

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Saat ini, kebutuhan sistem informasi semakin penting dan mendesak sejalan dengan arus globalisasi yang terjadi diseluruh dunia. Penerapan Sistem Informasi yang berbasis kompetensi menjadi kebutuhan yang mutlak dan dapat memberikan keunggulan kompetitif sehingga mendapat prioritas yang tinggi. Sistem Informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional organisasi dan perusahaan, di mana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi [1].

Tingkah laku manusia pada hakikatnya terwujud pada tingkah laku organisasi, yang secara keseluruhan tercakup dalam tingkah laku manajemen itu sendiri. Dalam konteks inilah, peran informasi sangat menentukan. Itu sebabnya jika sistem manajemen hendak digerakkan secara maksimal, maka perlu dukungan sistem informasi yang dikelola secara baik dan benar sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Bagi instansi pemerintah, sistem informasi adalah sebuah kebutuhan yang tidak bisa dihindari. Terlebih, di era informasi sekarang ini, masyarakat juga menuntut adanya transparansi atas prosedur yang dijalankan penyelenggara pemerintah. Aspek transparansi ini juga dengan sangat mudah dipenuhi dengan adanya sistem informasi.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan bagian dari instansi pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang keagamaan, melaksanakan sebagian tugas Kantor Kementerian Agama Kabupaten di bidang urusan Agama Islam dalam wilayah Kecamatan, bertanggungjawab atas pelaksanaan tugas Kantor Urusan Agama Kecamatan, melaksanakan tugas koordinasi Penilik Agama Islam, Penyuluh Agama Islam dan koordinasi/kerjasama dengan Instansi lain yang erat hubungannya dengan pelaksanaan tugas KUA Kecamatan. Untuk itu KUA mempunyai fungsi melaksanakan pencatatan

pernikahan, mengurus dan membina masjid, zakat, wakaf, baitul maal dan ibadah sosial, kependudukan dan pengembangan keluarga sakinah [2].

KUA dalam mengoptimalkan kinerja melayani masyarakat untuk pengurusan pencatatan pernikahan saat ini telah menggunakan sistem informasi manajemen dengan berbasis internet. Selain itu KUA yang merupakan lembaga pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah, memberikan pelayanan publik yang maksimal berkaitan dengan segala pengurusan administrasi pernikahan. Kementerian Agama mengeluarkan SIMKAH yang bertujuan untuk memudahkan KUA diseluruh Indonesia dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan hak yang dimiliki oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, efisien dan optimal [2].

Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) merupakan sebuah sistem ataupun program yang telah digunakan di KUA untuk membantu mengumpulkan data-data nikah yang nantinya akan berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan keperluan. Data-data tersebut dikumpulkan dari seluruh KUA di seluruh Indonesia yang nantinya akan tersimpan di KUA setempat, di kecamatan/kota di Kantor Wilayah Provinsi dan di Bimas Islam secara aman [3]. SIMKAH ini nantinya selain dapat menyajikan data yang cepat dan akurat serta mempermudah pelayanan, pengendalian dan pengawasan juga dapat membangun infrastruktur jaringan yang terintegrasi antara KUA ditingkat daerah sampai ke Kantor Pusat.

Program penerapan SIMKAH ini dipandang perlu dalam upaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan administrasi nikah pada KUA (Kantor Urusan Agama) Kecamatan, maka sejak tahun 2007 Dirjen Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam) telah berkomitmen meningkatkan kapasitas KUA melalui perbaikan pelayanan berbasis IT (*Information and Technology*). Khusus pelayanan nikah dalam hal pencatatan pernikahan yang selama ini dilakukan secara manual. Dengan sistem SIMKAH ini, Pemerintah diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat dalam menangani urusan pernikahan, baik dalam proses administrasi maupun pelayanan umum. Dimana KUA yang hampir setiap hari harus melayani berbagai urusan pernikahan, baik urusan pencatatan pernikahan, perceraian, pembuatan buku nikah, dan lain sebagainya. Biasanya organisasi yang telah melakukan investasi sistem informasi terkomputerisasi perlu mengetahui apakah

layanan sistem informasi yang diimplementasikan berhasil atau memerlukan perbaikan karena semenjak sistem SIMKAH diaplikasikan di KUA Kota Medan dan Deli Serdang belum pernah dilakukan pengujian dan pengukuran kesuksesan dari sistem ini, sehingga belum diketahui apakah sistem tersebut telah berdampak positif dalam penggunaannya secara individu maupun organisasi.

Untuk mengetahui hasil dari penerapan SIMKAH di KUA Kota Medan dan Deli Serdang maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap SIMKAH tersebut dengan menggunakan model Delone & McLean. Model Delone & McLean dipakai dalam penelitian dikarenakan model ini sudah banyak digunakan sebelumnya, terutama oleh peneliti di Indonesia untuk mengukur kesuksesan dan manfaat sistem. Model ini merupakan model yang dipakai pada penelitian yang berdasarkan proses dan hubungan kausal (hubungan sebab akibat) dan juga model ini sesuai dengan latar belakang masalah yang ada pada sistem SIMKAH di KUA. Untuk itu muncul berbagai penelitian mengembangkan model untuk mengukur keefektifan atau kesuksesan sistem informasi, salah satunya adalah Model Delone & McLean yang mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*) [4].

Mengacu pada hal tersebut, peneliti mencoba melakukan penelitian dengan didukung oleh hasil penelitian terdahulu dengan menggunakan model Delone & Mclean Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Latifah Chikmawati dan Sri Ati tahun 2016 yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Akademik (SIA) Fakultas Ilmu Budaya Univeritas Diponegoro dengan Pendekatan Model Delone & McLean”. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan SIA berpengaruh signifikan positif terhadap Penggunaan; (2) Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan SIA berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pengguna; (3) Penggunaan dan Kepuasan Pengguna SIA berpengaruh signifikan positif terhadap Manfaat-manfaat Bersih [5].

Penelitian yang dilakukan pada tahun 2016 oleh Mardiana Andarwati dengan judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Core Banking System (CBS) dengan Menggunakan Model Delone dan McLean” (Studi Kasus

Bank Jatim). Hasil dari penelitian ini adalah (1) Adanya pengaruh kualitas sistem CBS terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna yang positif dan signifikan; (2) Adanya pengaruh kualitas informasi CBS terhadap intensitas penggunaan yang positif dan signifikan serta kualitas informasi pada kepuasan pengguna yang negatif dan tidak signifikan; (3) Adanya pengaruh intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna pada dampak kerja individu yang positif dan signifikan; (4) Adanya pengaruh intensitas penggunaan pada kepuasan pengguna yang positif dan signifikan; dan (5) Adanya pengaruh positif dan signifikan dari dampak kerja individu terhadap dampak kerja organisasi [6].

Penelitian yang dilakukan pada tahun 2017 oleh Catur Aji Pamungkas yang berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Be-Smart Berdasarkan Metode Delone & McLean di Jurusan Pendidikan Teknik Elektronika Universitas Negeri Yogyakarta” dari hasil model tersebut didapati bahwa (1) terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap penggunaan; (2) terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna; (3) terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap penggunaan; (4) terdapat pengaruh signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna; (5) terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap penggunaan; (6) terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna; (7) terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna; (8) terdapat pengaruh signifikan antara penggunaan terhadap manfaat-manfaat bersih; dan (9) terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih [7].

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Rahmi tahun 2017 yang berjudul “Penguji-an Kesuksesan Implementasi ERP (Enterprise Resource Planning) Menggunakan Model Delone & McLean yang Diperbaharui pada PT. Sari Husada Generasi Mahardhika”. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna; (2) Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna; (3) Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna; dan (4) Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih [8].

Penelitian yang dilakukan pada tahun 2016 Penelitian yang dilakukan pada tahun 2016 oleh Etik Ipda Riyani “Anslisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi E-SPT Pajak Penjualan (PPN) Terhadap Kepatuhan Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Madya A dan Kantor Pelayanan Pajak Madya B. Hasil dari penelitian ini adalah (1) System quality dan Information Quality secara parsial berpengaruh positif terhadap intention to use; (2) Service quality tidak berpengaruh terhadap user satisfaction; (3) Kesuksesan sistem informasi dengan dimensi system quality, information quality, dan service quality secara simultan berpengaruh terhadap user satisfaction; (4) Kesuksesan informasi dengan dimensi system quality dan service quality secara parsial berpengaruh positif terhadap user satisfaction; (5) Kesuksesan sistem informasi dengan dimensi system quality, information quality, dan service quality secara simultan berpengaruh terhadap user satisfaction; (6) Kesuksesan implementasi informasi perpajakan (e-sistem) dengan dimensi system quality, information quality, dan service quality berpengaruh positif terhadap net benefits melalui intention to use; (7) Kesuksesan implementasi sistem informasi e-SPT PPN dengan dimensi system quality, information quality, dan service quality berpengaruh positif terhadap net benefits melalui user satisfaction; (8) Penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif terhadap net benefits [9].

Penelitian selanjutnya yang menggunakan model Delone & McLean yaitu dilakukan oleh Yandi Wibowo tahun 2013 yang berjudul “Analisa Tingkat Kesuksesan Mobile Banking (M-Banking) dengan Menggunakan Respesifikasi Model Delone & McLean pada Bank Permata Surakarta”. Hasil dari penelitian yang dilakukan yakni: (1) Tidak terdapat pengaruh positif (negative) namun signifikan antara Kualitas Informasi terhadap Penggunaan; (2) Tidak terdapat pengaruh positif (negative) dan tidak signifikan antara Kepuasan Pengguna terhadap Penggunaan; (3) Tidak ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara Net Benefit terhadap Penggunaan; (4) Tidak terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Penggunaan terhadap Net Benefit; (5) Tidak ada pengaruh positif dan tidak signifikan antara Net Benefit terhadap Kepuasan Pengguna; (6) Terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Penggunaan; (7) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna; (8) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Informasi

terhadap Kepuasan Pengguna; dan (9) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan Pengguna terhadap Net Benefit [10].

Penelitian yang dilakukan oleh Janis Arifiantika (2015) dengan judul “Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah (SIMKEUDA) Melalui Model Delone and McLean” ditemukan bahwa: (1) Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan. (2) Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna; (3) Penggunaan dan Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap manfaat bersih [11].

Penelitian serupa menggunakan model Delone & McLean ini juga dilakukan oleh Abdi dan Azazi (2016) yang berjudul “*Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) Di Pemerintah Kota Bukittinggi dengan Menggunakan Delone & McLean Information System Success Model*”. Hasil dari penelitian yang mereka lakukan yaitu: (1) Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem; (2) Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem; (3) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem, kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna; (4) Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna; (5) Kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap penggunaan SIPKD; (6) Penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna; (7) Penggunaan sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih / net benefit; dan (8) Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap net benefit [12].

Penelitian yang dilakukan pada tahun 2014 oleh Meinie Susanty yang berjudul “Pengujian Model Delone dan McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi IFCA”. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna; (2) Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna; (3) Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna; (4) Intensitas Pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu; (5) Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap dampak individu; dan (6) Dampak Individu berpengaruh positif terhadap organisasi [13].

Penelitian yang dilakukan Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, Desy Arisandy (2017) “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Poko Pendidikan (DAPODIK) pada SD Kabupaten Batu Bara” : (1) Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna; (2) Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna; (3) Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna; (4) Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu; (5) Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna; (6) Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna; (7) Kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [14].

Sebagai salah satu sistem pelayanan publik maka sudah selayaknya sistem SIMKAH dianalisis kesuksesannya. Dari penelitian-penelitian diatas peneliti memiliki beberapa aspek yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan, yang mana penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan seberapa jauh tingkat kesuksesan implementasi aplikasi SIMKAH terhadap Kantor Urusan Agama (KUA), untuk mengetahui apakah SIMKAH memenuhi kebutuhan pengguna, seberapa besar pengaruh SIMKAH pada KUA dan seberapa besar pengaruh sistem SIMKAH dalam menyajikan informasi. Berdasarkan uraian diatas peneliti mengambil judul **“ANALISIS PENGARUH KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM SIMKAH PADA KANTOR URUSAN AGAMA (KUA) KOTA MEDAN DAN DELI SERDANG DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih?
- b. Apakah variabel Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?

- c. Apakah variabel Penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih?
- d. Apakah variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan, Kepuasan Pengguna?

### 1.3 Ruang Lingkup

- a) Penelitian dilakukan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kota Medan dan Deli Serdang.
- b) Subjek pada penelitian ini adalah seluruh pengguna SIMKAH pada KUA Kota Medan dan Deli Serdang.
- c) Model yang digunakan yaitu model kesuksesan sistem teknologi informasi dari Delone & McLean 2003 dengan melihat pengaruh antara variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan variabel terikat (*dependen*) yaitu Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih.
- d) Untuk mendapatkan data dari sampel, peneliti menggunakan metode survey dengan membagikan kuesioner.
- e) Untuk mengelola data peneliti menggunakan program SPSS 20.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian:

- a. Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih?
- b. Untuk mengetahui apakah variabel Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?
- c. Untuk mengetahui apakah variabel Penggunaan dan Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih?
- d. Untuk mengetahui apakah variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh Penggunaan, Kepuasan Pengguna?

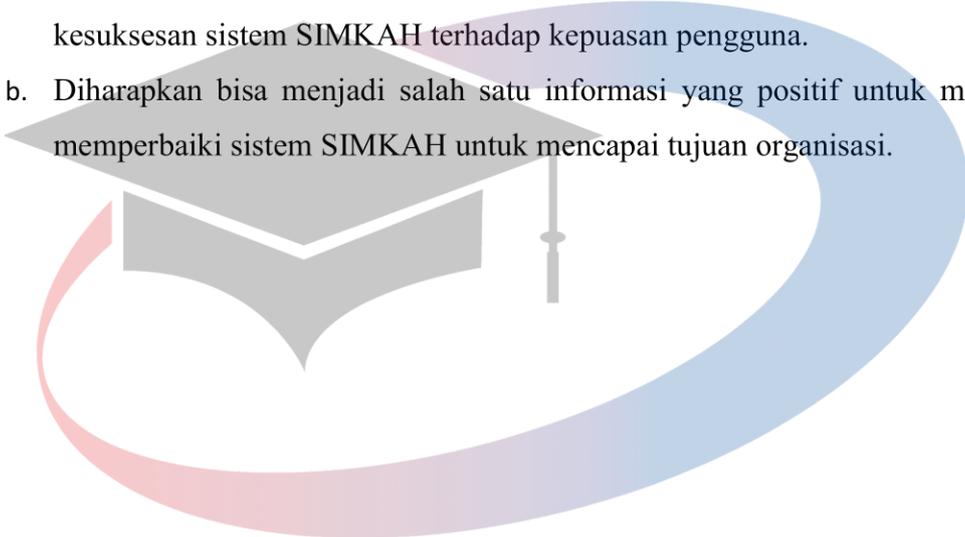
## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wacana penelitian empiris dan untuk memperkaya hasil-hasil penelitian yang menguji ulang model Delone & McLean.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi peneliti sendiri tentang kesuksesan sistem SIMKAH terhadap kepuasan pengguna.
- b. Diharapkan bisa menjadi salah satu informasi yang positif untuk menata dan memperbaiki sistem SIMKAH untuk mencapai tujuan organisasi.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL