

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, para pengguna teknologi informasi memanfaatkannya sebagai sarana untuk meningkatkan daya saing terutama dalam sebuah perusahaan. Karena melalui teknologi informasi akan sangat mudah bagi sebuah perusahaan dalam menjalankan proses bisnis. Perusahaan harus mampu memanfaatkan teknologi sebagai sarana untuk mempermudah membentuk suatu manajemen yang baik. Salah satu perusahaan yang sudah memanfaatkan adanya teknologi informasi adalah Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan yang merupakan sebuah kantor bergerak dalam bidang pengurusan paspor yang terbentuk pada tanggal 26 Januari 1950.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan merupakan kantor pengurusan paspor yang berpusat di Jl. Gatot Subroto KM.62 No.268A, Medan Helvetia, Sei Sikambing C.II, Medan. Kantor ini telah menggunakan sistem DPRI (Dokumen Perjalanan Republik Indonesia) selama 10 tahun untuk membantu organisasi melakukan kegiatan operasional dalam segala aktivitas yang berhubungan dengan proses pengurusan paspor berupa pembuatan paspor ataupun paspor hilang.

DPRI (Dokumen Perjalanan Republik Indonesia) merupakan sistem terintegrasi sehingga peneliti berkeinginan untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem dengan menggunakan model DeLone & McLean pada *Model Information System Success 2003*. Model ini merupakan model yang telah diperbaharui oleh DeLone & McLean dengan menggunakan 6 variabel yang diharapkan mampu mengukur kesuksesan sistem. Keenam variabel tersebut ialah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*)[1]. Dalam beberapa pengukuran tersebut dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat keberhasilan dari implementasi sistem tersebut. Kepuasan pengguna dan manfaat organisasi dapat dilihat dari perilaku pengguna. Dimana manfaat organisasi yang dapat diterima oleh pengguna adalah meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat

waktu dan akurat sehingga mempermudah organisasi dalam proses pengurusan paspor.

Banyak peneliti yang menguji kembali model kesuksesan Delone & McLean seperti hasil penelitian dari Ardhini Warih Utami, Febriliyan Samopa pada tahun 2013 menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD, kualitas layanan dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian SIAKAD, pemakaian SIAKAD dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih SIAKAD, kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi dan pemakaian SIAKAD memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemakaian SIAKAD, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan pemakaian SIAKAD memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, pemakaian dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih SIAKAD[2].

Hasil penelitian dari Dedy Ardiansyah, Dewi Puspitasari pada tahun 2016 menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai, kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas, kualitas informasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap produktivitas, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas, kepuasan pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat organisasional, produktivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat organisasional[3].

Hasil penelitian dari Catur Aji Pamungkas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap penggunaan, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap penggunaan, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna, terdapat pengaruh signifikan

antara penggunaan terhadap manfaat bersih, terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih[4].

Hasil penelitian dari Ignatius Andrian Mastan, Wing Wahyu Winarno pada tahun 2013 menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SICYCA, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SICYCA, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SICYCA, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA, intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap *net benefits*[5].

Hasil penelitian dari Djuhono Tan, Suyatno, Siti Aliyah pada tahun menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan, Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kinerja individu, Kepuasan Pemakai berpengaruh positif terhadap kinerja individu, Kinerja Individu berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi, Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai, Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan, Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai, Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap intensitas Penggunaan, Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pemakai[6].

Hasil penelitian dari Muhammad Tamam Mubarak, Heru Susilo dan Riyadi pada tahun 2015 dalam menunjukkan bahwa Kualitas sistem Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, Kualitas Informasi Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap pemakaian Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, Kualitas Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, Kualitas Informasi Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akademik Universitas

Brawijaya, Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, Pemakaian Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemakai Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, Pemakaian Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya, Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya berpengaruh secara signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih Sistem Informasi Akademik Universitas Brawijaya[7].

Hasil penelitian dari Jamal Maulana Hudin & Dwita Riana pada tahun 2016 menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap pengguna, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih[8].

Hasil penelitian dari Etik menunjukkan bahwa Sistem quality dan Information quality secara parsial berpengaruh positif terhadap intention to use, service quality tidak berpengaruh terhadap user satisfaction, kesuksesan sistem informasi dengan dimensi sistem quality, information quality, dan service quality secara simultan berpengaruh terhadap user satisfaction, kesuksesan sistem informasi dengan dimensi sistem quality dan information quality secara parsial berpengaruh positif terhadap user satisfaction, kesuksesan sistem informasi dengan dimensi sistem quality, information quality, dan service quality secara simultan berpengaruh terhadap user satisfaction, kesuksesan implementasi informasi perpajakan (e-sistem) dengan dimensi sistem quality, information quality dengan service quality berpengaruh positif terhadap net benefits melalui intention to use, kesuksesan implementasi sistem informasi e-SPT PPN dengan dimensi sistem quality, information quality, dan service quality berpengaruh positif terhadap net benefits melalui user satisfaction, intention to use dan user satisfaction berpengaruh positif terhadap net benefits[9].

Hasil penelitian dari Rony Yunis, Fauziatul Laila Ibsah & Desy Arisandy pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu, kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan Pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna[10].

Berdasarkan itu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kesuksesan sistem karena hasil dari peneliti-peneliti terdahulu yang tidak konsisten. Dengan menggunakan 6 variabel dari model kesuksesan Delone & McLean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih sehingga peneliti ingin membuktikan langsung model Delone & McLean dengan objek yang berbeda, maka dari itu peneliti mengangkat judul **“Analisis Kesuksesan Sistem DPRI pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Medan Menggunakan Model Delone & McLean”**.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang diuraikan di atas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Penggunaan (*use*)?
2. Apakah Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah Penggunaan (*use*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*)?
4. Apakah Penggunaan (*use*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*)??
5. Apakah Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*)?
6. Apakah Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*) dengan dimediasi oleh Penggunaan (*use*)?
7. Apakah Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*net benefit*) dengan dimediasi oleh Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan model Delone and McLean (2003).
2. Variable yang digunakan pada peneliti ini terbagi menjadi 3 yaitu variabel bebas (Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan), variabel terikat (Manfaat Bersih), variabel mediasi (Kepuasan Pengguna, Penggunaan).
3. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan SPSS19 digunakan sebagai alat pengolahan data untuk menyimpulkan hasil dari pengumpulan data.
4. Objek penelitian ini adalah sistem Dokumen Perjalanan Republik Indonesia (DPRI) pada Kantor Imigrasi I Khusus Medan dan Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan yang menggunakan sistem DPRI.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara parsial terhadap pengguna
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pengguna
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan terhadap manfaat bersih
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih
6. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara parsial terhadap manfaat bersih dengan dimediasi oleh penggunaan
7. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara parsial terhadap manfaat bersih dengan dimediasi oleh kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dengan berlangsungnya kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sesuatu yang bernilai/manfaat yang dapat dijadikan sebagai dukungan/referensi untuk penelitian selanjutnya terkait dengan sistem Dokumen Perjalanan Republik Indonesia.
2. Hasil dari penelitian dapat digunakan oleh Kantor Imigrasi I Medan sebagai bahan evaluasi kesuksesan penerapan sistem DPRI. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem DPRI.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL