

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini kesuksesan suatu sistem informasi yang dapat mengikuti perkembangan dan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) adalah hal yang penting bagi organisasi. Keunggulan kompetitif atau bersaing bagi suatu organisasi akan dapat tercapai apabila manajemen dapat mengambil keputusan-keputusan yang berkualitas. Kesuksesan penerapan informasi pada suatu organisasi pada saat ini sudah menjadi fokus utama dan inisiatif strategis bagi organisasi-organisasi baik sektor privat maupun sektor publik.

Otonomi daerah seperti yang diamanatkan UUD 1945 telah memberikan kewenangan pada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang berdasarkan pada suatu asas otonomi. Hak dan kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah salah satunya mengenai pengelolaan keuangan daerah yang dilakukan secara mandiri. Selain hak dan kewenangan pemerintah daerah juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan yang disusun secara komprehensif serta mengandung nilai akuntabilitas dan transparansi. Untuk mendukung hal tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem informasi pemerintah daerah (SIPD) yang mampu menghasilkan informasi yang berguna dan berkualitas bagi pihak yang membutuhkan. Di era digitalisasi dan tuntutan efisiensi dalam pengelolaan keuangan daerah, penerapan aplikasi sistem informasi keuangan daerah telah menjadi suatu kebutuhan yang mendesak. Namun, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kepuasan pengguna dan memaksimalkan kinerja pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2005 tentang SIKD yang telah dirubah menjadi Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2010 bahwa untuk menindaklanjuti terselenggaranya proses pembangunan yang sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pemerintah daerah wajib untuk mengembangkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam meningkatkan kemampuan pengelolaan keuangan daerah demi terselenggaranya pelayanan publik. Oleh karena itu, saat ini sektor publik khususnya pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis sudah mulai menerapkan teknologi informasi pada sistem informasi pengelolaan keuangan daerah, yaitu dengan menggunakan aplikasi SIPD berbasis WEB.

Kesuksesan penerapan SIPD di pemerintah daerah secara tidak langsung berdampak pada persepsi aparatur pemerintah daerah terhadap kualitas SIPD yang diterapkan selama ini. Kesuksesan dalam penerapan SIPD akan memberikan persepsi apakah aparatur pemerintah daerah selama ini puas atau tidak dengan adanya penerapan SIPD selama ini. Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem adalah Delone dan McLeane (1992).

Salah satu model yang populer digunakan dalam meneliti kesuksesan atau kegagalan implementasi sebuah sistem informasi, khususnya dari aspek persepsi pengguna tingkat organisasi adalah model yang dikembangkan oleh Delone & Mclean yang dikenal sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean. Delone & McLeane (1992) merumuskan kesuksesan implementasi sistem adalah sebagai suatu keadaan dimana sistem yang diimplementasikan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi para penggunanya serta dapat memberikan dampak positif bagi pribadi/organisasi yang menggunakan maupun pribadi/organisasi yang mengimplementasikan sistem tersebut. Setelah satu dekade, hampir 300 artikel dalam jurnal mengacu dan menggunakan model kesuksesan tersebut (DeLone dan McLean, 2003). Sehingga validitas dan reliabilitas model tersebut dianggap bagus dan mampu menggambarkan keberhasilan sistem informasi.

Atas dasar hal tersebut, penelitian ini menggunakan sebagian konstruk dari model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), yaitu variabel kualitas layanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Penggunaan variabel tersebut disesuaikan dengan kondisi dan fenomena yang ada pada objek penelitian, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan pengguna sistem aplikasi SIPD berbasis web Pemerintah Kabupaten Bengkalis berdasarkan kualitas sistem, kualitas output yang dihasilkan oleh sistem tersebut, dan kualitas layanan yang telah diberikan oleh pihak penyedia sistem yang juga memiliki peran sebagai konsultan.

Faktor lainnya yang dapat mempengaruhi dari tingkat kepuasan pengguna yaitu persepsi manfaat atau yang disebut *perceived usefulness* (Tulodo, 2019). Pengguna dari suatu sistem informasi yang memiliki kepercayaan bahwa sistem informasi akan menjadikan pekerjaannya terasa lebih mudah dan bermanfaat bagi pekerjaannya yang nantinya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Apakah sistem informasi yang digunakan telah maksimal, apakah kualitas informasi tersebut digunakan semata-mata untuk menghasilkan informasi merupakan pertanyaan-pertanyaan yang akan muncul terkait dengan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, semakin baik kualitas sistem, informasi, layanan dan persepsi manfaat maka untuk terjadinya kesalahan dapat diminimalisir.

Pemerintah daerah seringkali mengalami kendala dalam menjalankan sistem informasi keuangan daerah, seperti halnya kurangnya kepuasan pengguna terhadap sistem, tingkat penerimaan dan penggunaan yang rendah, serta kinerja pengguna yang belum optimal. Hal ini dapat berdampak negatif pada efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan daerah, serta dalam pengambilan keputusan yang berkualitas.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan penulis yaitu penelitian yang dilakukan oleh Maryana et al, (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (persero) wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai. Adapun perbedaan dengan penelitian kali ini yaitu pada

variabel independennya dimana dalam penelitian ini akan menambahkan Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*) sebagai variabel independen yang diambil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Putra, 2020). Sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, selain itu juga terdapat perbedaan waktu dan tempat penelitian dimana penelitian ini akan dilakukan di sektor pemerintah.

Dalam penerapan SIPD di Kabupaten Bengkalis, terdapat beberapa kesulitan yang dihadapi oleh pengguna SIPD, salah satunya adalah ketika sistem pada SIPD mengalami error atau permasalahan, maka pengguna harus melaporkan permasalahan tersebut kepada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD). Kemudian BPKAD akan melaporkan permasalahan tersebut kepada pusat, sehingga memerlukan waktu yang lama untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pengguna SIPD itu sendiri, karena pengguna tidak dapat langsung mengatasi masalah yang dihadapi.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas sistem dan layanan pada SIPD, sehingga pengguna dapat mengatasi masalah dengan cepat dan efisien. Selain itu, perlu juga dilakukan pelatihan dan sosialisasi kepada pengguna SIPD mengenai cara mengatasi masalah yang mungkin terjadi pada sistem, sehingga pengguna dapat mengatasi masalah tersebut dengan mandiri tanpa harus melaporkan ke BPKAD. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna SIPD dan efektivitas penerapan SIPD di Kabupaten Bengkalis.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIPD pemerintah Kabupaten Bengkalis. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD pemerintah Kabupaten Bengkalis, hal ini akan membawa manfaat dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan daerah, mengoptimalkan kinerja pengguna, serta memberikan informasi keuangan yang akurat dan relevan untuk pengambilan keputusan yang baik.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD (studi kasus pada SKPD Kabupaten Bengkalis)”.

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar beberapa yang diungkapkan maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD Kabupaten Kabupaten Bengkalis?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD Kabupaten Kabupaten Bengkalis?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD Kabupaten Kabupaten Bengkalis?
4. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD Kabupaten Kabupaten Bengkalis?
5. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD di Kabupaten Bengkalis?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari judul "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIPD (Studi Kasus Pada SKPD Kabupaten Bengkalis)" yaitu fokus pada pengguna aplikasi sistem informasi pemerintah daerah di SKPD dan dua kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis yaitu kecamatan bantan dan kecamatan Bengkalis.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD (studi kasus pada SKPD Kabupaten Bengkalis) adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD pemerintah Kabupaten Bengkalis. Beberapa tujuan spesifik dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD Kabupaten Bengkalis.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD Kabupaten Bengkalis.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD Kabupaten Bengkalis.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD Kabupaten Bengkalis.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna SIPD Kabupaten Bengkalis.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat penelitian ini adalah :

1. Tujuan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sistem Informasi Pemerintah Daerah.

2. Tujuan Praktis

- a. Bagi Peneliti, penelitian tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat SIPD pemerintah Kabupaten Bengkalis terhadap kepuasan pengguna dapat menambah

wawasan peneliti tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD pemerintah kabupaten bengkalis.

- b. Bagi Instansi, penelitian ini berupaya untuk memberikan informasi kepada pihak instansi agar bisa mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD pemerintah kabupaten bengkalis.
- c. Bagi Politeknik, penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa, menjadi bahan bacaan atau referensi di perpustakaan Politeknik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan garis besar mengenai isi laporan akhir secara ringkas dan isi. Sehingga gambaran hubungan antara masing-masing bab, dimana bab tersebut dibagi menjadi beberapa sub-sub secara keseluruhan. Sistematika penulisan terdiri dari sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini pembahasan meliputi latar belakang, rumusan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini pembahasan meliputi teori-teori yang digunakan oleh penulis untuk mendukung proses penelitian dan menjelaskan mengenai penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap kinerja pengguna aplikasi sistem informasi keuangan daerah.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini pembahasan meliputi lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data,

metode analisis data, jenis penelitian, dan definisi konsep dan operasional.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan deskripsi data yang telah diperoleh dan analisis data dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN