

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem informasi manajemen adalah sistem informasi yang mempunyai kelebihan dalam fungsinya mengumpulkan, memproses, menyimpan dan bertukar informasi untuk pendukung keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Peran sistem informasi manajemen dalam menjalankan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang dibutuhkan yang mempengaruhi semua informasi organisasi. Proses manajemen informasi di Kantor Urusan Agama merupakan kegiatan manajemen pemasaran karena untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Kantor Urusan Agama (KUA) merupakan manajemen informasi dan telah mengaplikasikan dasar-dasar dari manajemen pemasaran untuk menarik minat masyarakat dalam melakukan administrasi pernikahan baik pendaftaran nikah, pemeriksaan berkas, pembukuan akte nikah, pengurusan perceraian, dan rujuk. KUA juga merupakan pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah sehingga memberikan pelayanan yang maksimal berhubungan dengan semua pengurusan administrasi pernikahan. Dalam melayani masyarakat, untuk pengurusan pengelolaan data administrasi pernikahan KUA sudah menggunakan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) berbasis *website*. Kementerian Agama mengeluarkan SIMKAH tujuannya untuk memudahkan KUA di seluruh Indonesia dalam memeberikan pelayanan sesuai dengan hak yang dimiliki masyarakat agar mendapatkan pelayanan mudah, efisien dan optimal.

Sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) merupakan salah satu pencatatan pernikahan. Program SIMKAH adalah program aplikasi yang digunakan dan khusus dibuat untuk mengumpulkan data-data nikah dari

semua KUA di Indonesia. Tujuan dari SIMKAH membantu masyarakat yang akan melaksanakan pernikahan melalui aplikasi. Penggunaan SIMKAH di lingkungan KUA yang masih belum terbiasa dengan pemakaian aplikasi yang disediakan sebuah sistem yang lebih efektif.

Namun adapun yang menjadi masalah ialah walaupun KUA sudah menerapkan SIMKAH tapi penginputan data administrasi pernikahan masih secara manual. Data yang diinputkan ke SIMKAH masih dalam bentuk kertas. Dalam pelayanan SIMKAH belum adanya pengukur kesuksesan dan kepuasan masyarakat untuk mengetahui dampak penerapan SIMKAH terhadap pengelolaan data administrasi nikah. Maka dari itu diperlukan sebuah analisis kesuksesan SIMKAH sebagai tolak ukur dan tingkat kepuasan dengan harapan mengetahui tingkat kesuksesan dampak penerapan SIMKAH sehingga dapat lebih sukses lagi untuk ke depannya.

Analisis kesuksesan yang tepat dalam melakukan penelitian ini menurut peneliti ialah menggunakan model sukses Delone & Mclean (2003) yang telah diperbarui dari versi sebelumnya pada tahun 1992. Penggunaan model sistem D&M dianggap baik dan cocok untuk mengukur tingkat kesuksesan dan tingkat kepuasan dalam penerapan SIMKAH. Di dalam metode D&M ini terdapat 6 variabel yang mempengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi yaitu: Pengaruh *information quality*, *system quality*, *service quality*, terhadap *use*, *user satisfaction* dan *net benefit* yang menjadi fokus dalam penelitian.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh *information quality*, *system quality*, *service quality* terhadap *use*, *user satisfaction* serta *net benefit* yang didapat dalam menggunakan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kota Palembang?

1.3. Batasan Masalah

Suksesnya penelitian ini peneliti membatasi permasalahan agar tidak meluas dan sesuai dengan harapan yaitu Pengaruh *information quality*, *system quality*, *service quality* terhadap *use*, *user satisfaction* serta *net benefit* yang didapat dalam menggunakan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kota Palembang yang dilihat dari sudut pandang hanya administrasinya sebagai pengguna sistem tersebut.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh *information quality*, *system quality*, *service quality* terhadap *use*, *user satisfaction* serta *net benefit* yang di dapat dalam menggunakan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kota Palembang
- b. Untuk mengetahui dampak penerapan sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) terhadap pengelolaan data administrasi nikah pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-alang Lebar

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagi Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-alang Lebar agar dapat mengetahui tingkat kesuksesan penerapan SIMKAH
- b. Bahan evaluasi dan perbaikan untuk mengembangkan SIMKAH

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini mulai dilakukan pada bulan November 2018 sampai dengan bulan Februari 2019. Penelitian dilakukan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Alang-alang Lebar, Jalan gotong

royong, Gg. Balai, RT 33, RW 10, Srijaya, Kecamatan Alang-alang Palembang 30151.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data penulis gunakan dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Penulis mengumpulkan data dengan cara tanya jawab dan dialog secara langsung kepada pihak administrasi pengelola SIMKAH untuk memberikan informasi yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan yaitu data pengelolaan administrasi nikah.

2. Kepustakaan

Mengumpulkan data dengan cara mencari dan mempelajari data-data dari buku-buku ataupun dari referensi yang berhubungan dengan penelitian laporan proposal.

3. Pengamatan

Penulis mengadakan pengamatan pada Kantor Urusan Agama mengenai proses pengolahan data administrasi nikah dengan tujuan mengetahui informasi yang dianggap penting untuk dijadikan bahan dalam menganalisis sistem informasi manajemen nikah.

4. Membuat kuisisioner

Kuisisioner merupakan pengolahan data dengan cara membuat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawab.

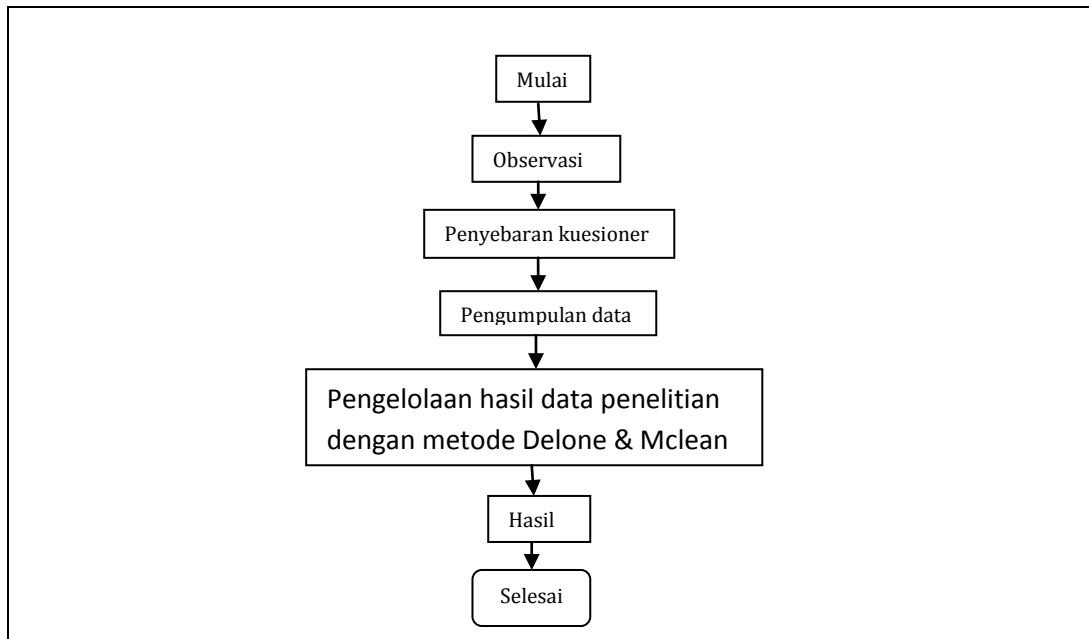
1.6 Variabel Penelitian

Menurut Delone & Mclean (1992), Variabel penelitian adalah objek yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti untuk dicari informasinya dengan tujuan untuk ditarik suatu kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone & Mclean pada tahun 2003. Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari 6 pengukuran kesuksesan sistem informasi. Komponen pengukuran dari model ini adalah: *information quality*, *system quality*, *service quality*, terhadap *use*, *user satisfaction* serta *net benefit*.

1.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah riset. Dimana kerangka pemikiran akan memberikan suatu manfaat persepsi yang sama antara periset dan pembaca terhadap alur-alur pemikiran periset, dalam rangka menentukan hasil pengujian secara logis.

Dalam kerangka pemikiran penelitian ini akan menguji faktor-faktor penentu *user acceptance* dan perilaku penggunaan terhadap model sistem Delone & Mclean dengan menentukan analisis kebutuhan data yang dibutuhkan, kemudian menentukan kuesioner untuk melakukan penyebaran dalam menentukan indikator-indikator berdasarkan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi untuk dianalisis lanjut berdasarkan hasil yang diperoleh. Berikut ini adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

1.8 Metode Analisis Data

1.8.1 Uji Validitas

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015), Validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu kuesiner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesiner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesiner tersebut. Teknik uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik faktor dengan bantuan *software statistical package for the social sciences (SPSS)*.

1.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015), Uji Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan kuesioner stabil dan konsisten dari waktu ke waktu.

Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui konsistensi atau keteraturan hasil pengukuran status instrumen apabila instrumen tersebut digunakan lagi sebagai alat ukur suatu objek atau responden. Hasil uji reliabilitas mencerminkan dapat dipercaya dan tidaknya suatu instrumen penelitian berdasarkan tingkat kemantapan dan ketetapan suatu alat ukur dalam pengertian bahwa hasil pengukuran yang didapatkan ukuran yang benar dari sesuatu yang diukur.

1.8.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan yang meliputi:

1. Uji Normalitas Data

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2015), Tujuannya menguji pada model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*.

1.8.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda terdiri dari Uji F dan Uji T yang mencari tau apakah variabel terikat dalam penelitian ini dipengaruhi oleh variabel-variabel bebas. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah model agresi bisa atau tidak dipakai untuk memprediksi variabel bebas. Variabel bebas terdiri dari beberapa variabel yang apakah secara bersamaan memberikan pengaruh terhadap variabel terikat, sedangkan Uji T dilakukan untuk

mengetahui bagaimana pengaruh secara parsial konstanta dan setiap variabel bebas yang ada terhadap variabel terikat.

1.9 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori-teori yang peneliti pakai dalam skripsi ini yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Meliputi pengetahuan analisis, kesuksesan sistem informasi, sistem, informasi, manajemen, nikah, sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH), Kantor Urusan Agama (KUA), SPSS, dan penelitian sebelumnya.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini yang berisikan tentang analisis kesuksesan sistem yang akan berjalan dengan menggunakan model sistem Delone & Mclean untuk mengukur tingkat kesuksesan SIMKAH. Pada bab ini juga berisi uraian mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari objek penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, analisis data, dan skala likert dalam menganalisa kesuksesan dan kepuasan masyarakat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penerapan model sistem Delone & Mclean untuk mengukur kesuksesan dan kepuasan masyarakat. Bab ini membahas bagaimana hasil dari intensitas penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih yang didapat serta pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti kepada sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) pada Kantor Urusan Agama Kota Palembang terkait dari hasil penelitian.