

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam menunjang sistem operasional dan manajerial pada instansi pemerintah dewasa ini dirasakan semakin penting. Pemerintah berupaya dalam mengembangkan sistem informasinya. Tujuannya adalah untuk mempersiapkan para aparat pemerintah daerah agar mampu menguasai dan beradaptasi dengan teknologi informasi yang semakin canggih. Sebagai salah satu Instansi yang memiliki peranan yang sangat penting dalam pelayanan masyarakat, Pemerintah Daerah menerapkan sistem SIMDA dalam meningkatkan kualitas Sistem Informasi Akuntansinya.

Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) merupakan sistem aplikasi komputer yang dikembangkan oleh Badan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dimana sistem tersebut dikembangkan dan dibentuk untuk membantu mengelola data transaksi keuangan menjadi laporan keuangan. Dengan Diterapkannya sistem SIMDA tersebut dapat berlangsungnya pengelolaan keuangan daerah yang cepat, akurat, efisien dan efektif mulai dari membuat laporan pertanggungjawaban keuangan yang terdiri dari laporan perhitungan anggaran, neraca, laporan arus kas, dan nota perhitungan anggaran.[1]

Kantor Bupati Humbang Hasundutan adalah salah satu Kantor Pemerintahan Daerah yang telah menerapkan sistem SIMDA sejak tahun 2014. Sebelumnya, Pemerintah Daerah Humbang Hasundutan masih menggunakan sistem manual dalam mempertanggungjawabkan Laporan Keuangannya. Jadi dengan diterapkannya sistem SIMDA tersebut Pemerintah Daerah berharap dapat membantu pekerjaan menjadi lebih cepat dan akurat.

Pada Penerapan sistem SIMDA pada Kantor Bupati Humbang Hasundutan dengan harapan dapat membantu dan mempercepat pekerjaan dalam mengelola data transaksi keuangan pada Kabupaten Humbang Hasundutan. Sesuai dengan peraturan pemerintahan, Kabupaten Humbang Hasundutan perlu mengetahui dampak dari sistem informasi yang diterapkan pada Kabupaten Humbang Hasundutan tersebut. Apakah

sistem yang telah diterapkan sukses meningkatkan pelayanan masyarakat pada Kantor Bupati Humbang Hasundutan.

Tetapi pada penerapan sistem SIMDA ini, masih terdapat beberapa masalah yang timbul dari sisi pemakaian aplikasi seperti dukungan infrastruktur yang belum menghubungkan aplikasi SIMDA dengan jaringan internet yang menyebabkan Pengguna tidak dapat mengakses semua SKPD terkhusus SKPD yang ada di wilayah Kecamatan. Selain itu, masalah yang timbul dari sisi konsumen yaitu masih lemahnya sumber daya manusia yang benar-benar mengetahui pasti bagaimana cara penggunaan sistem tersebut, Kurangnya respon serta kepedulian dari pihak pengembang dalam melayani keluhan dari pihak pengguna sistem SIMDA. Padahal, pengguna merupakan bagian yang tidak lepas dari keberhasilan diterapkannya suatu sistem atau teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, Apakah sistem yang diterapkan pada kantor tersebut sudah memenuhi kebutuhan pengguna secara keseluruhan dan mengukur seberapa besar pengaruh dari sistem SIMDA tersebut bagi Pengguna aplikasi. Apakah Pengguna merasa aman dan nyaman pada penggunaan sistem aplikasi tersebut. Peneliti berharap dengan dilakukannya penelitian ini, Kantor Bupati Humbang Hasundutan dapat mengetahui secara pasti apakah sistem yang diterapkan pada Kantor Bupati tersebut sudah sesuai dengan tujuan awal diterapkannya sistem tersebut.

Model kesuksesan DeLone and McLean (2003) merupakan model parsimony (model yang lengkap tapi sederhana) yang telah dikembangkan dari model kesuksesan sebelumnya, yang mengemukakan kesuksesan sistem informasi merefleksikan ketergantungan dari enam variabel yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), User (*Pengguna*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*).[2]

Dengan dilakukannya penelitian ini, Peneliti menggunakan penelitian-penelitian terdahulu sebagai referensi untuk menunjang keberhasilan penelitiannya. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009) menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terbukti berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.[3]

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Setyo dan Rahmawati (2015) menyatakan bahwa Kualitas sistem (*Information System*) secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sistem informasi. Kualitas Informasi (*Information System*) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Sistem Informasi. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sistem informasi. [4]

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Juniardi, Nugroho, dan Hidayah (2015) menyatakan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih. Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi. Secara umum pengguna mendapatkan manfaat dari Sistem Informasi tetapi pada pengimplementasian sistem tersebut pengguna merasa perlu adanya peningkatan kualitas layanan dari sistem informasi tersebut.[5]

Pada penelitian yang terdahulu, masih terdapat beberapa perbedaan-perbedaan hasil. Oleh karena itu Peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai Kepuasan Pengguna serta dampak yang diperoleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi manajemen daerah (SIMDA), khususnya dikantor Bupati Humbang Hasundutan dengan menggunakan model DeLone and McLean (2003) untuk melihat keterhubungan antar variabel. Oleh karena itu diajukan penelitian dengan judul **‘ANALISIS KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN SISTEM SIMDA TERHADAP MANFAAT BERSIH PADA KANTOR BUPATI HUMBANG HASUNDUTAN’**.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan masalahnya yaitu:

- a. Apakah variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sistem SIMDA?
- b. Apakah variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sistem SIMDA?
- c. Apakah variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sistem SIMDA?
- d. Apakah variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*) sistem SIMDA?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan DeLone and McLean (2003)
- b. Penelitian ini merujuk pada variabel bebas yaitu: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), dan variabel mediasi :Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) serta variabel terikat: Manfaat-manfaat Bersih (*Net Benefits*).
- c. Penelitian hanya ditujukan pada Kantor Bupati Humbang Hasundutan
- d. Untuk menganalisis data menggunakan tools SPSS.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem terhadap Kepuasan Pengguna sistem SIMDA.
- b. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna sistem SIMDA.
- c. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna sistem SIMDA.
- d. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sistem SIMDA.

1.4.2. Manfaat Penelitian

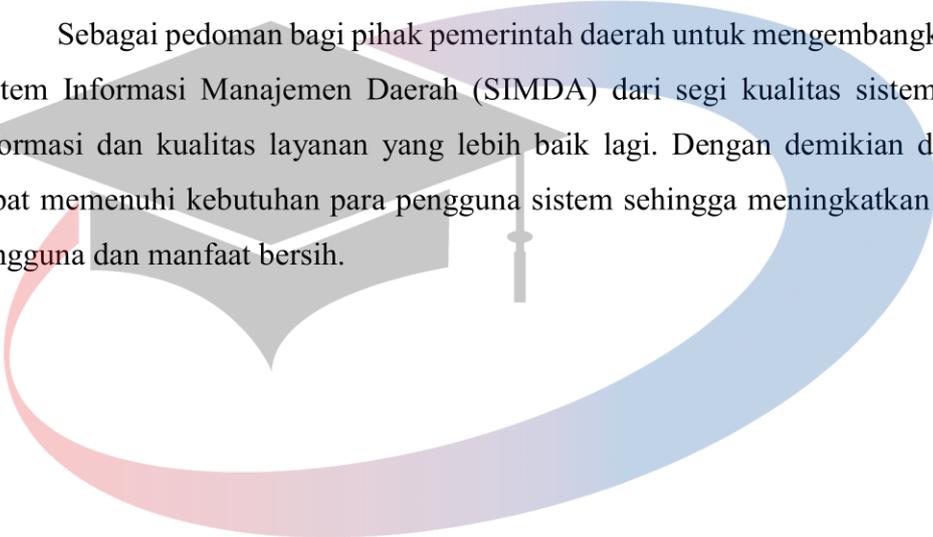
Penelitian ini digunakan agar memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dari segi teoritis, Manfaat penelitian ini yaitu :
 - a. Peneliti dapat mengetahui dan memahami pengaruh dari pentingnya Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna pada Sistem SIMDA terhadap Manfaat Bersih.
 - b. Menjadikan penelitian ini sebagai tolak ukur untuk penelitian selanjutnya.

2. Dari segi praktis, Manfaat penelitian yaitu :

Sebagai pedoman bagi pihak pemerintah daerah untuk mengembangkan sistem Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) dari segi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang lebih baik lagi. Dengan demikian diharapkan dapat memenuhi kebutuhan para pengguna sistem sehingga meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat bersih.



UNIVERSITAS MIKROSKIL