

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terus menerus mengalami kemajuan merupakan suatu desakan yang membuat pemerintah harus mulai melakukan perubahan terhadap pelayanan yang ada di dalam instansi yang berkaitan langsung dengan pelayanan kemasyarakatan [1]. Salah satu pelayanan administrasi seperti Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) yang diterapkan oleh Kementerian Agama RI untuk melakukan pelayanan administrasi secara teknologi semakin kuat sehingga menjadi kebutuhan. Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) ini menjadi perhatian yang sangat serius untuk lebih memodernkan dalam pencatatan nikah menggunakan IT sehingga sejalan dengan sistem pengelolaan administrasi di pusat dan didaerah[1].

SIMKAH adalah singkatan dari “Sistem Informasi Manajemen Nikah” sebuah program Aplikasi Komputer berbasis windows yang digunakan untuk mengumpulkan data-data nikah dari seluruh kantor urusan agama (kua) di wilayah Republik Indonesia secara “On-line”. Simkah digunakan oleh instansi pemerintahan khususnya kantor urusan agama (KUA) dimana program simkah merupakan salah satu program aplikasi yang dapat digunakan secara khusus yang dibuat untuk kepentingan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan yang ada di seluruh Indonesia [2]. Fitur yang ada didalam simkah itu sendiri terdiri dari data master (meliputi tempat KUA, petugas dan juga password ID), rekap (meliputi data berupa jumlah bilangan peristiwa pernikahan pertahun dan melihat rekap peristiwa pernikahan kantor urusan agama seluruh Indonesia), grafik (meliputi gambaran grafik pertahun peristiwa pernikahan), detail (meliputi daftar pernikahan mulai dari No. Register, nama calon pengantin, tanggal dan tempat pernikahan), entry data (meliputi pengisian berkas-berkas peristiwa pernikahan atau akta cerai).

Simkah dipandang perlu dalam upaya meningkatkan kualitas sistem informasi dan kinerja pelayanan administrasi nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan. Ada beberapa wilayah di Indonesia yang belum bisa mengakses SIMKAH sekitar 135 KUA kecamatan namun dengan begitu Kementerian Agama Republik Indonesia terus menerus melakukan upaya agar Simkah ini sampai kepada masyarakat terpencil dan menjadikan simkah ini sumber informasi terkait dengan pernikahan [4]. Di labuhanbatu selatan, perkembangan simkah ini masih menjadi

hal yang tabu belum banyak masyarakat khususnya kecamatan Kampung Rakyat, Kota Pinang, Sei Kanan, Silang Kitang dan Torgamba mengetahui apa itu simkah, hanya sebagian orang serta pegawai instansi Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Selatan & Kantor Urusan Agama (KUA) saja yang mengetahui SIMKAH. Beberapa kasus SIMKAH di setiap kecamatannya beragam yaitu sering terjadinya server melemah ketika pemakaian SIMKAH ini secara bersamaan, jaringan yang kurang stabil serta kendala dalam validasi nomor induk kependudukan (NIK). Padahal SIMKAH sendiri adalah aplikasi tersibuk di Kementerian Agama pusat dan daerah yang setiap hari nya menghasilkan data pernikahan pada Kantor Urusan Agama (KUA) diseluruh Indonesia baik kota dan kecamatan. Oleh karena itu diperlukannya pengujian kesuksesan penerapan pada Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) web ini dengan menguji kesuksesan SIMKAH menggunakan metode Delone & Mclean dimana terdapat enam variabel yang akan menunjukkan SIMKAH ini layak atau tidak serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan biaya-manfaat yang terkait dengan kinerja Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kementerian Agama & Kantor Urusan Agama (KUA).

Dengan adanya penerapan dalam pengujian kesuksesan ini adalah salah satunya, metode yang dipakai untuk mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem informasi dengan menggunakan Model DeLone & McLean (2003) yang efektif sulit secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat. Dalam Model DeLone & Mclean terdapat keunggulan yang mengumpulkan faktor-faktor kesuksesan sistem informasi serta membangun taksonomi secara komprehensif untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi seperti menggunakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan yang berperan sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi serta manfaat-bersih sebagai variabel dependen dengan menghilangkan variabel mediasi intensitas pengguna atau penggunaan dikarenakan sistem informasi bersifat wajib atau keharusan (*mandatory*). Dengan adanya hal ini didukung dengan pernyataan DeLone & McLean yang menyatakan bahwa intensitas penggunaan dapat disisihkan terlebih dahulu, karena bersifat wajib menjadikan pengguna mau tidak mau mengharuskan menggunakan sebuah sistem [5].

Beberapa tahun terakhir ini dengan banyaknya penelitian terdahulu yang telah dilakukan dengan menggunakan model Delone & Mclean dengan hasil penelitian terdahulu peneliti

mengetahui aspek apa saja yang membuat sukses atau tidaknya sebuah sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Pujo Hari Saputro, A. Djoko Budiyanto, Alb. Joko Santoso (2015) dengan hasil variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas, informasi dan kualitas layanan terdapat pengaruh yang sangat signifikan pada entitas pengguna, di kualitas sistem terdapat pengaruh yang sangat signifikan pada performa dari sistem yang merujuk kepada kemampuan perangkat keras[6]. Pada penelitian yang dilakukan Rahmad Solling Hamid dan Muhammad Iqbal (2017) membuktikan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan. Dampak pada individual juga berpengaruh signifikan terhadap organisasional. Dalam entitas pengguna tidak berpengaruh begitu signifikan terhadap dampak individual. Namun, peneliti menemukan ada penelitian yang membuktikan hasil yang berbeda dari peneliti sebelumnya yang dilakukan oleh Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, Desi Arisandy (2017) dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dimana hal ini dibuktikan dengan tidak diterimanya hipotesis membuktikan hasil ini berarti tidak dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistemnya serta kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna. Hubungan negatif antara kualitas informasi terhadap dampak individu hal ini diduga karena penggunaan sistem informasi Dapodik bersifat *mandatory*. Penggunaan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap penggunaan Rahayu, Apriliyanto, Putro (2018) hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Erwin S. Panjaitan, Sri Fitriyani Hasibuan, Nurazizia Maulani Ula, Salsalina Sembiring (2019) menunjukkan bahwa variabel hasil penelitian kualitas sistem tidak memiliki pengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada variabel kualitas informasi memiliki pengaruh yang signifikan, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi yang dihasilkan sistem tersebut dapat memberikan sebuah manfaat bersih secara langsung kepada entitasnya. Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih dan memiliki efek mediasi oleh kepuasan pengguna.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, maka penulis tertarik menguji ulang model kesuksesan sistem dikarenakan hasil yang diperoleh dari penelitian terdahulu belum cukup

menunjukkan hasil yang konsisten dan yakin maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan bentuk skripsi yang berjudul: ***“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penerapan Sistem SIMKAH Web Dengan Menggunakan Model Delone & Mclean Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Selatan”***, kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Selatan terletak di Jalan Lintas Sumatera Kotapinang-Langga Payung KM. 10 Desa Handundungan Kotapinang, yang dipimpin oleh Bapak H. Awaluddin Habibi Siregar, M.A. Sebagai instansi pemerintahan yang bergerak dibidang pelayanan dan penyelenggara informasi terkait dengan urusan keagamaan penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi serta obeservasi apakah SIMKAH ini layak untuk digunakan serta dijadikan Sistem Informasi bagi Kementerian Agama Republik Indonesia & Kantor Urusan Agama (KUA) seluruh Indonesia serta dapat dikatakan berhasil atau sukses dan mempunyai dampak positif dan signifikan terhadap kinerja dalam pencatatan data pernikahan.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang yang telah dibahas diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan?
3. Apakah kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah kepuasan pengguna (*User to Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*)?
5. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
6. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
7. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?

8. Seberapa dominan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dalam menggunakan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang diterapkan kepada Kantor Urusan Agama (KUA) diseluruh kecamatan tersebut.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pembahasan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif serta melakukan observasi langsung lapangan, pengumpulan data, reduksi data, sampel data, perhitungan data serta mengumpulkan data melalui instrument kuesioner dengan menggunakan aplikasi SPSS. Adapun ruang lingkup yang akan menjadi bahasan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini akan menggunakan metode model Delone & Mclean (2003).
2. Variabel yang digunakan pada penelitian ini bersifat variabel independen yang mengacu kepada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Untuk variabel mediasi meliputi kepuasan pengguna, variabel dependen pada manfaat bersih.
3. Objek organisasi pada penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) web pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang diterapkan kepada Kantor Urusan Agama (KUA) diseluruh kecamatan tersebut, dimana populasi pada penelitian ini adalah pengguna aktif sistem SIMKAH di lima kecamatan Kantor Urusan Agama (KUA) dikabupaten Labuhanbatu Selatan
4. Pengolahan data menggunakan program SPSS.

1.4. Tujuan & Manfaat

1.4.1 Tujuan

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi apakah SIMKAH WEB yang dipakai oleh KUA dapat dikatakan berhasil atau sukses serta mempunyai dampak positif terhadap suatu kinerja individu maupun organisasi dengan menggunakan Model DeLone dan McLean. Secara rinci tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa dominannya pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, pengaruh kualitas sistem terhadap manfaat bersih pada penggunaan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) web yang diterapkan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Selatan kepada Kantor Urusan Agama (KUA) diseluruh kecamatannya.
2. Untuk mengetahui pengaruh positif yang signifikan terhadap diantaranya kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui pengaruh positif yang signifikan terhadap diantaranya kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
4. Untuk mengetahui pengaruh positif yang signifikan terhadap diantaranya kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
5. Untuk mengetahui pengaruh positif yang signifikan terhadap diantaranya kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.
6. Untuk mengetahui pengaruh positif yang signifikan terhadap diantaranya kualitas sistem terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
7. Untuk mengetahui pengaruh positif yang signifikan terhadap diantaranya kualitas informasi terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
8. Untuk mengetahui pengaruh positif yang signifikan terhadap diantaranya kualitas layanan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat

Dari hasil sebuah penelitian pada dasarnya mempunyai manfaat atau kegunaan bagi peneliti maupun orang lain. Maka dari itu kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis Penelitian

Diharapkan secara teoritis dapat memberikan bukti empiris serta penelitian dapat memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIMKAH). Selain itu, penelitian ini bisa dijadikan bahan masukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengenal serta mempelajari dengan menggunakan Model Delone & Mclean.

2. Bagi Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Selatan & Kantor Urusan Agama (KUA)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan inovasi terkait penerapan teknologi informasi untuk Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam menerapkan sistem informasi yang baik & efisien sehingga mampu layak dipakai oleh operator dan disajikan untuk masyarakat.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Secara praktis dapat digunakan serta dimanfaatkan sebagai pembelajaran dan masukan untuk para pembaca khususnya dijadikan acuan bagi Kantor Kementerian Agama Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam mengevaluasi kesuksesan penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) web menjadi tolak ukur dalam pengambilan keputusan



UNIVERSITAS
MIKROSKIL