

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin meningkat memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap setiap lapisan kehidupan masyarakat, baik secara individu maupun organisasi. Pada saat ini berbagai instansi swasta dan pemerintahan telah menerapkan teknologi informasi sebagai sarana dalam menghasilkan kualitas sebuah informasi diantaranya adalah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memegang peran penting dalam perekonomian dan industri ekspor dan impor di Indonesia. Untuk mendukung kegiatan tersebut Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) telah didukung oleh teknologi informasi berupa aplikasi sistem informasi CEISA (Customs-Excise Information System and Automation) yang digunakan oleh kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai.

Sistem CEISA adalah sistem informasi kepabeanan dan cukai yang merupakan program khusus milik DJBC yang didalamnya terdiri dari berbagai aplikasi yang digunakan untuk proses administrasi, pelayanan, pengawasan dan hal yang terkait dengan tugas dan fungsi DJBC. Sistem CEISA merupakan sentralisasi sistem pelayanan dan pengawasan yang akan mempermudah sistem layanan DJBC. Dengan adanya CEISA, seluruh sistem pelayanan DJBC akan termonitor, transparan, dan tersedia secara real-time untuk mendukung layanan yang terintegrasi secara nasional[1].

Salah satu kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai yang mengimplementasikan sistem CEISA adalah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan yang beralamat di jalan Suwondo Ujung No. 1 Bandar Udara Polonia Medan. Kantor ini sudah menerapkan sistem CEISA sejak tahun 2010 lalu.

Banyak model penelitian yang telah dilakukan untuk menganalisis kesuksesan penerapan sistem informasi. Salah satu model yang cukup terkenal adalah Model

Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Model ini menjadi acuan peneliti dalam menganalisis kesuksesan penerapan sistem CEISA pada kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai. Dalam model tersebut DeLone dan McLean mengatakan ada enam variabel yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem. Keenam sistem itu adalah Kualitas sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan Informasi (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) [2].

Mengacu pada hal tersebut peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Rio Jumardi, Indriana Hidayah, dan Eko Nugroho menunjukkan kepuasan pengguna Sistem Informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas sistem. Net benefit dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna [3]. Hasil penelitian dari Yobo Endra Pranata, Ashari, dan Sudjoko Sumaryono menunjukkan bahwa kepuasan pengguna Sistem Informasi dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Sedangkan net benefit tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas informasi namun dipengaruhi secara signifikan oleh kepuasan pengguna dan kualitas sistem selain itu didapatkan evaluasi keberhasilan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna [4].

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Islam Salim menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dan berpengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih [5].

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang menguji ulang model DeLone dan McLean menunjukkan hasil yang belum konsisten. Hal ini mendorong peneliti untuk menguji kembali model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean menggunakan objek yang berbeda. Adapun pemilihan Sistem CEISA (Customs-Excise Information System and Automation) pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan sebagai studi penelitian adalah untuk mengukur kesuksesan dari sistem tersebut. Penelitian

yang dilakukan dapat mengetahui, apakah sistem CEISA memenuhi kebutuhan pengguna dan seberapa berpengaruh terhadap kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai serta memungkinkan pengembang untuk meningkatkan kualitas sistem CEISA. Dengan menggunakan 5 variabel dari model DeLone dan McLean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih. Maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem CEISA Pada Kantor Pengawasan Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan Menggunakan Metode DeLone Dan McLean “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah penelitian, yaitu:

1. Apakah variabel Kualitas Sistem (*Quality System*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
2. Apakah variabel Kualitas Informasi (*Quality Information*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
3. Apakah Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
4. Apakah variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)?
5. Apakah variabel Kualitas Sistem (*Quality System*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
6. Apakah variabel Kualitas Informasi (*Quality Information*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
7. Apakah variabel Kualitas Layanan (*Quality Service*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk membatasi lingkup dari penelitian, maka peneliti memberikan ruang lingkup dari penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Penelitian dilakukan pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan.
2. Model yang digunakan adalah model kesuksesan sistem teknologi informasi dari DeLone dan McLean.
3. Penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu Kualitas system (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*).
4. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan.
5. Untuk mendapatkan data dari sampel, peneliti menggunakan metode survey dengan membagikan kuesioner.
6. Untuk mengolah data peneliti menggunakan program SPSS 20.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kualitas system (*System Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
2. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kualitas informasi (*information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
3. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kualitas layanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
4. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*).
5. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kualitas sistem (*Quality System*) terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

6. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kualitas informasi (*Quality Information*) terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
7. Untuk mengetahui dan mendapatkan adanya bukti pengaruh kualitas layanan (*Quality Service*) terhadap manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) yang dimediasi oleh kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil ini dapat memberikan tambahan wacana penelitian empiris mengenai model kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan model DeLone dan McLean, memberikan pertimbangan dalam pelaksanaan penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pihak pemerintahan untuk melihat peran sistem informasi manajemen. Utamanya sistem informasi CEISA sehingga nantinya dapat meningkatkan manfaat-manfaat bersih.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL