

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Analisis Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan sebuah proses penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya. Analisis Sistem adalah suatu pekerjaan intelektual untuk memperoleh pengertian dan pemahaman. Suatu sistem akan dirancang oleh satu orang dan sekelompok yang membentuk tim yang di sebut dengan sistem analis (Harahap, 2016).

Sistem merupakan kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai sesuatu tujuan tertentu. Sistem informasi dapat membantu perusahaan memperluas jangkauan mereka sampai ke lokasi- lokasi yang jauh, memperoleh bentuk-bentuk dan aliran kerja baru, dan kemungkinan juga bisa mengubah cara berbisnis (Hermaini, 2016). Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang menemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang di perlukan (Harahap, 2016).

Organisasi pemerintahan seperti Kantor Urusan Agama (KUA) berdasarkan fakta sejarah sebenarnya telah ada sejak jaman kerajaan dan penjajahan, hanya sebutan istilah saja yang berbeda. Istilah pemangku kantor urusan agama ini pada masa kerajaan Mataram Islam dikenal dengan istilah *reh-penghulon*, yang memiliki otoritas dalam menjalankan hukum Islam di lingkungan kerajaan atau pusat pemerintahan dan sampai pada tingkat paling bawah yaitu kewedanaan atau kecamatan (Kuntowijoyo, 2018).

Kementerian Agama Kota Pekanbaru menaungi dua belas KUA yang berada di masing-masing kecamatan Se-Kota Pekanbaru, yang sebelumnya hanya berjumlah sembilan KUA, yaitu KUA Kecamatan Senapelan, Limapuluh, sukajadi, Pekanbaru Kota, Sail, Tampan, Marpoyan Damai, dan Rumbai Pesisir. Tepat pada tahun 2007 dibentuklah tiga KUA baru yaitu KUA Kecamatan Rumbai, Bukit Raya, dan Payung Sekaki, yang masing – masing dari setiap KUA telah menerapkan SIMKAH.

SIMKAH merupakan sebuah program aplikasi komputer yang berguna untuk mengumpulkan data nikah dari seluruh KUA di wilayah Republik Indonesia secara *online*, data akan tersimpan di server kementerian agama. Data tersebut berguna untuk membuat berbagai analisa dan laporan sesuai dengan berbagai keperluan di

kantor kementerian agama secara periodik/otomatis dapat di kirim dari KUA dengan menggunakan SIMKAH. Fitur yang tersedia didalamnya sesuai dengan yang ada pada menu kegiatan SIMKAH yaitu, menu Daftar nikah, form NB, Akta Nikah, Rujuk, Talak, Cerai, Wakaf, Pencaraian Akta, dan Menu Sakinah. Dasar diterapkannya SIMKAH dimulai sejak dikeluarkannya keputusan Direktur Jenderal Binaan Masyarakat Islam DJ.II/ 369 Tahun 2013, tentang penerapan SIMKAH pada KUA di setiap Kecamatan. Sejauh ini SIMKAH hanya digunakan oleh pegawai KUA ataupun orang yang diberi kewenangan seperti pelajar atau mahasiswa magang dalam pencatatan akta pernikahan.

Setelah diterapkannya SIMKAH dari tahun 2013 hingga saat ini, terdapat beberapa kendala yang sering terjadi. Hal ini diperoleh setelah melakukan wawancara kepada pengguna SIMKAH. Dari sekian banyak menu yang ada pada SIMKAH diantaranya pertama menu Absensi yang berisi Jadwal Kerja, Libur Nasional, Karyawan, Absen, Laporan. Kedua menu Master data yang terdiri dari Kabupaten, KUA/KAB/KO, Kelurahan. Ketiga yaitu menu Kegiatan yang berisi Daftar Nikah, Form NB, Akta Nikah, Rujuk, Talak, Cerai Wakaf. *User* SIMKAH masih belum menggunakan secara keseluruhan dari menu yang ada dan hanya menu Akta Nikah saja yang digunakan dari sekian banyak menu yang tersedia ini disampaikan oleh Dirjen BIMAS Islam untuk mengejar ketinggalan penginputan data yang telah *online*-kan, sehingga dari sebuah sistem yang besar terjadi penggunaan yang tidak efisien. Variabel isi (*content*) menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari sistem informasi, dimana isi meliputi meliputi model atau fungsi – fungsi tertentu yang memiliki tujuan yang spesifik (Hutami dan Camilia, 2016). Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru.

Ketika pengguna melakukan input data secara *offline* lalu data disimpan namun ada kesalahan yang terjadi pada saat penginputan data SIMKAH, kemudian ketika kita edit data tersebut dinyatakan berhasil, tetapi ketika di cek kembali ternyata hasilnya tidak berubah, yang tersimpan hanya data yang pertama kita input atau data sebelum di edit, akibatnya data yang dihasilkan tidak akurat. Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan akurat (*accuracy*) dalam satu periode (Kuntowijoyo, 2018).

Adanya tampilan *icon* ataupun gambar yang berbentuk kartun pada SIMKAH mengakibatkan *user* (pengguna SIMKAH) kurang tertarik karena pengguna sistem mayoritas adalah orang dewasa dan *user* mengharapkan sistem memiliki tampilan yang lebih nyata. Pengalaman penggunaan sistem informasi diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan sesuai dengan

yang diinginkan hal ini berkaitan dengan kualitas informasi yang diterima atas sistem informasi (Suzanto dan Sidharta, 2015).

Kurangnya pemahaman *user* SIMKAH terhadap sistem mengakibatkan kesalahan – kesalahan kecil yang cenderung berulang (*human error*) meskipun telah dilakukan pelatihan dari kementerian agama kepada pegawai dalam menggunakan sistem ini sebanyak tiga kali, namun mereka sering melakukan kesalahan sehingga mengakibatkan lambatnya penyelesaian tugas *input* data. Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting (Hutami dan Camilia, 2016). Hal ini dikarenakan kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkkan data, mengolah, dan mencari informasi serta menampilkan data akhir oleh pengguna akhir.

Karena belum tersedianya fasilitas jaringan internet yang memadai seperti fasilitas wifi dan hanya menggunakan modem milik pribadi pengguna SIMKAH di beberapa KUA yang ada di kota Pekanbaru membuat proses *input* data secara *online* sangat terganggu dan hanya *user* tertentu yang diizinkan kepala KUA untuk meng-onlinekan data (tidak semua *user*) sehingga memperlambat pendistribusian laporan ke BIMAS Islam. Informasi yang lebih baik dan meningkatkan pengambilan keputusan dapat menyebabkan peningkatan umum dalam lingkungan kerja dalam hal peningkatan moral staf dan membuat pekerjaan lebih menarik (Krisdiantoro, Subekti, dan Prihatiningtias, 2018).

Berdasarkan latar belakang diatas perlu dilakukan analisis kepuasan pengguna SIMKAH menggunakan metode EUCS. EUCS merupakan salah satu model yang menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) akhir pengguna dengan menganalisis isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu (Afandi, n.d.). Dimana variabel EUCS berperan dalam pembuatan kuisisioner dan perhitungan data menggunakan metode *Importance Performance Analyst* (IPA).

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan menggunakan metode EUCS adalah (Arifah, Rosidi, dan Al Fatta, 2013) “*Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta.*”. (Suzanto dan Sidharta, 2015) “*Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik.*” (Hutami dan Camilia, 2016) “*Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem TCS Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Studi kasus: PT. TLK Bandung).*” (Sutanto, Winarno, dan Sunyoto, 2014) “*Analisis Kepuasan User Terhadap Website Adi Unggul Bhirawa Surakarta.*”

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil judul yaitu: “**Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction.**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah, yaitu “Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*.”

1.3 Batasan Masalah

Untuk menyelesaikan permasalahan di atas dan supaya pembahasan yang dilakukan lebih terfokus sehingga sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya batasan-batasan masalah. Ada empat batasan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan di KUA Se-kota Pekanbaru.
2. Pembuatan kuisioner menggunakan variabel metode EUCS dan perhitungan menggunakan metode IPA.
3. Penentuan jumlah responden menggunakan rumus Slovin dan pengambilan responden yang dilakukan menggunakan teknik *random sampling*.
4. Uji realibilitas dan validitas menggunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dan perhitungan IPA menggunakan *microsoft excel*.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini ada dua, yaitu:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap SIMKAH.
2. Untuk memberikan rekomendasi bagi pihak pengelola SIMKAH.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna SIMKAH.
2. Mengetahui indikator yang perlu di perbaiki dan dipertahankan pada SIMKAH untuk mencapai kepuasan pengguna.
3. Dapat dijadikan bahan acuan dalam pengambilan keputusan pengembangan SIMKAH.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini di bagi menjadi beberapa bab, hal ini dimaksudkan agar dapat di ketahui tahapan dan batasannya. Adapaun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang atau alur dari penelitian kali ini, dimana isi dari bab ini menjelaskan secara umum masalah, metode dan alur yang digunakan.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan secara teoritis tentang hal-hal spesifik yang akan dialami selama penelitian seperti konsep dasar SI dan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang alur penelitian, jenis dan sumber data, metodologi pengumpulan data, fokus penelitian, serta teknik analisa data.

BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini memperlihatkan hasil dari pengolahan data dari semua kuisisioner yang bersifat kuantitatif dan membahas langkah – langkah dari setiap proses dari pengolahan data tersebut, yaitu uji realibilitas dan validitas, analisa tingkat kesesuaian, analisa tingkat kesenjangan dan IPA.

BAB 5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Pada bab ini memperlihatkan hasil akhir dari penelitian ini.