

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi Sistem Informasi dan sistematika penulisan.

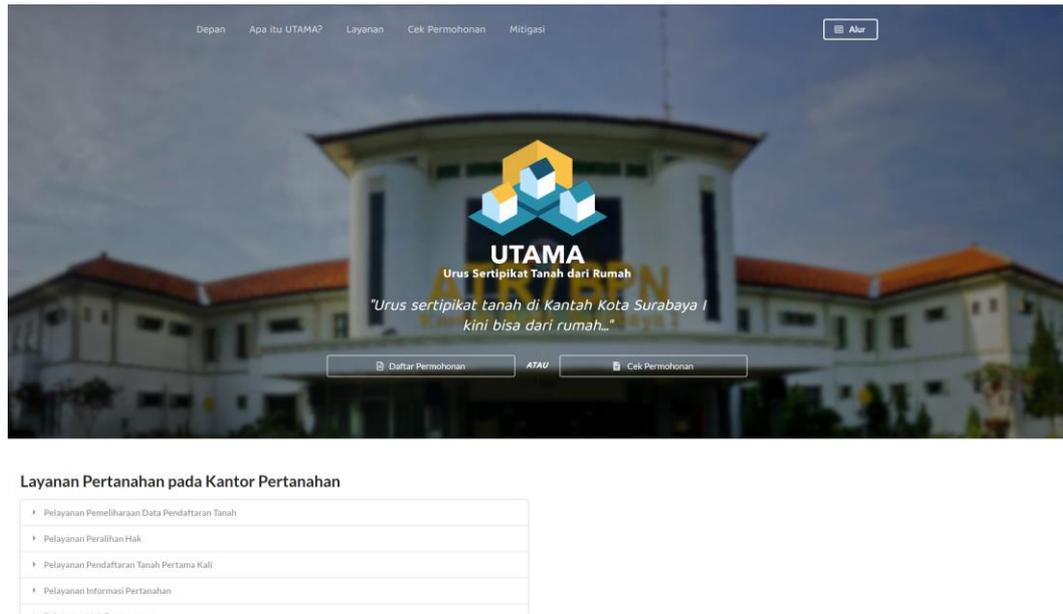
### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang pesat, mendorong terciptanya keterkaitan antar komputer dalam suatu jaringan internet. Situs *website* (*Web*) merupakan salah satu sarana teknologi informasi melalui internet, dimana pada *web* semua tersaji dengan cepat, mudah, efektif bahkan efisien (Usman Ependil et al., 2018). *Web* sebagai media yang mudah untuk digunakan sebagai sarana menerima informasi dapat menarik perhatian banyak pihak yang tertarik dalam menggunakan *web* untuk mempermudah proses pelayanan seperti dalam bidang pemerintahan (Mustofa, 2020; Sofyan et al., 2008). Salah satu pihak pemerintah yang melihat peluang *web* dalam bidang pelayanan masyarakat yang berguna untuk mempermudah dan mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah Kantor Pertanahan Kota Surabaya I.

Kantor Pertanahan Kota Surabaya I merupakan instansi vertikal Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Agraria dan Tata Ruang melalui Kepala Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional. Organisasi dan tata kerja diatur dengan Peraturan Menteri Agraria dan Tata Ruang/Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 17

Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional dan Kantor Pertanahan. Kantor Pertanahan Kota Surabaya I mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Badan Pertanahan Nasional di kabupaten/kota yang bersangkutan. Hasil inovasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dalam penggunaan *web* di bidang pemerintahan adalah sebuah layanan pengajuan permohonan pengurusan sertipikat tanah secara daring (*online*) yang bernama Urus Sertipikat Tanah dari Rumah (UTAMA).

Aplikasi *Web* Utama merupakan layanan secara daring yang bergerak dibidang pelayanan masyarakat, Adapun beberapa contoh layanan aplikasi *web* UTAMA yaitu: (1) Pelayanan Pemeliharaan Data Pendaftaran Tanah; (2) Pelayanan Pendaftaran Tanah Pertama Kali; (3) Pelayanan Hak Milik Satuan Rumah Susun; (4) Pelayanan Pemberian Hak Atas Tanah; dan (5) Pelayanan Perpanjangan Hak Atas Tanah. Tujuan aplikasi *web* UTAMA dikembangkan sebagai upaya Kantor Pertanahan Kota Surabaya I memberikan layanan kepada masyarakat dengan meminimalkan interaksi tatap muka antara pemohon dan petugas loket Kantor Pertanahan Kota Surabaya I (Ramadhani & Lubis, 2021), mengacu pada Surat Edaran Menteri ATR/BPN No 3/SE-100.TU.03/III/2020 tanggal 20 Maret 2020 tentang Pelayanan Pertanahan dalam rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19.



**Gambar 1. 1 Dashboard UTAMA**

Aplikasi *web* UTAMA ini digunakan oleh masyarakat wilayah bagian barat Kota Surabaya. Berdasarkan Gambar 1. 1 terdapat 8 menu pada aplikasi *web* UTAMA yaitu Menu Depan, Menu Apa itu UTAMA?, Menu Layanan, Menu Cek Permohonan, Menu Mitigasi, Menu Alur, Menu Daftar Permohonan dan Menu Cek Permohonan. Pada menu Depan saat di klik akan menampilkan halaman utama aplikasi *web* UTAMA. Pada menu Apa itu UTAMA? terdapat penjelasan singkat tentang aplikasi *web* UTAMA serta tujuan aplikasi *web* dikembangkan.

Pada menu Layanan terdapat daftar layanan-layanan yang diberikan oleh aplikasi *web* UTAMA. Pada menu Cek Permohonan terdapat *textbox* untuk memasukan kode permohonan pengguna untuk mengetahui status verifikasi permohonan pengguna. Pada menu Mitigasi terdapat daftar layanan pertanahan yang dapat dilakukan selama masa pandemi Covid-19. Pada menu Alur terdapat penjelasan alur permohonan layanan pertanahan melalui aplikasi *web* UTAMA. Pada menu Daftar Permohonan terdapat form permohonan yang akan diinput oleh pemohon.

Sistem yang berkualitas adalah sistem yang memiliki fungsi yang selaras dengan tujuan awal dikembangkan, memiliki standard sesuai dengan yang ditentukan dan berkembang mengikuti perkembangan kemajuan teknologi (Sugandi & Halim, 2020). Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka kualitas sistem harus baik, dan ini akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna dari sistem tersebut. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas dan keamanan sistem (Hidayah et al., 2020). Berdasarkan data statistik dan informasi dari beberapa narasumber, pengguna aplikasi *web* UTAMA mengalami kendala seperti kurangnya informasi saat memilih layanan yang diinginkan dan tidak memiliki *customer service* saat terjadi kesalahan sistem

Sebagai upaya melayani masyarakat secara maksimal, aplikasi *web* UTAMA terus melakukan peningkatan pelayanan dan kinerja agar dapat memberikan tingkat kepuasan bagi para penggunanya. Dimana tingkat kepuasan pengguna sangat penting khususnya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan (Rini, 2019). Kualitas pelayanan dapat dikatakan sangat baik apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Sorongan et al., 2019). Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi.

Dimana, faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem (Saputra & Kurniadi, 2019). Berdasarkan atas hal tersebut, penulis berusaha untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA milik Kantor Pertanahan Kota Surabaya I dengan

menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS). Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi.

Metode *End-User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Metode EUCS memiliki 5 variabel yaitu *content* (konten atau isi), *accuracy* (akurat), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu) (Doll et al., 2004). Semakin baik tingkat kelengkapan dari ke-5 faktor tersebut, maka kepuasan pengguna akhir akan semakin baik (Muria Pratama & Hartomo, 2022). Dalam konteks model EUCS Hidayah (2020) menyatakan bahwa meskipun model tersebut dinilai kuat dalam menjelaskan variabel kepuasan, baik didalam hasil penelitian mereka maupun dalam banyak penelitian lain. Model EUCS tetap harus dilakukan penyempurnaan dengan cara memvalidasi dan memperluas instrumen penelitian.

Dengan demikian, pada penelitian ini dilakukan analisis kepuasan pengguna serta mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi *Web* Urus Sertipikat Tanah Dari Rumah (UTAMA). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menggunakan lima variabel yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*. Hasil penelitian ini memunjukkan bahwa tiga dari lima variabel memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dua yang lainnya tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, judul dari penelitian ini adalah “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Web* Urus Sertipikat Tanah Dari Rumah (UTAMA) Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan melalui latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA dengan menggunakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Bagaimana hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction*.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu meliputi:

1. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna aplikasi *web* UTAMA dengan rentang usia 20 sampai 75 tahun keatas dari 16 (enam belas) kecamatan Kota Surabaya.
2. Teknik analisis model yang digunakan Regresi Linear Berganda dengan *software* SPSS.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA dengan menggunakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)
2. Mengetahui hasil analisis kepuasan pengguna aplikasi *web* UTAMA dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction*

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang ingin dicapai antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai bahan evaluasi kepada pihak kantor Pertanahan Kota Surabaya I untuk pengembangan dan meningkatkan layanan aplikasi *web* UTAMA melalui perspektif kepuasan pengguna.
2. Menjadi bahan acuan dan informasi untuk penelitian selanjutnya berkaitan dengan masalah yang sejenis.

## **1.6 Relevansi SI**

Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai satu kesatuan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi (Laudon & Laudon, 2021). Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi juga membantu manajer dan pekerja dalam menganalisis masalah, memvisualisasikan subjek yang kompleks, dan membuat produk baru. Kepuasan pengguna sangat dibutuhkan ketika sebuah sistem terlibat atau digunakan (DeLone & McLean, 1992). Kepuasan pengguna dapat digunakan sebagai pengukur tingkat keberhasilan sebuah sistem.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Tahap sistematika penulisan memiliki fungsi dalam membantu penulisan laporan dan pembuatan sistem agar tidak menyimpang dari Batasan masalah. Laporan ini terdiri dari lima bab yaitu:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI, dan sistematika penulisan yang akan digunakan dalam laporan ini.

## **BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan seluruh teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian, antara lain Aplikasi, *Website*, Aplikasi *web* UTAMA, profil Kantor Pertanahan Kota Surabaya I, *end-user computing satisfaction* (EUCS), penelitian terdahulu, dan *sampling*.

## **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, tujuan penelitian, model konseptual yang digunakan pada penelitian, hipotesis penelitian, definisi operasional, penyusunan instrument, pengumpulan data, serta analisis dan pembahasan.

## **BAB IV          HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil dari setiap tahapan yang ada pada metodologi penelitian serta pembahasan tentang keberhasilan pengembangan sistem diantaranya dan pembahasan yang telah dilakukan selama penelitian diantaranya yaitu analisis, perancangan desain antarmuka, dan evaluasi untuk menguji tingkat keberhasilan sistem.

## **BAB V            KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan skripsi serta saran untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini merupakan isi tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam membantu pengerjaan skripsi.

#### **LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi tentang data atau pelengkap yang menunjang dalam pembuatan skripsi.