

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Internet dapat dengan mudah mengakses informasi dan sebagaimana layanan bekerja. Pertumbuhan Internet pada awalnya didorong oleh kepentingan sektor swasta, tetapi pemerintah sekarang menjadi bagian dari revolusi itu. Pemerintah di seluruh dunia telah bekerja keras untuk membuat pusat informasi dan layanan mereka tersedia di Internet. Peningkatan kinerja yang efisien dan efektif dalam pelayanan publik memerlukan sistem teknologi informasi yang baik. Sebagian birokrasi dalam pelayanan publik saat ini masih berbelit-belit, sehingga pemerintah perlu merampingkan birokrasi agar masyarakat dapat dengan mudah dan cepat dalam mendapatkan layanan, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan publik oleh pemerintah misalnya melalui e-government dilakukan dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses layanan dan informasi publik secara online.

Pemerintah Kota Tangerang merupakan salah satu pemerintah daerah yang sangat serius memanfaatkan perkembangan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik kota Tangerang kepada masyarakat adalah melalui portal aplikasi Pemkot Tangerang yang bernama Tangerang LIVE. Aplikasi Tangerang Live merupakan aplikasi berbasis android dan ios. Sebanyak 500.000+ ribu orang mengunduh Aplikasi Tangerang Live di PlayStore hingga 1 Januari 2022. Berdasarkan penilain yang diberikan oleh pengguna pada aplikasi tersebut di Play Store dalam jangka waktu bulan Juli – Desember 2021 masih terdapat beberapa kekurangan dan kendala-kendala yang dirasakan oleh pengguna diantaranya:

- Pengguna mengalami kendala dalam mengakses layanan yang tersedia pada aplikasi Tangerang Live.

- Pengguna mengalami kendala tidak dapat mengunggah file atau mengisi form untuk melakukan pendaftaran pada layanan.
- Help care yang masih belum maksimal dalam kegunaannya.

Semenjak aplikasi Tangerang Live dibuat dan dipublikasikan kepada masyarakat Kota Tangerang, pihak Dinas Kominfo belum pernah mengadakan analisis kesuksesan aplikasi Tangerang Live baik secara individu ataupun organisasi, sehingga Dinas Kominfo Kota Tangerang belum dapat mengetahui dengan jelas tingkat kesuksesan dari aplikasi yang sudah dibuat. Sebagai penyedia layanan publik maka aplikasi Tangerang Live.

Implementasi layanan TI pada suatu instansi atau perusahaan sudah menjadi kebutuhan karena TI merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari operasional bisnis instansi atau perusahaan tersebut dengan kemajuan teknologi informasi. Kepuasan pengguna dianggap sebagai hal yang sangat penting dalam perkembangan dan keberhasilan sistem informasi, untuk menentukan kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap layanan yang diberikan. Menurut DeLone dan McLean (DeLone & McLean, 2003) kualitas sistem dan kualitas informasi adalah independen dan saling mempengaruhi baik faktor penggunaan dan kepuasan pengguna. Banyaknya penggunaan dapat berpengaruh positif dan negatif terhadap nilai kepuasan pengguna. Penggunaan dan kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individu dan kemudian mempengaruhi dampak organisasi. Suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil dalam penerapannya jika terbukti memberikan pengaruh atau manfaat yang positif bagi penggunanya.

Information System Success Model oleh (DeLone & McLean, 2003) dipilih karena memiliki 6 dimensi untuk keberhasilan sistem informasi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penggunaan, dan manfaat-manfaat bersih. Kualitas sistem dan kualitas informasi adalah dua aspek pertama dari model DeLone dan Mclean, berdasarkan variable kualitas ini dapat menentukan sikap pemakai sistem sebagai penerima informasi untuk menggunakan atau tidaknya aplikasi Tangerang Live.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kesuksesan Pengguna Aplikasi Tangerang Live Menggunakan Information System Success Model (ISSM)”. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat diketahui kesuksesan implementasi Aplikasi Tangerang Live dari 6 dimensi dalam model DeLone dan McLean sehingga dapat mengetahui variable – variable yang dapat mendorong dan menghambat kesuksesan implementasi aplikasi Tangerang Live.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana analisis kesuksesan pada Aplikasi Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM)?
- b. Bagaimana hasil tingkat kesuksesan Aplikasi Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM)?

### **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk dapat mengetahui variabel - variabel yang dapat menghambat & mendorong kesuksesan Aplikasi Tangerang Live berdasarkan model ISSM
- b. Untuk dapat mengetahui hasil tingkat kesuksesan Aplikasi Tangerang Live menggunakan Information System Success Model (ISSM).

### **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang  
Diharapkan dari penelitian ini, dapat menghasilkan rekomendasi untuk dapat meningkatkan kesuksesan implementasi Aplikasi Tangerang Live.
- b. Penulis  
Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan terkait evaluasi kesuksesan implementasi aplikasi pada peneliti.
- c. Penelitian

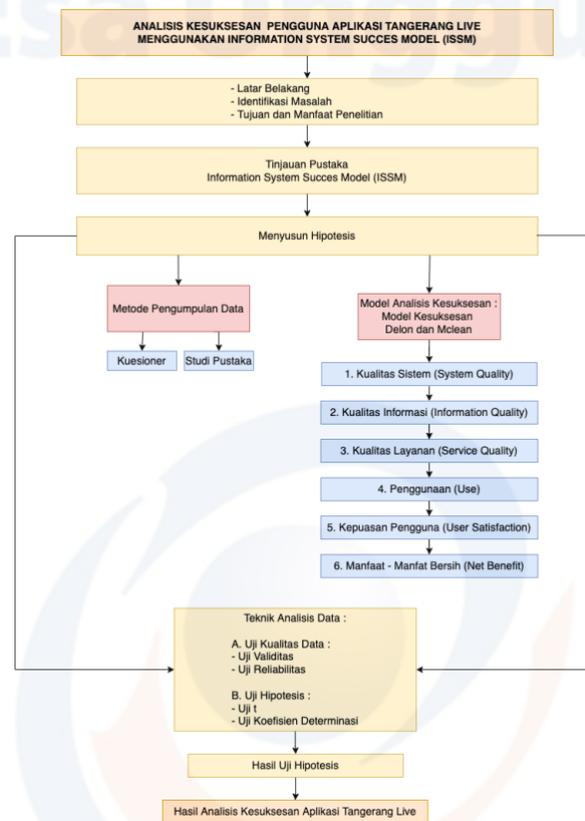
Diharapkan penelitian ini dapat membuka jalan bagi penelitian berikutnya baik terhadap Aplikasi Tangerang Live ataupun aplikasi lainnya, sehingga diharapkan pengimplementasian aplikasi dapat membantu organisasi pengguna aplikasi dapat mencapai tujuan bisnis yang kompetitif.

### **1.5 Lingkup Tugas Akhir**

Adapun lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Fokus penelitian ini hanya ada pada analisis kesuksesan implementasi aplikasi, tidak membahas Business Process Improvement ataupun Business Process Reengineerin.
- b. Kerangka kerja yang digunakan untuk menganalisis kesuksesan implementasi aplikasi adalah DeLone & McLean Model.
- c. Variable kesuksesan aplikasi Tangerang Live berdasarkan DeLone & McLean Model.

## 1.6 Kerangka Berfikir



**Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir**

a) 8 Hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut:

- Hipotesis 1: kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan
- Hipotesis 2: kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan
- Hipotesis 3: kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan
- Hipotesis 4: kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan

- Hipotesis 5: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan
- Hipotesis 6: kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan
- Hipotesis 7: kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan
- Hipotesis 8: Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit.

### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan, manfaat, kerangka berpikir, dan metodologi ringkasan pada penelitian ini.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan sumber pengetahuan yang menjadi dasar dan mendukung argumentasi pada penelitian ini. Studi teoritis sesuai dengan diuraikan dalam kerangka berfikir.

#### **BAB 3 METODE**

Pada bab ini dijelaskan pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan penulisan penelitian ini.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan hasil penelitian, termasuk prosedur yang dijalankan, tolak ukur yang dipakai dan indikator keberhasilannya.

#### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dan pandangan alternatif.