

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerjasama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung tim pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi e-commerce, atau dalam aktivitas bisnis lainnya.

Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan teknologi informasi mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Salah satu pemerintahan yang sudah mengaplikasikan teknologi informasi di pemerintahan Kabupaten Karo melalui sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK). Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) ini bagi BKN maupun instansi pemerintah antara lain dapat mengontrol data PNS antara BKN dan Instansi Pemerintah seluruh Indonesia, menyederhanakan proses manajemen kepegawaian, otomatisasi administrasi kepegawaian sehingga bisa mencegah terjadinya kesalahan data kepegawaian, diperoleh database kepegawaian yang akurat sebagai bahan perencanaan, pembinaan, pengembangan dan pengambilan kebijakan manajemen kepegawaian

Seiring dengan banyaknya penggunaan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian di setiap pemerintahan, maka perlu dikaji tentang tingkat kesuksesan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) Kabupaten Karo. Model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem adalah model DeLone & McLean (2003). Model *Update* Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) merupakan model yang populer dan banyak digunakan oleh peneliti terdahulu dalam mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi. yaitu pembuatan sistem, pemakaian sistem, dan dampak dari

pemakaian sistem (Delone dan McLean 2003). Komponen-komponen tersebut disusun dengan urutan pengukuran sebagai berikut. Pertama, sistem informasi dibuat dan diukur kualitasnya dengan tiga dimensi kualitas, yaitu kualitas informasi (*System Information*), kualitas sistem (*System Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*). Kedua, sistem informasi dipakai dan pengalaman pemakaiannya ini diukur dengan dua dimensi yaitu, dimensi penggunaan (*Use*) dan dimensi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Ketiga dampak dari pemakaian yang diukur dengan dua dimensi, yaitu manfaat bersih (*Net benefit*) [1].

Adapun beberapa penelitian yang pernah dilakukan dengan menggunakan model DeLone and McLean di Indonesia, terdapat beberapa penelitian yang berpengaruh positif dan signifikan seperti penelitian yang dilakukan menggunakan model DeLone and McLean di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ardhini Warih Utami, Febriliyan Samopa(2013) dengan menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan dan manfaat bersih. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan, penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [2]. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Etik Ipda Riyani (2017) adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan

terhadap manfaat bersih [3]. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurhasan Nugroho, Ema Utami, Emha Taufiq (2013) dan Supriyono (2017) adalah kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna dan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [4]. Adapun juga beberapa penelitian yang pernah dilakukan dengan menggunakan model DeLone and McLean memiliki hasil tidak berpengaruh positif dan signifikan seperti penelitian yang dilakukan oleh penelitian yang dilakukan oleh Pujo Hari Saputro, A.Djoko Budiyanto, Alb.Joko Santoso (2016) hasil penelitian tersebut adalah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan, kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, manfaat bersih tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, manfaat bersih berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [5]. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Awangga Febian Surya Admaja (2014) diperoleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [6]. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Aulia Fitria & Puspita Kencana Sari (2015) diperoleh kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan

tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [7]. Penelitian yang dilakukan oleh Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah, Desi Arisandy (2017) diperoleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu, Kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna [8]. Melihat adanya hasil yang tidak konsisten pada model Delone dan Mclean pada penelitian sebelumnya yaitu ada beberapa penelitian terdahulu yang mendapatkan hasil yang positif dan signifikan dan ada yang negatif tidak signifikan dalam menguji tingkat kesuksesan penerapan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK), Penelitian yang dilakukan dapat mengetahui, apakah sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) memenuhi kebutuhan pengguna dan seberapa pengaruh terhadap kantor Bupati Kabupaten Karo serta memungkinkan pengembang untuk meningkatkan kualitas sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK). Adapun judul yang ingin penulis angkat untuk di teliti dengan menggunakan model Delone dan Mclean yaitu: **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) PADA KANTOR BUPATI KABUPATEN KARO DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini ialah :

1. Apakah Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Layanan (Service Quality) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (Use)?
2. Apakah Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)?
3. Apakah Penggunaan (Use) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)?
4. Apakah Penggunaan (Use) dan Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit)?
5. Apakah Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Layanan (Service Quality) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit) yang dimediasi Penggunaan (Use)?
6. Apakah Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Layanan (Service Quality) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit) yang dimediasi Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sistem Aplikasi Pelayanan kepegawaian (SAPK) dianalisis menggunakan model DeLone and McLean dengan Variabel-variabel penelitiannya yaitu variabel bebas yang terdiri dari kualitas informasi (Information Quality), Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Layanan (Service Quality) dan variabel mediasi yang terdiri dari Penggunaan (Use), Kepuasan Pengguna

(User Satisfaction) dan juga variabel terikat yang terdiri dari Manfaat Bersih (Net Benefit).

2. Objek penelitian ini adalah Sistem Aplikasi Pelayanan kepegawaian (SAPK) yang digunakan pegawai pemerintahan kabupaten karo.

3. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintahan kabupaten karo yang menggunakan Sistem Aplikasi Pelayanan kepegawaian (SAPK).

4. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner.

5. Penelitian ini menggunakan tools program IBM SPSS Versi 22 untuk membantu dalam memproses data-data statistik secara cepat dan tepat serta menghasilkan berbagai output yang di kehendaki oleh para pengambil keputusan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Layanan (Service Quality) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan (Use)?

2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), dan Kualitas Layanan (Service Quality) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction)?

3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara penggunaan (Use) terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction)?

4. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pengguna (User Satisfaction), penggunaan (Use) terhadap manfaat bersih (Net Benefit)?

5. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas

Layanan (Service Quality) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit) yang dimediasi Penggunaan (Use)?

6. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Layanan (Service Quality) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (Net Benefit) yang dimediasi Kepuasan Penggunaan (User Satisfaction)?

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini ialah :

1. Manfaat Teoritis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi menambah literatur sebagai bukti empiris dalam bidang sistem informasi yang dapat dijadikan referensi penelitian dengan menggunakan Model Delon & Mclean
2. Manfaat Praktis Hasil penelitian ini sebagai gambaran dalam menggunakan sistem yang lebih baik lagi dari segi kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dengan demikian diharapkan memenuhi kebutuhan para pengguna sistem, sehingga meningkatkan manfaat bagi seluruh pengguna sistem pada Kantor Bupati Kabupaten Karo
3. Manfaat bagi Peneliti Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan dan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta dapat menghasilkan laporan yang dapat dijadikan acuan sebagai penelitian selanjutnya tentang penilaian kesuksesan penggunaan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK).