

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab I akan menguraikan bagaimana latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, kerangka berpikir, serta sistematika penulisan yang terkait secara langsung dengan penelitian.

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi memegang peranan yang benar-benar krusial dalam kehidupan manusia. Tanpa kita sadari, keberadaan teknologi informasi sudah mengubah gaya hidup dan pola kehidupan masyarakat bernegara. Dunia saat ini sedang mengalami peningkatan menuju era masyarakat informasi dimana kecenderungan akan kebutuhan, pengaksesan, pengendalian, dan penyampaian informasi yang cepat dan benar dalam jumlah besar semakin meningkat (Rakhmah & Widyastuty, 2019). Informasi kini dapat dengan mudah didapatkan dan diakses oleh masyarakat dari berbagai macam sumber.

Sistem informasi dan teknologi (SI/TI) merupakan penentu penting keberhasilan suatu organisasi (Utami et al., 2018). Bidang teknologi dan sistem informasi akan terus mengalami evolusi dan transformasi seiring berjalannya waktu. Hal ini yang mendorong pemerintah untuk mendayagunakan peningkatan layanan, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dan mendorong keterbukaan kepada masyarakat.

Electronic government atau yang sering disebut dengan e-Gov merupakan pemanfaatan teknologi informasi pada institusi pemerintahan. Konsep E-Government telah mendapatkan daya tarik yang signifikan dalam bidang pemerintahan, sehingga mendorong setiap daerah untuk menerapkannya melalui berbagai pendekatan. Tujuan penerapan e-Government adalah untuk memfasilitasi lembaga pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik (Utomo et al., 2020).

Inisiasi e-Government dimulai dengan jenis layanan dasar, khususnya penyebaran informasi dan data terkomputerisasi yang berkaitan dengan operasional pemerintah dan kemajuan daerah, yang berfungsi sebagai komponen penting untuk

meningkatkan transparansi dalam penyampaian layanan publik. (Rakhmah and Widyastuty 2019). Di masa sekarang, pelayanan publik dianggap sebagai suatu entitas yang mencakup berbagai layanan yang ditawarkan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat umum. Disebabkan oleh hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Tangerang berupaya melakukan peningkatan mutu dari pemberian pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi, untuk mengoptimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Rating dan ulasan diverifikasi dan berasal dari orang yang menggunakan jenis perangkat yang sama dengan yang Anda gunakan ⓘ



Gambar 1. 1 Rating Aplikasi Tangerang Gemilang
(<https://play.google.com/store/apps/details?id=go.id.tangerangkab.gemilang>)

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Tangerang adalah dengan meluncurkan sebuah portal aplikasi milik Pemerintah Kabupaten Tangerang yang bernama Tangerang Gemilang. Aplikasi tersebut dikelola serta dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kab. Tangerang sejak 12 Maret 2022. Tangerang Gemilang merupakan aplikasi berbasis Android yang telah diunduh oleh 10.000+ orang berdasarkan data yang terdapat di Google Play Store hingga 15 November 2023.

Sistem Informasi Tangerang Gemilang telah mendapatkan 219 rating dan ulasan dengan rata-rata penilaian 2,8/5. Angka tersebut dapat dikatakan belum cukup baik untuk sebuah aplikasi. Berdasarkan ulasan yang diberikan oleh pengguna pada Aplikasi Google Play Store selama Maret 2022 – November 2023, masih terlihat beberapa keluhan dan kendala yang dirasakan oleh pengguna seperti proses verifikasi akun *user* yang terlalu lama dan beberapa aplikasi yang belum berjalan secara maksimal.

Mengutip dari Suaryana dalam (Sugandi & Halim, 2020) yang mengatakan

bahwa “Sistem berkualitas adalah suatu sistem yang layak digunakan, sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan, dan konsisten mengikuti kemajuan waktu dan teknologi. Untuk mencegah resistansi terhadap sistem yang dikembangkan, kualitas dari sistem yang dikembangkan harus memiliki standar yang tinggi. Sehingga dampak akan hal tersebut dirasakan secara langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem.

Berdasarkan uraian sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk menjalankan penelitian mengenai evaluasi sistem informasi dengan judul “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Tangerang Gemilang Menggunakan Metode *Enhanced Information System Success Model*”. Penulis berharap, hasil dari penelitian ini dapat mengukur tingkat kesuksesan serta variabel apa saja yang mendorong serta menghambat kesuksesan implementasi Aplikasi Tangerang Gemilang berdasarkan 7 (tujuh) variabel evaluasi melibatkan kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepercayaan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

1.2. Identifikasi Masalah

Berlandaskan sejumlah masalah kontekstual tersebut, terdapat persoalan yang akan diidentifikasi pada kajian ini yang terdiri dari:

1. Apa saja faktor yang mendorong kesuksesan aplikasi Tangerang Gemilang?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi terhambatnya kesuksesan aplikasi Tangerang Gemilang?
3. Apa saja rencana untuk meningkatkan kesuksesan aplikasi Tangerang Gemilang berdasarkan faktor pendorong serta penghambat aplikasi Tangerang Gemilang dilihat dari prespektif pengguna aplikasi?
4. Bagaimana menerapkan metode *Enhanced Information System Success Model* dalam proses evaluasi sistem informasi?

1.3. Tujuan Tugas Akhir

Maksud dari penelitian terhadap aplikasi Tangerang Gemilang ini melibatkan tujuan-tujuan berikut:

1. Memahami faktor-faktor yang mendorong kesuksesan dan keberhasilan Sistem Informasi Tangerang Gemilang.
2. Memahami hambatan yang menghambat kesuksesan implementasi Sistem

Informasi Tangerang Gemilang.

3. Memberikan saran strategis untuk meningkatkan keberhasilan Sistem Informasi Tangerang Gemilang dengan mempertimbangkan faktor pendorong dan penghambat kinerjanya dari Sistem Informasi Tangerang Gemilang dilihat dari prespektif pengguna aplikasi.
4. Memanfaatkan Metode *Enhanced Information System Success Model* sebagai kerangka evaluasi sistem informasi.

1.4. Manfaat Tugas Akhir

Terdapat beberapa manfaat yang diantisipasi dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa penelitian bermanfaat untuk menambah pemahaman dan menambah wawasan terkait metodologi yang digunakan. Selain itu, penelitian ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan kelulusan dari program studi Strata 1 (S1) Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul.
2. Bagi instansi terkait, hasil penelitian dapat berguna untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari penerapan Sistem Informasi Tangerang Gemilang dan dapat menjadikannya sebagai tolak ukur serta bahan pertimbangan untuk merencanakan pengembangan aplikasi yang berkelanjutan.
3. Bagi lingkup keilmuan diharapkan dapat menjadi sebuah referensi dan membuka jalan bagi penelitian selanjutnya terhadap Sistem Informasi Tangerang Gemilang maupun aplikasi lainnya. Sehingga, diinginkan bahwa sistem ini dapat memberikan bantuan atau manfaat untuk pihak organisasi terkait dalam menggapai tujuan yang telah ditetapkan.
4. Bagi pembaca penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber informasi mengenai efektivitas penerapan sistem informasi dengan memanfaatkan *Enhanced Information System Success Model*.

1.5. Lingkup Tugas Akhir

Pada suatu penelitian, ruang lingkup diperlukan untuk membatasi sejauh mana masalah yang akan dikaji dalam penelitian. Tujuan adanya ruang lingkup agar penulisan laporan penelitian dapat terarah, serta tidak menyimpang dan sesuai

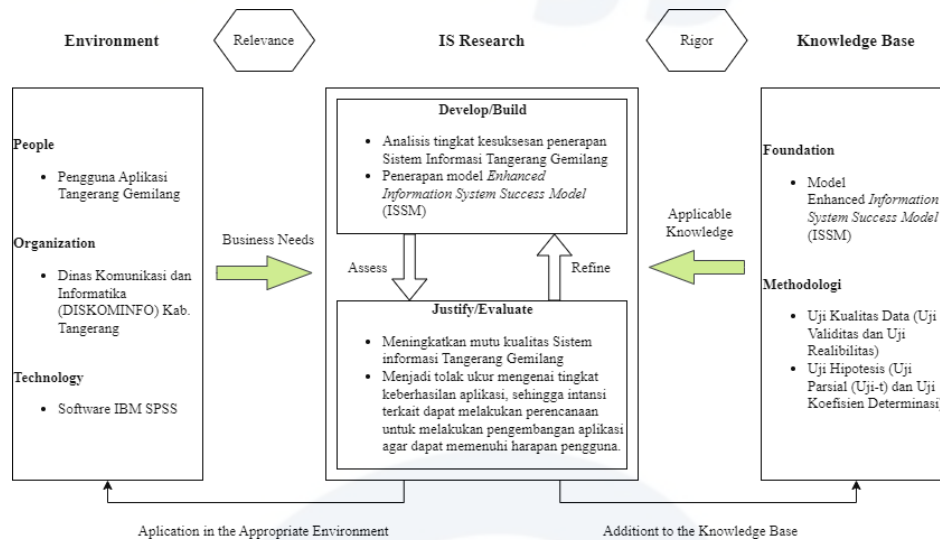
dengan kebutuhan penelitian. Batasan atau cakupan dalam penelitian ini melibatkan hal-hal berikut:

1. Analisis kesuksesan aplikasi pada penelitian ini menerapkan *Enhanced Information System Success Model* sebagai model analisis tingkat kesuksesan penerapan Sistem Informasi Tangerang Gemilang.
2. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kesuksesan implementasi Tangerang Gemilang dan tidak membahas mengenai peningkatan proses bisnis maupun rekayasa ulang proses bisnis.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada penerapan Sistem Informasi Tangerang Gemilang.
4. Akan dilakukan analisis terhadap tujuh (7) sistem didalam Sistem Informasi Tangerang Gemilang, sistem tersebut yaitu Antrian Online, Berita, PPID, SIAP KERJA, SIDEWITA, SIDONI, dan Tangerang 91 FM.
5. Sampel dari penelitian ini merupakan pengguna dari aplikasi Tangerang Gemilang yang berusia di atas tujuh belas tahun.
6. Mengetahui hasil efektifitas fungsi Sistem Informasi Tangerang Gemilang dari sudut pandang pengguna.

1.6. Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini, diterapkan kerangka kerja metodologi penelitian sistem informasi yang diajukan oleh Hevner. Menurut Hevner, sebagaimana dikutip dalam karya (Amalia and Azizah 2022) “kerangka penelitian sistem informasi menurut Herver yaitu *IS Research Framework* yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan kebutuhan peneliti, yang secara keseluruhan membagi kerangka penelitian menjadi dua prespektif”.

Yang pertama berkaitan dengan informasi faktual yang berada di lapangan (relevance) melalui metode seperti survei langsung, wawancara, dan pembagian kuesioner. Prespektif yang kedua adalah pengetahuan (rigor) seperti studi literatur dan penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini, berikut merupakan kerangka berpikir yang digunakan:



Gambar 1. 2 Kerangka Berpikir

1.7. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika dalam penulisan tugas akhir memuat rangkuman ringkas setiap bab untuk memudahkan dalam pembahasan materi yang akan dikaji. Struktur umum dari Tugas Akhir tersusun atas lima bab, yang mencakup:

BAB I PENDAHULUAN

Termuat dalam Bab I pembahasan tentang konteks masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir, dan tata cara penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian Bab II menjabarkan teori terkait yang dipakai dan berkaitan dalam penelitian. Teori-teori yang digunakan antara lain mengenai analisis kepuasan pengguna, metode *Information System Success Model (ISSM)*, dan metode perhitungan yang akan digunakan didalam penelitian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab III memberikan gambaran terkait dengan metode penelitian yang dipergunakan untuk melakukan penelitian, meliputi objey, tahapan, populasi dan sampel yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Termuat dala Bab IV, dipaparkan pembahasan hasil serta analisis pada hasil jawaban kuesioner berdasarkan data yang telah didapatkan yang telah diisi oleh reponden. Analisa yang dilakukan adalah pengujian validitas, realibilitas, hipotesis dan pengelompokan data.

BAB V PENUTUP

Pada bagian Bab V menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan memberikan usulan dan rekomendasi untuk upaya penelitian di masa depan mendatang.