

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tahun demi tahun teknologi semakin canggih diharuskan mendorong masyarakat untuk memanfaatkan teknologi tersebut. Dengan perkembangnya teknologi mempermudah pekerjaan manusia dalam melakukan berbagai aktivitas yang praktis dan efisien melalui perangkat digital. Berbagai bentuk teknologi pada saat ini seperti handphone, ipad/tablet, komputer, laptop yang sangat dibutuhkan setiap manusia. Banyak masyarakat yang terbantu dengan adanya teknologi baru, sehingga semua bentuk keperluan dan kebutuhan dapat teratasi [1]. Perkembangnya teknologi saat ini dilakukan juga oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dengan membuat sebuah aplikasi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Perkembangan digital yang dilaksanakan oleh Polri menjadi sebuah adaptasi yang harus dipercepat dalam Sektor pelayanan publik memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat, mudah, murah dan terukur kepada masyarakat [2]. Surat Izin Mengemudi (SIM) wajib dimiliki oleh seseorang yang mengemudikan atau mengoperasikan kendaraan sesuai dengan jenisnya dan berlaku selama 5 tahun. Untuk mendapatkan SIM, seseorang harus mampu mengemudikan sepeda motor, mobil, truk, bus, ataupun kendaraan lainnya sebaiknya melalui pendidikan dan pelatihan maupun belajar mandiri, namun tetap perlu ke pihak kepolisian untuk mendapatkan SIM. [3].

Pengurusan SIM berada di Polres atau Polresta sesuai dengan alamat di KTP masing-masing. Polres atau kepolisian resor merupakan dibawah naungan kepolisian negara republik Indonesia (polri) yang memiliki kekuasaan dalam hukum di daerah kabupaten atau kota. Polres yang ada di kabupaten sidoarjo yaitu Polresta Sidoarjo yang memiliki peran dan wewenang kepada masyarakat Sidoarjo bertanggung jawab penuh untuk menjaga Kabupaten Sidoarjo. Polresta Sidoarjo beralamat di Jalan Raya Cemeng Kalang No.12, Cemengkalang, Cemeng Kalang, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur 61234 [4].

Permasalahan sebelum adanya aplikasi Digital Korlantas Polri mengenai antrian perpanjangan SIM yang berada di kabupaten-kabupaten lainnya, khususnya di Kabupaten Sidoarjo yang masih berlaku. Dimana untuk mengurus SIM ada ketentuan yang wajib dilakukan, antaranya melakukan cetak foto copy ktp, tes kesehatan, dan tes psikologi. Untuk melengkapi syarat-syarat tersebut harus antri lumayan lama dan juga harus membayar dengan harga yang mahal dan lokasinya tidak menjadi lingkup. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan diukur dari tingkat kepercayaannya terhadap institusi pemerintah. Dari permasalahan yang ada, maka polri membuat aplikasi untuk menjawab permasalahan tersebut dengan tujuan mempermudah kebutuhan Masyarakat [5]. Adapun syarat-syarat perpanjangan sim secara online.

Syarat perpanjangan sim secara online tidak jauh beda dengan syarat perpanjangan sim secara offline, seperti melakukan tes psikologi, ktp, sim, foto, cek kesehatan. Akan tetapi proses nya berbeda, kalau perpanjangan sim offline dilakukan disekitar lokasi polresta dan perpanjangan sim online dilakukan di handphone pada aplikasi digital korlantas polri pada fitur sinar melakukan tes Kesehatan di bagian E-Rikkes, melakukan Tes psikologi di bagian E-Ppsi, foto ktp, foto sim-nya, foto tanda tangan, pas foto background biru.

Bentuk pelayanan baru polri terhadap masyarakat adalah perpanjang SIM berupa online dengan Layanan SIM Nasional Kepolisian Lalu Lintas Nasional (SINAR) melalui sebuah Aplikasi. Aplikasi Digital Korlantas Polri merupakan pusat pelayanan terbaru dari polri yang dilakukan secara online yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja asalkan ada data internet [2]. SIM Presisi Nasional (SINAR) merupakan fitur dari aplikasi digital korlantas polri yang digunakan untuk melakukan memprosesan perpanjangan SIM A dan SIM C yang telah berjalan pada 54 satpas di Indonesia dari tahun 2021 [6]. Aplikasi tersebut ada beberapa fitur seperti SIM Presisi Nasional (SINAR), Samsat Digital Nasional (SIGNAL), NTMC POLRI, Electronic Traffic Enforcement (ETLE). Akan tetapi hanya fitur SIM Presisi Nasional (SINAR) yang bisa digunakan, namun fitur Samsat Digital Nasional (SIGNAL), NTMC

POLRI, Electronic Traffic Enforcement (ETLE) belum bisa digunakan karena layanan tersebut belum diaktifkan atau belum jadi sepenuhnya, mungkin dalam waktu dekat segera bisa digunakan juga. Dikutip dari situ web digitalkorlantas.id.

Sebuah aplikasi terbaru dari polri yaitu Digital Korlantas Polri bisa di download dari Playstore atau Appstore resmi diluncurkan oleh Dirjen Listyo Prabowo pada 13 April 2021 di Departemen Keamanan Daan Mogot Jakarta [4]. Aplikasi ini bersifat nasional dan dapat diterapkan oleh seluruh Satpas di Indonesia, salah satunya Satpas Polres Sidoarjo. Dikarenakan aplikasi Digital Korlantas Polri masih tergolong baru yang berjalan kurang lebih 2 tahun maka perlu dilakukanlah analisa aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi tersebut. Dengan adanya aplikasi tersebut maka peneliti ingin meneliti tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *Delone & Mclean*.

Metode *Delone & Mclean* digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi. Indikator yang saya ukur meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [7]. Metode penelitian dilakukan oleh *Delone & Mclean* dengan tujuan menemukan elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital Korlantas Polri. Penelitian ini menganalisis bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih berkorelasi satu sama lain [8]. untuk melakukan menganalisis data hasil dari penyebaran kuesioner menggunakan software SmartPLS.

Terpilihnya software SmartPLS dikarenakan setelah melihat jurnal-jurnal sebelumnya menggunakan software SmartPLS juga. SmartPLS merupakan salah satu software statistik untuk mengukur hubungan antara variabel, baik dari variabel latent maupun variabel indikator. [35]. Cara untuk memastikan jumlah sampel penelitian menggunakan rumus slovin.

Terpilihnya slovin dikarenakan setelah melihat jurnal-jurnal sebelumnya menggunakan rumus slovin juga dan mudah untuk melakukan perhitungannya.

Rumus Slovin merupakan teknik menghitung untuk menentukan jumlah populasi objek tertentu yang karakteristiknya belum diketahui secara menyeluruh [9]. Adapun cara untuk memastikan nilai jawaban dari responden dengan menggunakan skala likert

Terpilihnya skala likert ini dikarenakan setelah melihat jurnal-jurnal sebelumnya kebanyakan menggunakan skala likert dan nilai skor pada skala likert tergolong sedikit lebih banyak pilihannya. Skala likert ialah ukuran untuk menentukan pilihan skor jawaban dari responden dan hanya bisa memilih satu jawaban dari beberapa pilihan [10]. Terdahulu pasti ada penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh para ahli ataupun dosen dan mahasiswa akhir yang menggunakan metode *Delone & Mclean* ini.

Sebelum dibuatnya penelitian ini, maka ada beberapa peneliti yang sudah menggunakan metode *Delone & Mclean* dengan berbagai objek penelitian. Diantaranya peneliti terdahulu yang berjudul pengujian tentang penerapan sebuah layanan sistem informasi di sebuah dinas perhubungan memilih metode *delone & mclean*. Hasil penelitian ini terdapat 7 hipotesis yang digunakan, dinyatakan 2 hipotesis di tolak dan 5 hipotesis di terima. Hipotesis yang di terima berdampak signifikan, sedangkan hipotesis yang di tolak berdampak tidak signifikan. Berdasarkan hasil tersebut, bisa disimpulkan bahwa terkait kualitas dan layanan sistem dapat berpengaruh dengan kepuasan pengguna. Dengan diperolehnya nilai dari kepuasan pengguna sebesar 0,765 dan nilai penggunaan sebesar 0.745, dari hasil tersebut maka nilai yang sudah didapatkan telah memenuhi syarat berdasarkan nilai dari R-Square [11].

Penelitian selanjutnya membahas tentang analisis kepuasan pengguna yang dilakukan di marketplace yang terdapat pada aplikasi facebook dengan menggunakan metode *delone & mclean*. Dibuat nya penelitian ini terdapat permasalahan yang ada di aplikasi facebook, seperti penjualan barang-barang haram atau terlarang dan terdapat iklan-iklan dewasa yang dapat di lihat oleh anak dibawah umur. Dari permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan menganalisis permasalahan yang ada

dan mencari tau faktor apa saja yang paling menonjol di kepuasan pengguna. Dari penelitian tersebut hasil yang didapatkan setelah melakukan pengolahan data dari kuesioner masyarakat Kota Jambi terdapat 9 hipotesis yang digunakan, 4 hipotesis dinyatakan di terima dan 5 hipotesis dinyatakan di tolak [12].

Penelitian berikut ini bertujuan untuk mengukur kesuksesan dari website universitas dengan menggunakan metode *delone and mclean*. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur seberapa bergunanya dan seberapa bermanfaat website universitas tersebut. Setelah melakukan pengolahan data hasil yang keluar adalah terdapat 9 hipotesa yang digunakan, ada 6 hipotesa yang dinyatakan diterima atau berpengaruh dan ada 3 hipotesa yang dinyatakan ditolak atau tidak berpengaruh, hipotesa yang dinyatakan diterima nilai yang keluar kurang dari 0.05 dan hipotesa yang dinyatakan diolak nilai yang muncul lebih dari 0.05 [13].

Penelitian selanjutnya membahas tentang analisis kepuasan pelanggan yang dilakukan pada aplikasi waze menggunakan metode *delone dan mclean* dengan menggunakan 70 responen yang diambil dari mahasiswa di ruang lingkup universitas veteran jawa timur, setelah mendapatkan data kuisisioner dilanjutkan ke tahap pengolahan data menggunakan software SmartPLS yang didapati bahwa dari 8 hipotesis yang digunakan pada penelitian, terdapat 6 hipotesis di terima dan 2 hipotesis di tolak. Berdasarkan hasil penelitian direkomendasikan bagi pengembang aplikasi waze untuk lebih memperhatikan indikator dengan hipotesis yang diterima untuk meningkatkan kepuasan pengguna [14].

Penelitian berikut ini membahas tentang analisis kesuksesan pengguna pada Aplikasi Tangerang live menggunakan information system success model (ISSM). Dibuatnya penelitian ini pasti adanya permasalahan yang ada yaitu dibutuhkan bahan evaluasi pada aplikasi tanggerang live untuk mengetahui seberapa tingkat keberhasilannya dengan tujuan mencari tau seberapa berhasilnya kepuasan pengguna pada aplikasi tanggerang live. Setelah mendapatkan data dan dilakukanlah pengolahan data, berdasarkan hasil dari nilai yang keluar dapat disimpulkan ditemukan pengaruh positif 63,3% diambil dari koefisien [15].

Berdasarkan latar belakang ini, penelitian akan dilakukan tentang analisis kepuasan pengguna pada aplikasi digital Korlantas Polri. Penelitian ini akan dilaksanakan di Polresta Sidoarjo menggunakan metode *Delone & Mclean*. Diharapkan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat mengetahui seberapa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital korlantas polri yang sudah berjalan kurang lebih 2 tahun dan bagi polri dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja aplikasi digital korlantas polri dengan pengukuran efisiensi, kehandalan, dan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini. Salah satunya adalah hasil analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Digital Korlantas Polri yang diimplementasikan menggunakan metode *Delone & Mclean*.

1.2.2 Metode Usulan

Permasalahan yang ada saat ini memerlukan hasil dari penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Aplikasi Digital Korlantas Polri. Penelitian ini menggunakan metodologi perancangan *Delone & Mclean* untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Layanan Keselamatan Jalan Polri. Penelitian ini menganalisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan pengguna, kepuasan pengguna dan profitabilitas.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dan metode yang akan digunakan yaitu

1. Hipotesis mana yang diterima dan di tolak berdasarkan metode *delone & mclean* pada pada aplikasi digital korlantas polri pada fitur sinar?

2. seberapa besar hasil dari kepuasan pengguna pada aplikasi digital korlantas polri pada fitur sinar dengan menggunakan metode *delone & mclean*?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Hipotesis mana yang diterima dan di tolak berdasarkan metode *delone & mclean* pada pada aplikasi digital korlantas polri pada fitur sinar.
2. untuk mengetahui tingkat keberhasilan kepuasan pengguna pada aplikasi digital korlantas polri pada fitur sinar dengan menggunakan metode *delone & mclean*

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat bermanfaat dari 3 sisi, diantaranya manfaat yang paling utama bagi masyarakat, Polresta Sidoarjo, dan ilmu pengetahuan.

1. Masyarakat

Manfaat bagi masyarakat yaitu tidak perlunya pengurusan perpanjangan SIM dengan antri lama, pembayaran perpanjangan SIM lebih murah dan mudah melalui bank secara online, perpanjangan SIM bisa dilakukan dimana saja asal ada internet di handphonenya. Intinya mempermudah masyarakat dalam pengurusan perpanjangan SIM.

2. Polresta Sidoarjo

Manfaat bagi Polresta Sidoarjo dapat mengetahui respon pengguna dan mengetahui seberapa tingkat kesuksesan sistem informasi pada aplikasi Digital Korlantas Polri menggunakan metode *delone & mclean*

3. Ilmu pengetahuan

Manfaat ilmu pengetahuan yang dapat dipaparkan/uraikan yaitu bisa dilakukan penelitian selanjutnya dengan metode yang sama akan tetapi tempat objek yang berbeda, dapat dilakukan penelitian selanjutnya dengan

metode yang berbeda akan tetapi tempat objek yang sama. Intinya dapat dilakukan penelitian kepedannya dengan lebih baik.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah, maka ditetapkan batasan masalah sebagai fokus untuk membahas topik tersebut. Batasan masalah adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya untuk membahas fitur SINAR di aplikasi Digital Korlantas Polri
2. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan analisis data menggunakan pengolahan data Smart PLS.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan peneliti ini, maka peneliti akan menyusun pembahasan menjadi tiga bab. Dibawah ini deskripsi dari tiga bab sebagai berikut:

1. HALAMAN JUDUL

Halaman judul ini memuat judul skripsi, logo Universitas, nama lengkap Mahasiswa dan NIM Mahasiswa, nama lengkap Dosen pembimbing dan NIP Dosen pembimbing, serta prodi, fakultas, Universitas

2. DAFTAR

Daftar ini berisikan tentang daftar isi, daftar gambar, dan daftar tabel yang memberikan informasi halaman yang ingin dicari

3. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama berisikan

- Latar belakang membahas tentang mulai dari topik, objek, tempat penelitian, metode usulan, penelitian terkait,
- Rumusan masalah membahas tentang permasalahan yang terjadi, metode yang diusulkan, pertanyaan dari penelitian
- Tujuan dan manfaat membahas tentang tujuan dan manfaat penelitian ini dari aspek mana saja.
- Batasan masalah membahas tentang ambang batas penelitian yang akan dilakukan

4. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab dua berisikan memberikan penjelasan ataupun pengertian apa saja yang terkait dari penelitian ini, seperti aplikasi yang digunakan, Sejarah metode yang digunakan, populasi dan sampel, skala pengukuran, analisis, tempat penelitian, kepuasan pengguna, slovin, sumber data, teknik pengumpulan, model analisis data

5. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab tiga berisikan berisikan penjelasan tentang tahap-tahap yang akan dilakukan penelitian, seperti sebagai berikut ini

- pengumpulan data yang berisikan observasi, wawancara, studi literatur, kuesioner
- menentukan jumlah responden di ambil dari sampel dapat melalui populasi,
- tahapan penelitian ini berisikan tentang hipotesis yang digunakan, skala pengukuran
- penyebaran kuesioner ini berisikan tentang pernyataan-pertanyaan peneliti yang diberikan kepada responden yang sudah disiapkan

6. BAB IV

Bab empat ini berisikan melakukan pengujian-pengujian yang telah rencanakan pada bab tiga dengan meliputi pengujian outer model dan inner model. Pengujian outer model berisikan pengujian uji validitas kuesioner, uji convergent validity, uji ave, uji reliabilitas. Pengujian inner model berisikan uji path coefficient, uji t-statistik, uji effect size, uji validitas per-variabel

7. BAB V

Bab lima ini berisikan kesimpulan dan saran yang diambil dari bab empat tentang pengujian-pengujian yang telah dilakukan

8. LAMPIRAN

Pada lampiran ini berisikan dokumentasi-dokumentasi dengan pengguna, surat-surat perizinan dan pengantar, perhitungan manual pada uji-uji yang dilakukan.