

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi Informasi (TI) dalam dunia pemerintahan saat ini sangat membantu proses bisnis yang dilakukan, salah satunya yaitu manfaat yang dapat dirasakan dan sudah membantu memberikan sarana bagi pemerintah dalam mengelola pemerintahan dan juga membantu dalam hubungannya dengan masyarakat. Pemerintahan di Indonesia saat ini sudah dapat digolongkan dalam golongan yang baik, dimana beberapa kota besar sudah menerapkan teknologi informasi yang mampu membantu dalam proses bisnisnya. Salah satu kota yang menerapkan teknologi informasi yaitu Kota Palembang.

Kota Palembang merupakan salah satu kota pemerintahan yang menerapkan teknologi informasi dalam aktivitas proses bisnis yang dilakukan. Penerapan teknologi informasi tersebut berupa *fingerprint*. *Fingerprint* merupakan teknologi yang digunakan untuk melaporkan kehadiran para pegawai melalui sidik jari yang telah didaftarkan terlebih dahulu ke dalam sistem. Dimana sistem *fingerprint* yang didukung teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi suatu organisasi dalam menjalankan proses bisnisnya jika diterapkan dengan benar dan tepat, sehingga informasi yang diberikan bisa efektif dan efisien. Namun dalam pengukuran kesuksesan teknologi informasi terhadap kualitas sistem yang efektif dan efisien sulit dilakukan [1]. Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sebuah sistem mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dalam menilai kesuksesan penerapan *fingerprint* pada dinas Kecamatan Jakabaring Palembang.

Dinas Kecamatan Jakabaring Palembang dalam penerapan dan pelaksanaannya selama ini dalam kurung waktu satu tahun, instansi ini perlahan melakukan suatu kegiatan aktivitas kedisiplinan dalam kehadiran waktu kerja melalui sebuah sistem dari teknologi *fingerprint*. Dalam penerapannya selama ini, Dinas Kecamatan Jakabaring belum pernah melakukan suatu pengukuran sejauh mana tingkat kesuksesan penerapan sistem teknologi fingerprint yang ada sekarang ini guna untuk melihat dari kepegawaian para pegawai di instansi pemerintahan tersebut. Dimana yang dilakukan sebelumnya ada teknologi fingerprint, kehadiran para pegawai dilakukan secara sebuah file dokumen biasa yang tidak tersistem, yang mudah dilakukan dengan sebuah kecurangan dalam kehadiran kerja untuk kedisiplinan para pegawainya. Sehingga peneliti beralasan untuk meneliti penelitian pada Dinas Kecamatan Jakabaring Palembang, guna untuk melihat penerapan sistem teknologi tersebut dalam kurung waktu yang telah digunakan.

Kesuksesan sistem informasi yang sering digunakan yaitu Informasi Sistem (IS) *success measurement* yang dikenalkan oleh Delone and McLean (1992) dan telah dikembangkan pada tahun 2003. Penggunaan sistem teknologi informasi yang baik dan benar, mampu memberikan dampak kepuasan pengguna dan juga memberikan dampak positif pada suatu organisasi dalam proses bisnisnya. Penerapan *fingerprint* mampu memangkas waktu yang digunakan dan mengontrol dalam pelaksanaan yang dilakukan untuk melihat kehadiran serta kedisiplinan para pegawainya. Penelitian yang dilakukan peneliti mengadopsi komponen-komponen yang ada pada salah satu model teknologi informasi dalam mengukur kesuksesan penerapan suatu teknologi yaitu *fingerprint* dengan menggunakan model Delone and McLean berupa *information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction* dan *net benefit*. Model Delone and McLean dijadikan model awal dalam mengukur sejauh mana kesuksesan penerapan *fingerprint* pada Dinas Kecamatan Jakabaring Palembang dalam mempermudah kinerja

pegawai dan faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalannya agar dapat dievaluasi untuk lebih baik lagi selanjutnya.

Penelitian yang menguji kesuksesan penggunaan sistem informasi pada sector privat dengan model Delone dan McLean telah banyak dilakukan. Petter, et al (2008) melakukan qualitative literature review pada 180 paper pada periode 1992-2007 dan menunjukkan hasil yang berbeda-beda antar variabelnya. Penelitian yang dilakukan peneliti yaitu untuk membuktikan bahwa model Delone and McLean dapat digunakan untuk menguji kesuksesan *fingerprint* yang telah diterapkan selama ini untuk proses bisnisnya, serta keefektifan dan keefeksiannya.

Kesuksesan penggunaan sistem informasi dapat membantu manager dalam mengambil keputusan yang baik bagi organisasi. Peran teknologi sistem informasi yaitu untuk menyaring informasi-informasi yang ada agar pengambilan keputusan dapat dilakukan lebih cepat dan tepat pada setiap level organisasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian permasalahan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu mengukur tingkat kesuksesan teknologi informasi *fingerprint* untuk mengontrol presensi dan kinerja para pegawainya.

## **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini agar lebih terarah dan tidak meluas dalam pokok bahasan, maka peneliti akan membataskan yang dilakukan. Batasan masalah yang dilakukan yaitu hanya mengukur kesuksesan dalam penerapan *fingerprint* terhadap pegawai Dinas Kecamatan Jakabaring Palembang dengan model Delone and McLean.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan dan manfaat agar hasil yang dilakukan sesuai dengan yang diinginkan.

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengukur dari tingkat kesuksesan suatu teknologi informasi *fingerprint* pada instansi pemerintah daerah di Dinas Kecamatan Jakabaring Palembang dalam pengawasan presensi para pegawai selama ini dengan menerapkan Model Delone and McLean.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat memberikan umpan balik dalam meningkatkan pelayanan sistem dan teknologi informasi pada Dinas Kecamatan Jakabaring Palembang, serta dapat meningkatkan kepedulian dan pemahaman mereka tentang kesuksesan dan manfaat yang diberikan dalam meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan terkait dengan latar belakang yang dilakukan dalam meneliti, serta merumuskan permasalahan, membatasi masalah yang dilakukan, bertujuan dan bermanfaat penelitian tersebut, dan sistematika dalam penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam Bab II menjelaskan terkait teori-toeri sebagai acuan yang dilakukan untuk menjadikan sebagai bahan referensi dalam penelitian yang dilakukan sebelumnya maupun yang akan dilakukan oleh peneliti.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada Bab ini membahas metode penelitian yang dilakukan mulai dari metode pengumpulan data, kerangka penelitian, populasi dan sampel, skala pengukuran, serta Teknik analisis data yang dilakukan.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV dalam penelitian yang dilakukan membahas inti hasil penelitian yang dilakukan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang didapat pada objek, sehingga disimpulkan seperti apa secara garis besarnya. Dan memberikan saran membangun untuk dilakukan nantinya seperti apa