkan *service quality* tidak berpengaruh terhadap *intention to use*. *System quality*, *information quality*, dan *service quality* secara simultan berpengaruh terhadap *intention to use*. *System quality* dan *information quality* secara parsial berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*, sedangkan *service quality* tidak berpengaruh terhadap *user satisfaction*. *System quality*, *information quality*, dan *service quality* secara simultan berpengaruh terhadap *user satisfaction*. *System quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap kepatuhan pajak dapat berpengaruh langsung serta berpengaruh tidak langsung oleh *intention to use*. *System quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap kepatuhan pajak dapat berpengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung oleh *user satisfaction*. *Intention to use* dan *user satisfaction* berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak [7].

Penelitian lain juga membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian. Kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai. Pemakaian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai. Pemakaian dan kepuasan pemakai berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih [8]. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengguna dan kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat bersih [9].

Hal diatas yang memotivasi peneliti untuk menguji ulang model DeLone dan McLean (2003) dengan objek yang berbeda yaitu pada *e-tilang* di Polres Deli Serdang. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap peneliti-peneliti

selanjutnya. Kepada Polres Deli Serdang bagian satuan lalu lintas (*satlantas*) diharapkan dapat meningkatkan implementasi yang lebih baik lagi terhadap *e-tilang* sesuai dengan kebutuhan penilangan dan membantu dalam mengambil keputusan.

Pengukuran kinerja efektivitas atau kesuksesan suatu sistem informasi merupakan hal yang penting. Namun untuk mengukur sejauh mana kesuksesan sebuah sistem informasi yang efektif pada dasarnya sangatlah sulit. Kesulitan pengukuran ini menjadikan banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai efektivitas sistem informasi [8]. *Information success system Delone and McLean models* adalah salah satu model yang bisa digunakan untuk mengukur sejauh mana implementasi sebuah sistem informasi [10]. Model tersebut mendapat banyak perhatian dari para peneliti yang hendak melakukan penelitian kesuksesan sistem. Model yang diajukan DeLone dan McLean merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup *valid* [8].

Oleh karena itu peneliti mengadopsi model DeLone dan Mclean dalam mengukur kesuksesan implementasi *e-tilang*. Model yang menjadi rujukan dalam penelitian ini ialah DeLone dan McLean (1992). Ada enam faktor atau pengukuran yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individual, dampak organisasi. Kepopuleran model DeLone dan McLean sebagai bahan rujukan bagi para peneliti membuat model ini mendapat banyak kritik dan juga adanya perkembangan sistem informasi dan lingkungan penggunanya [8].

Maka dari itu setelah mengkaji lebih dari 100 artikel tentang model kesuksesan informasi, DeLone dan McLean pada tahun 2003 memperbarui modelnya. Penambahan dari model yang lama yaitu, memasukkan variabel kualitas pelayanan, merubah variabel-variabel dampak individual dan organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih. Model ini terkenal dengan sebutan “Model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean yang diperbarui” (Updated D&M IS success model) [8].

Setelah dilakukannya perubahan, variabel yang ada pada Delone and McLean 2003 menjadi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan sebagai variabel bebas dan intensitas memakai, pemakaian, kepuasan pemakai sebagai variabel intervening, manfaat-manfaat bersih sebagai variabel terikat. Adapun judul terkait

yang diangkat oleh peneliti yaitu: **Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi E-Tilang pada Polres Deli Serdang.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-tilang*?
2. Apakah variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-tilang*?
3. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *e-tilang*?
4. Apakah variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-tilang*?
5. Apakah variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-tilang*?
6. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-tilang*?
7. Apakah variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-tilang*?
8. Apakah variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih *e-tilang*?
9. Apakah variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih *e-tilang*?
10. Apakah variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh penggunaan *e-tilang*?
11. Apakah variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh penggunaan *e-tilang*?
12. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh penggunaan *e-tilang*?
13. Apakah variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh kepuasan pengguna *e-tilang*?

14. Apakah variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh kepuasan pengguna *e-tilang*?
15. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh kepuasan pengguna *e-tilang*?

### 1.3 Ruang Lingkup

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

1. Objek yang diteliti pada penelitian ini *e-tilang* di Polres Deli Serdang.
2. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean *Update* (2003). Dengan melihat pengaruh antara variabel bebas (*independen*) dengan variabel terikat (*dependen*) yang secara langsung dipengaruhi oleh variabel intervening (*intervening variable*). Adapun variabel bebas yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) yang melihat pengaruh terhadap variabel intervening yaitu variabel penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) yang akan memberikan dampak langsung terhadap variabel terikat yaitu manfaat bersih (*nets benefit*).
3. Subjek penelitian ini ditujukan kepada seluruh polisi satuan lalu lintas (*satlantas*) Polres Deli Serdang, yang menggunakan aplikasi *e-tilang*.
4. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kesuksesan penerapan *E-Tilang* di Polres Deli Serdang. Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas sistem terhadap penggunaan *e-tilang*
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas informasi terhadap penggunaan *e-tilang*
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap penggunaan *e-tilang*

4. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-tilang*
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-tilang*
6. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-tilang*
7. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel penggunaan terhadap kepuasan pengguna *e-tilang*
8. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel penggunaan terhadap manfaat bersih *e-tilang*
9. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih *e-tilang*
10. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas sistem terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan *e-tilang*
11. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas informasi terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan *e-tilang*
12. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan *e-tilang*
13. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas sistem terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna *e-tilang*
14. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas informasi terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna *e-tilang*
15. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna *e-tilang*

#### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Meningkatkan pemahaman peneliti dalam menganalisis kesuksesan penerapan sistem informasi
2. Sebagai referensi untuk melakukan penelitian-penelitian sejenis

3. Memberikan masukan pada Polres Deli Serdang mengenai seberapa besar kesuksesan penerapan *e-tilang*, yang diharapkan dapat meningkatkan implementasi lebih baik lagi sesuai dengan kebutuhan penilangan, ketika membuat kebijakan yang mendukung upaya perbaikan hal-hal terkait, sehingga memberikan nilai lebih bagi Polres Deli Sedang. Juga dapat membantu dalam mengambil keputusan.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL