



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan sebuah sistem informasi yang didukung teknologi informasi di sebuah instansi saat ini telah menjadi sebuah kewajiban dalam menentukan tujuan keberhasilan instansi. Dengan adanya sistem di dalam proses bisnis sebuah instansi dapat memberikan *value* yang positif karena dapat mempermudah proses bisnis menjadi efektif dan efisien. Salah satu instansi pemerintahan yang memiliki tugas mengembangkan sebuah aplikasi yang dapat membantu menyampaikan informasi serta layanan secara mudah, cepat adalah Dinas Komunikasi dan Informatika. Tepat di Kota Malang, instansi tersebut mengembangkan sebuah aplikasi bernama “Malang Mbois” yang menyediakan layanan satu pintu guna mempermudah aktivitas masyarakat Kota Malang.

Aplikasi Malang Mbois merupakan sebuah perangkat lunak yang mengintegrasikan berbagai informasi dan layanan publik Pemerintah Kota Malang dalam satu portal. Aplikasi ini mengintegrasikan 31 aplikasi yang berbeda dengan ratusan layanan (Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, 2024). Adanya aplikasi ini dapat membantu mempermudah proses pelayanan di Kota Malang yang dapat diakses dalam satu aplikasi dimanapun tanpa batas waktu dan jarak. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur layanan yang lengkap seperti layanan kependudukan, perizinan, pajak daerah, aspirasi dan pengaduan. Terdapat juga informasi tentang berita terbaru, destinasi wisata, restaurant, pusat oleh-oleh Malang, UMKM dan pemesanan tiket Macito (*Malang City Tour*) (Kurniawan, 2024). Aplikasi Malang Mbois diharapkan menyediakan fitur-fitur yang sederhana, efektif, dan efisien, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan yang diperlukan.



Berdasarkan rating di *PlayStore*, aplikasi ini memperoleh nilai 4,4 dari skala 1 hingga 5 bintang, yang termasuk kategori tinggi, tetapi ada beberapa ulasan yang masuk dari pengguna aplikasi Malang Mbois ini masih terdapat permasalahan yang terjadi. Pertama, aplikasi mengalami masalah bug saat pengguna mencari informasi, yang mengganggu kehandalannya (*reliability*). Kedua, informasi tentang destinasi wisata tidak lengkap, sehingga mengurangi kelengkapan (*completeness*) layanan. Ketiga, terdapat informasi tour yang ditampilkan ganda, yang dapat menyebabkan kebingungan pengguna dalam memilih, sehingga mempengaruhi keakuratan (*accuracy*) aplikasi.

Pada penelitian ini, analisis pengaruh niat keberlanjutan terhadap aplikasi Malang Mbois, peneliti menggunakan metode pendekatan *Delone and McLean* dan *Expectation Confirmation Model* (ECM). Kedua metode ini sudah pernah digunakan oleh Desanti dkk, untuk mengetahui niat keberlanjutan pengguna aplikasi *E-Filling*, hasil dari penelitian tersebut dengan mengkombinasikan kedua metode tersebut didapatkan tingkat pengaruh yang signifikan dari variabel *Delone and McLean* terhadap niat keberlanjutan pengguna dari metode *Expectation Confirmation Model* (ECM) (Ari & Putri, 2022). Dengan hal itu, kedua metode tersebut teruji dengan baik untuk penilaian untuk mengetahui niat keberlanjutan pengguna sebuah aplikasi.

Adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem aplikasi Malang Mbois yang mampu memberikan kontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang optimal bagi masyarakat juga kualitas interaksi pengguna dengan aplikasi. Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan diatas, peneliti mengajukan judul **“Analisis Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* Terhadap *User Satisfaction* Dan *Continuance Use Intention* Pada Aplikasi Malang Mbois”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, didapatkan beberapa permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Apakah *System Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *User Satisfaction*?
- 2) Apakah *Information Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *User Satisfaction*?
- 3) Apakah *Service Quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *User Satisfaction*?
- 4) Apakah *User Satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *Continuance Use Intention*?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka batasan masalah penelitian ini, yaitu:

- 1) Objek penelitian ini dilakukan pada penggunaan aplikasi Malang Mbois yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang
- 2) Ruang lingkup penelitian ini kepada pengguna Malang Mbois
- 3) Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif menggunakan teknik pengambilan sampel berupa teknik *purposive sampling*
- 4) Penelitian ini menggunakan 4 variabel *Delone and McLean Model* yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* dan *User Satisfaction* serta tambahan 1 variabel *Continuance Use Intention* dari metode *Expectation Confirmation Model* (ECM).





1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan yang disebutkan sebelumnya, penelitian ini memiliki batasan masalah penelitian ini, yaitu:

- 1) Mengetahui pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* Aplikasi Malang Mbois
- 2) Mengetahui pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* Aplikasi Malang Mbois
- 3) Mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* Aplikasi Malang Mbois
- 4) Mengetahui pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Continuance Use Intention* Aplikasi Malang Mbois

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini berupa analisis pengaruh niat keberlanjutan dalam penerapan sebuah sistem, maka pihak-pihak yang mendapatkan manfaat antara lain:

- 1) Penulis

Pada penelitian ini memberikan wawasan mengenai model pendekatan *DeLone and McLean* dengan memperkuat menggunakan variabel *Continuance Use Intention* dari *Expectation Confirmation Model* (ECM) dalam mengukur keberhasilan sebuah sistem serta menjadi ruang pembelajaran dalam analisis investasi teknologi jaringan komputer.

- 2) Diskominfo Kota Malang

Penelitian ini dapat meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan publik, mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi, serta membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih baik terkait perbaikan atau pengembangan sistem.

- 3) Unipdu

Penelitian ini akan menambah koleksi referensi penelitian di Universitas yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan untuk penelitian yang sejenis, sehingga

meningkatkan kontribusi pengetahuan di bidang analisis dampak teknologi jaringan komputer pada tingkat lokal.

1.6 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini berupa metode kuantitatif yang mengukur pengaruh niat keberlanjutan dalam penggunaan sebuah sistem, dengan dilakukan melalui beberapa tahap. Berikut metode yang digunakan pada setiap tahapan, sebagai berikut:

1) Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan dua cara yang terdiri dari studi literatur dan kuesioner.

a. Studi Literatur

Metode dalam pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini peneliti mencari dari beberapa referensi buku, jurnal, penelitian yang sejenis serta *website* dan lain-lain. Digunakan sebagai dasar acuan referensi untuk penelitian ini dalam penggunaan metode, variabel dan saran yang bisa diterapkan dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas penelitian yang lebih baik dari penelitian sebelumnya.

b. Kuesioner

Pengumpulan data responden dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online kepada para pengguna Aplikasi Malang Mbois. Kuesioner dalam bentuk *google form* yang berisi daftar pertanyaan sehingga pengguna mudah dalam menjawab.

2) Metode Analisis Data

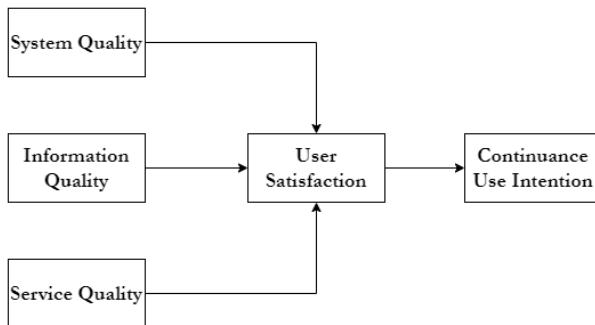
Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan *software* SmartPLS. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang terdiri dari 3 aktivitas pengujian, yaitu pengecekan validitas, reliabilitas dan menguji model hubungan antar variabel menggunakan lima pengujian yaitu *path coefficient* (β), *coefficient of determinant* (R^2), *t-test* dengan



metode *bootstrapping*, *effect size* (f^2), dan *predictive relevance* (Q^2).

3) Metode *DeLone and McLean* dan variabel *Continuance Use Intention*

Pada penelitian analisis pengaruh niat keberlanjutan dalam penggunaan sebuah system aplikasi Malang Mbois menggunakan model *DeLone and McLean* dengan tambahan *Expectation Confirmation Model* (ECM). Variabel penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna dari model *Delone and McLean* dan tambahan variabel niat penggunaan berkelanjutan dari *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang ditunjukkan pada gambar 1.1. Berdasarkan model usulan akan menghasilkan parameter pengukuran, lalu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas yang akan di uji menggunakan SEM.



Gambar 1. 1 Model *Delone and Mclean* dan *Continuance Use Intention*

Berikut uraian masing-masing variabel pada gambar diatas:

- System Quality* (SQ), mengetahui sejauh mana kemudahan dan keandalan suatu sistem memberikan performa saat digunakan oleh pengguna.
- Information Quality* (IQ), mengetahui seberapa lengkap dan akurat informasi tersebut disampaikan kepada pengguna.



- c. *Service Quality* (SV), mengetahui kualitas layanan yang cepat dan akurat diberikan oleh sistem informasi sesuai dengan harapan pengguna saat menggunakan sistem tersebut.
- d. *User Satisfaction* (US), mengetahui respon berupa nilai kualitas sistem yang baik atau buruk dari pengguna setelah menggunakan sistem informasi.
- e. *Continuance Use Intention* (CUI), mengetahui keinginan pengguna dalam melanjutkan penggunaan sebuah sistem.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut:
BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya penelitian, identifikasi permasalahan, pembatasan serta perumusan masalah penelitian. Selain itu, pada bab ini mencakup maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

BAB2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tinjauan teori yang mendeskripsikan pengertian Aplikasi Malang Mbois, metode Delone and McLean, variabel pendukung Continuance Use Intention dari metode Expectation Confirmation Model (ECM) serta teori pendukung lainnya.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan-tahapan metode Delone and McLean, metode Expectation Confirmation Model (ECM) seperti mengumpulkan data dari pengguna, merancang kuesioner, proses pengolahan data hingga mendapat kesimpulan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan tentang hasil pengolahan data dari variabel yang diteliti serta menemukan jawaban dari pertanyaan yang diajukan dalam penelitian.



BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan rekomendasi yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi kumpulan referensi yang digunakan sebagai dasar dan acuan dalam penelitian. Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut: