

# 1 BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini penerapan teknologi informasi dan penggunaan informasi merupakan kunci utama untuk lebih maju bagi sebuah instansi. Peran teknologi informasi harus mampu memenuhi kebutuhan suatu organisasi atau kebutuhan atas informasi dan sistem untuk mendukung strategi bisnis suatu organisasi[1]. Salah satu hasil dari pengembangan teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan oleh instansi untuk menjalankan berbagai kegiatan operasionalnya adalah sistem informasi. Sistem informasi adalah suatu sistem yang diterapkan dalam suatu organisasi yang mempertemukan berbagai kebutuhan seperti pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial serta kegiatan strategi yang dapat menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan[2]. Menurut Ward & Peppard (2002) peran strategis sistem informasi adalah menyediakan informasi bagi manajemen eksekutif guna mendukung pengembangan dan pelaksanaan strategi (khususnya dimana informasi eksternal dan internal yang relevan terintegrasi dalam analisis)[1]. Oleh karena itu, perusahaan harus memikirkan bagaimana caranya agar sistem informasi yang telah dimiliki dan akan dikembangkan bisa mencapai kesuksesan.

Program perencanaan pendidikan nasional merupakan bagian penting dalam mewujudkan rencana strategis pembangunan pendidikan nasional. Untuk membangun program perencanaan pendidikan dibutuhkan data-data pendukung yang cepat, lengkap, valid, akuntabel dan terbaru (*up to date*). Dengan adanya perencanaan Setjen Depdiknas membangun sistem pendataan terbaru berskala nasional dan proses pengelolaan datanya dilakukan secara terpusat, daring (*online*) dan dalam waktu-nyata (*real time*) yang disebut dengan sistem Data Pokok Pendidikan (*Dapodik*) akan dapat membantu pemerintah dalam keakuratan data-data pendidikan di seluruh Indonesia terupdate. *Dapodik* mengelola 4 jenis data (Tiga Entitas Pendidikan dan Substansi Pendidikan) yaitu PTK (Pendidikan dan Tenaga Kependidikan), Satuan Pendidikan, Peserta Didik dan Substansi Pendidikan.[3]. Berdasarkan surat edaran

Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan kabupaten Batu Bara telah menerapkan sistem informasi *Dapodik* yang memiliki beberapa kepala bagian, salah satunya adalah kepala bagian pendidikan dasar (Kabid Dikdas) yang mengatur sekolah tingkat pendidikan dasar yaitu Sekolah Dasar (SD dan SDLB), sekolah menengah pertama (SMP dan SMPLB). Kabid Dikdas ini telah menerapkan sistem *Dapodikdas* di setiap pendidikan dasar tersebut. Kepala bagian pendidikan dasar (Kabid Dikdas) pada bagian pemantau sistem (Operator Dinas) telah mensosialisasikan tentang sistem *Dapodikdas* pada setiap UPTD yang ada di setiap kecamatan yang dihadiri oleh operator sekolah yang ada di seluruh kabupaten Batu Bara. Di setiap masing-masing sekolah tersebut memiliki masing-masing pengguna atau biasa yang disebut operator sekolah bertugas untuk mengoperasikan sistem informasi *Dapodik*. Pengguna (operator) memiliki peran yang sangat vital dalam sistem *Dapodik*. Adapun tugas operator sekolah adalah menyebarkan formulir pendataan kepala sekolah, pendidik dan tenaga kependidikan (PTK), dan peserta didik dalam rangka mendapatkan data untuk dientri kedalam aplikasi *Dapodik*, mengentri data sesuai dengan data yang terisi di formulir pendataan, dan mengirim data ke server melalui aplikasi *Dapodik*. [3][4].

Selama pemakaian sistem informasi *Dapodik* belum pernah dilakukan evaluasi terhadap sistem *Dapodik*. Evaluasi merupakan salah satu aspek penting yang diperlukan untuk menentukan keberhasilan implementasi suatu sistem informasi [5]. Dengan adanya hasil evaluasi ini akan diperoleh faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan sistem serta mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan dari implementasi sistem tersebut. Kepuasan pengguna dan dampak individu (net benefit) merupakan hasil dari bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Dampak individual merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. Dampak atau *impact* berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem [6]. Hal ini sependapat yang dikemukakan oleh Yobo Endra Prananta dkk (2014) Untuk mengevaluasi sistem dibutuhkan umpan balik (*feed back*) dari pengguna (*user*) untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi karena pengguna merupakan orang yang dianggap paling mengetahui apakah sistem berjalan seperti yang diharapkan [5]. Oleh karena itu, kepuasan pengguna serta dampak individu yang diperoleh merupakan ukuran yang sudah baik dalam menilai kesuksesan implementasi

sistem. Hal ini diperkuat oleh Delon dan Mclean (1992) yang mengatakan dampak individu (*net benefit*) sebagai indikator bahwa sistem informasi telah memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap pengambilan keputusan yang dilakukan, meningkatkan produktivitas dari pengambilan keputusan, merubah kegiatan dari pemakai atau merubah persepsi pemakai tentang pentingnya atau bergunanya sistem informasi[6].

Untuk mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem tidaklah mudah maka dari itu dibutuhkan sebuah model yang tepat. Model kesuksesan Delon dan Mclean merupakan model populer yang banyak digunakan oleh peneliti terdahulu dalam mengukur tingkat kesuksesan sistem. Namun dengan banyaknya pengujian empiris menggunakan model Delon dan Mclean menunjukkan hasil yang bermacam-macam. Sukirman et all (2014) menyatakan kualitas sistem dan kualitas informasi tidak 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 dan kepuasan pengguna memediasi secara tidak langsung (*indirect*) hubungan antara kualitas layanan terhadap dampak individu tetapi tidak dengan kualitas sistem dan kualitas informasi[7]. Hasil yang sama Razilan et all (2015) mengemukakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan net benefit, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan net benefit, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap net benefit melalui kepuasan pengguna namun tidak dengan kualitas sistem dan kualitas informasi[8]. Namun tidak dengan Zeinab et all (2016) mengemukakan hasil kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan secara langsung (*direct*) terhadap Student Statistics Performance[9]. Berbeda dengan Yobo (2014) yang mengkonfirmasi hasil dari model Delon dan Mclean bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net benefit serta kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan secara *direct* terhadap net benefit[5]. Sama halnya dengan purwaningsih (2010) dan Aris (2013) hasil dari penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna [10] dan kepuasan

pengguna berpengaruh signifikan dan positif terhadap dampak individu serta kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif secara direct terhadap dampak individu[11].

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model DeLone dan McLean (2003) yaitu dengan variabel bebas Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel *intervening* kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan variabel terikat dampak individu (*individual impact*) dengan menghilangkan variabel *intervening* intensitas penggunaan (*intention to use*) dan penggunaan (*use*) hal ini dikarenakan sistem informasi bersifat wajib (*mandatory*). DeLone dan McLean (2003) mengatakan bahwa *use* dan *intention to use* hanya bersifat alternatif dalam penelitian mereka, dalam konteks wajib keinginan untuk menggunakan *intention to use* atau *use* dikesampingkan, sebab sifat wajib menjadikan ada ataupun tidak keinginan untuk menggunakan sistem *user* tetap harus menggunakan sistem tersebut[12]. Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI DATA POKOK PENDIDIKAN (DAPODIK) PADA SD KABUPATEN BATU BARA”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menganalisis Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) di kabupaten Batu Bara dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delon dan Mclean atau yang biasa disebut dengan D&M IS Success dan melihat hubungan antar variabel berdasarkan model kesuksesan tersebut.

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*?
4. Apakah kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik* berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu?

5. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*?
6. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*?
7. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*?

### 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam masalah penelitian ini adalah

1. Penelitian ini mengukur kesuksesan sistem informasi *Dapodik* dengan pendekatan model kesuksesan Delone dan McLean (*Information System Succes Model*) dengan variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi (*intervening*) Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah dampak individu
2. Populasi pada penelitian ini adalah Operator Sekolah Dasar yang menggunakan sistem di Kabupaten Batu Bara
3. Tools yang digunakan pada Penelitian ini adalah SPSS *versi.20*

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*
2. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*
3. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*
4. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik* terhadap dampak individu

5. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas sistem terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*
6. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas informasi terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*
7. Untuk mengetahui dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas layanan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna sistem informasi *Dapodik*

#### 1.4.2 Manfaat

##### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan wacana penelitian empiris mengenai model kesuksesan sistem informasi (*Information System Success/IS Success*) serta memberikan pertimbangan dalam pelaksanaan penelitian-penelitian selanjutnya.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pihak pemerintahan dan Dinas Pendidikan kabupaten Batu Bara untuk melihat peran sistem informasi *Dapodik* dalam dunia pendidikan sehingga nantinya dapat meningkatkan manfaat yang diperoleh dari sistem informasi *Dapodik* yang telah diterapkan.