

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Saat ini sistem informasi sudah semakin banyak digunakan baik oleh perusahaan-perusahaan swasta maupun instansi pemerintah. Penggunaan sistem informasi di suatu perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kinerja bisnis yang ada di perusahaan, begitu juga pada instansi pemerintah, sistem informasi digunakan untuk memudahkan proses administratif yang ada di instansi pemerintahan. Selain itu, sistem informasi juga digunakan untuk meningkatkan transparansi dalam berbagai layanan pemerintah terhadap masyarakat. Adapun salah satu bentuk upaya pemerintah dalam meningkatkan transparansi dan layanan terhadap masyarakat yaitu dengan mengembangkan suatu pemerintahan yang berbasis web atau sering disebut *e-government*.

E-Government merupakan sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik. Tujuan dari dikembangkannya *e-government* oleh pemerintah adalah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*), guna meningkatkan layanan publik yang efektif dan efisien. Roadmap pelaksanaan *e-government* tahun 2010-2014 akan dilaksanakan dalam beberapa tahap yaitu tahap standarisasi yang meliputi pembangunan masterplan *e-government* di Indonesia, kemudian masuk dalam tahapan layanan *online* untuk memberikan informasi kepada publik, integrasi infrastruktur dengan penggunaan data center atau mungkin penggunaan *cloud computing*, interkoneksi layanan dengan kemampuan kolaborasi dan sharing serta integrasi layanan dalam penerapan e-government yang akan mendorong paperless [1].

LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah) merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang bertanggungjawab langsung kepada Presiden RI. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, LKPP dibawah koordinasi Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas [2]. Tugas dari LKPP ialah menyusun kebijakan dan peraturan, memberikan bimbingan teknis dan advokasi, serta memfasilitasi penyelenggaraan ujian sertifikasi

ahli dalam pelaksanaan pengadaan barang/jasa pemerintah. Berdasarkan data dari LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah) mayoritas negara di dunia ini menghabiskan dana untuk pengadaan barang/jasa hingga mencapai 10%-30% dari total anggaran. Nilai transaksi pengadaan barang/jasa di negara-negara Uni Eropa mencapai 16% dari GDP, sedangkan Amerika Serikat mencapai 16% dari GDP<sup>2</sup>. Sementara di negeri kita, dari total Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) 2010 sekitar 31,2% atau sekitar Rp. 327 triliun diperuntukkan bagi belanja barang/jasa pemerintah. Berangkat dari temuan BPK RI bahwa penyimpangan dalam pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dewasa ini, era reformasi bermuara pada transparansi dan akuntabilitas penggunaan anggaran negara. Begitu pula dengan proses pengadaan barang/jasa. Penentuan dan pemastian kualitas, pelayanan, spesifikasi, dan harga dituntut untuk transparan, efektif, efisien, dan akuntabel [3]. Maka dari itu pemerintah membuat suatu layanan dengan nama Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE).

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) adalah salah satu bentuk dari *e-government* dimana LPSE ini menggunakan konsep dari *e-procurement*. Tujuan dikembangkannya sistem LPSE yaitu untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan memenuhi kebutuhan akses informasi yang *real time* guna mewujudkan *clean and good government* dalam pengadaan barang/jasa pemerintah [3]. Salah satu bentuk layanan yang tersedia di dalam LPSE adalah *e-tendering*. E-tendering yaitu lelang secara elektronik yang diadakan oleh pemerintah untuk perusahaan yang menyediakan barang/jasa guna memenuhi kebutuhan barang/jasa di pemerintahan.

Namun, apabila perusahaan ingin ikut serta dalam lelang yang diadakan pemerintah maka terlebih dahulu harus terdaftar di salah satu lembaga yang menaungi perusahaan-perusahaan yang ikut di dalam proses lelang tersebut. Salah satu lembaga yang menaungi perusahaan-perusahaan tersebut adalah GAPEKNAS (Gabungan Pengusaha Kontraktor Nasional). GAPEKNAS adalah suatu lembaga yang menjadi wadah untuk para pengusaha jasa kontraktor secara nasional. GAPEKNAS terdapat di beberapa provinsi di Indonesia salah satunya di Sumatera Utara. Para pengusaha harus

mendaftarkan perusahaan mereka ke GAPEKNAS agar mereka nantinya bisa memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan pemerintah sebelumnya.

Seiring dengan digunakannya sistem LPSE pada GAPEKNAS kota Medan, peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, merujuk kepada teori DeLone dan McLean yaitu *Update IS Success Model* tahun 2003. Dimana variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wendy Ariesta Wibowo tahun 2013 yang berjudul “*Pengaruh System Quality, Information Quality dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines*” menunjukkan hasil bahwa variabel *system quality*, *information quality*, dan *service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*, namun variabel *information quality* berpengaruh paling dominan terhadap *user satisfaction* [4]. Disamping itu, penelitian yang dilakukan oleh Winda Septianita pada tahun 2014 yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna*” didapati bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna [5]. Dari paparan diatas membuat kami tertarik untuk melakukan penelitian terhadap variabel-variabel tersebut.

Dengan demikian permasalahan yang hendak dijawab dalam penelitian ini secara umum apakah terdapat hubungan antara *kualitas informasi*, *kualitas sistem*, *kualitas layanan*, terhadap *kepuasan pengguna*. Berdasarkan alasan-alasan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK PADA GAPEKNAS KOTA MEDAN**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka pertanyaan yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *kualitas informasi* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi LPSE*?
2. Apakah *kualitas sistem* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi LPSE*?
3. Apakah *kualitas layanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi LPSE*?
4. Apakah *kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi LPSE*?

### **1.3. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Peneliti hanya melihat sejauh mana keberhasilan penerapan sistem informasi LPSE yang diselenggarakan oleh pemerintah dari sudut pandang pengguna yang tergabung di dalam asosiasi GAPEKNAS kota Medan.
2. Peneliti hanya membahas keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat dari model DeLone dan McLean yaitu updated IS Success Model. Oleh karena itu, yang menjadi variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, sedangkan yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna.
3. Penelitian ini tidak mengikutsertakan variabel use dan net benefit.

### **1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh *kualitas informasi* terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi LPSE*.
2. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh *kualitas sistem* terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi LPSE*.
3. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh *kualitas layanan* terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi LPSE*.

4. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh *kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi LPSE*

#### 1.4.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, seperti pemerintah, pengguna, dan ilmu pengetahuan. Adapun manfaat dari penelitian ini baik dari segi praktis maupun segi teoritis yaitu:

1. Manfaat dari segi praktis.

Memberikan manfaat bagi pemerintah maupun instansi terkait yaitu bagaimana sebenarnya penerapan sistem informasi LPSE yang terjadi di eksternal pemerintah kotamadya medan.

2. Manfaat dari segi teoritis.

Memberikan pengetahuan baru dan pemahaman kepada penulis tentang keberhasilan penerapan sistem Informasi LPSE serta diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL