

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan peradaban manusia cara menyampaikan informasi juga berkembang (yang selanjutnya dikenal dengan istilah Teknologi Informasi) sejak zaman dahulu. Sistem Informasi dari setiap masa terus mengalami perubahan dan pengembangan sistem informasi. Setiap tahunnya Sistem informasi semakin maju, semakin canggih, dan semakin luas. Sistem informasi dibangun dari tingkat kebutuhan masyarakat. Semakin besar kebutuhan masyarakat mengenai informasi maka pengembangan sistem informasi akan berjalan lebih cepat[1].

Kemajuan pesat dari ilmu dan teknologi informasi telah memengaruhi perspektif dan kebiasaan masyarakat Indonesia dalam melakukan kegiatan mereka [2]. Sampah merupakan salah satu persoalan yang masih menjadi masalah yang perlu ditangani segera di Indonesia. Dengan meningkatnya jumlah penduduk, tingkat konsumsi, dan kemajuan teknologi, sampah yang dihasilkan oleh aktivitas manusia semakin meningkat[3]. Undang-Undang Republik Indonesia menetapkan bahwa pemerintah sangat memperhatikan pengelolaan sampah nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah, dimana sampah adalah sisa kegiatan sehari-hari manusia. Tahun 2020, Pemerintah menetapkan kebijakan pengelolaan sampah yang lebih khusus yang tercantum dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 27 Tahun 2020 tentang pengelolaan sampah spesifik[4].

Sampah yang diproduksi di Kabupaten Banyumas mencapai 200 ton, atau 142 truk per hari. Berkaitan dengan masalah sampah tersebut, Pemerintah Kabupaten Banyumas berusaha mengembangkan sesuatu yang inovatif dengan tujuan menggunakan teknologi digital untuk mengelola sampah secara efisien dan efektif[5]. Inovasi tersebut dinamakan SALINMAS yang merupakan akronim dari Sampah Online Banyumas[5]. Berdasarkan hasil observasi, aplikasi SALINMAS merupakan program Bupati Banyumas yang disalurkan melalui Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Banyumas agar Masyarakat mau memilah antara limbah organik dan limbah anorganik. SALINMAS ini berfokus kepada sampah organik, karena

sampah organik sendiri kebanyakan tidak berharga atau tidak memiliki nilai jual. SALINMAS bertujuan agar masyarakat mau memilah sampah, karena paradigma masyarakat sudah berubah yang tadinya sampah dikumpulkan dan dibuang ke Tempat Pembuangan Akhir (TPA), sekarang sudah tidak ada TPA di Kabupaten Banyumas. Adanya Tempat Pembuangan Akhir Berbasis Lingkungan dan Edukasi (TPA BLE) yang Dimana TPA BLE yaitu proses pembuangan sampah melalui pemilahan yang dilakukan oleh masyarakat sebagai bentuk edukasi yang telah diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup kepada Masyarakat[5]. Sehingga membuat masyarakat harus mengelola sampahnya sendiri.

Inovasi yang tercipta tidak selalu berjalan mulus sesuai dengan harapan pemerintah. Hasil yang diperoleh dari 16 partisipan dalam survei ini terdapat 13 responden mengungkapkan pendapat bahwa 50% responden menyatakan tidak setuju jika aplikasi SALINMAS membantu memenuhi kebutuhan Masyarakat, selain itu 50% responden juga menyatakan tidak setuju jika bertransaksi dengan menggunakan aplikasi salinmas menjamin tingkat keamanan, dan ditemukan bahwa 66,7% responden menyatakan tidak setuju aplikasi tersebut telah sesuai dengan kebutuhan Masyarakat.

Tabel 1. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner pra-penelitian tentang Keluhan Pengguna SALINMAS

Keluhan Pengguna SALINMAS	Jumlah Responden	Persentase
Sering mengalami gangguan atau error	10	83,30%
Masalah saat mencoba log in atau mendaftar akun baru	6	50%
Terdapat fitur yang tidak bisa digunakan	5	41,70%
Respon Aplikasi yang lambat	4	33,30%
Instruksi atau panduan penggunaan SALINMAS tidak memadai	4	33,30%
Tampilan aplikasi kurang menarik	2	16,70%
Lainnya	2	16,70%
Sulit menemukan fitur yang diinginkan	1	8,30%

Pengguna aplikasi SALINMAS menyadari adanya beberapa masalah dan kendala yang membatasi interaksi dengan aplikasi tersebut. Terlihat pada Tabel 1.1 terdapat beberapa masalah dan hambatan yang diperoleh pada pengimplementasian

sistem, seperti 83,30% pengguna mengalami gangguan atau error pada aplikasi yang membuat masyarakat mengalami kendala saat mengakses aplikasi tersebut. Selain itu 50% pengguna mengalami masalah saat mencoba log in atau mendaftar akun di aplikasi yang menyebabkan masyarakat banyumas tidak bisa log in ataupun mendaftar di aplikasi tersebut. Masalah lain yang dihadapi pengguna yaitu terdapat 41,70% masyarakat menyatakan ada fitur yang tidak bisa digunakan pada aplikasi tersebut. Beberapa masalah lainnya juga ditemukan pada pengimplementasian aplikasi tersebut diantaranya, respon aplikasi yang lambat, instruksi atau panduan pada penggunaan SALINMAS yang tidak memadai, tampilan aplikasi yang kurang menarik, dan juga sulit menemukan fitur yang ingin digunakan. Selain itu juga terdapat review dari pengguna aplikasi yang didapatkan dari playstore. Review pengguna berisi komentar secara tekstual yang mampu bercerita lebih tentang permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Sebagian besar pengguna mengalami kendala saat melakukan login pada aplikasi walaupun telah memasukkan data yang benar. Hingga saat ini, permasalahan tersebut masih dirasakan oleh pengguna aplikasi SALINMAS. sehingga dapat menghambat kegiatan pada operasional SALINMAS di Kabupaten Banyumas.

Penelitian terdahulu menyebutkan terkait dengan aplikasi ini seharusnya dapat memberikan manfaat yang dirasakan oleh pengguna dan meningkatkan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi SALINMAS. Dengan demikian, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui tingkat Kesuksesan sebuah layanan aplikasi dengan memperhatikan variable kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*) untuk mengetahui faktor kepuasan layanan terhadap pengguna[6]. berdasarkan permasalahan diatas maka diperlukan analisis yang mempengaruhi kesuksesan layanan pengguna pada sebuah aplikasi. Adapun metode yang bisa menemukan faktor kesuksesan sebuah layanan pada aplikasi dengan variable kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*), yaitu dengan memanfaatkan *Information System Success Model DeLone and McLean*. DeLone dan McLean merupakan salah satu cara untuk mengukur kesuksesan pengguna layanan dengan mempertimbangkan beberapa

faktor yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*). Metode ini bermanfaat sebagai pembantu dalam mengukur kesuksesan sebuah layanan dengan memperhatikan berbagai variabel yang memengaruhi penggunaan dan kesuksesan layanan pengguna. Berdasarkan hal tersebut maka DeLone dan McLean digunakan untuk membantu dalam menilai kesuksesan layanan sebuah aplikasi. Maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kesuksesan Pengguna Layanan Aplikasi SALINMAS di Banyumas”**, yang nantinya akan menghasilkan informasi yang ditujukan kepada pengembang dan pemerintah kabupaten Banyumas terhadap faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi SALINMAS serta kelebihan dan kekurangan pada aplikasi SALINMAS.

1.2. Perumusan Masalah

Kendala dalam penggunaan aplikasi SALINMAS, seperti gangguan dan error yang sering terjadi seperti sistem mengalami bug saat ingin melihat jadwal pengambilan sampah, kesulitan login bagi pengguna baru, fitur aplikasi yang tidak optimal, dan respon aplikasi yang lambat. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kesuksesan aplikasi SALINMAS bagi pengguna di Kabupaten Banyumas menggunakan *Information System Success Model DeLone and McLean*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan aplikasi SALINMAS, meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*).

1.3. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian yang dirumuskan berdasarkan permasalahan di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kesuksesan pengguna layanan aplikasi SALINMAS dengan menggunakan model DeLone and McLean?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi keinginan seseorang menggunakan aplikasi salinmas yang ada pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi,

kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*)?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan semua elemen yang mempengaruhi keberhasilan aplikasi SALINMAS dengan menerapkan metode Delone and McLean.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan, yaitu:

1. Tahun pelaksanaan penelitian ini adalah 2024.
2. Sampel penelitian ini adalah operator Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) Kabupaten Banyumas.
3. Metode DeLone dan McLean, yang meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, diterapkan dalam penelitian ini untuk mengetahui komponen mana yang mempengaruhi keberhasilan aplikasi SALINMAS.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini menghasilkan dua jenis manfaat utama, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis diperoleh bagi subyek penelitian, sedangkan manfaat praktis dinikmati oleh penulis dan penelitian itu sendiri. Berikut uraian lebih lanjut mengenai manfaat penelitian ini:

1.6.1. Manfaat Penelitian Teoritis

Penelitian tentang analisis kesuksesan pengguna layanan aplikasi SALINMAS menggunakan metode DeLone and McLean di Banyumas ini memiliki beberapa manfaat teoritis yang signifikan, antara lain:

- a) Kontribusi pada pengetahuan tentang penerapan teknologi dalam pengelolaan sampah.
- b) Hasil penelitian ini dapat membantu memperkaya pemahaman tentang validitas dan keandalan Model Delone dan McLean dalam mengukur kesuksesan layanan sistem informasi di berbagai konteks.

- c) Memberikan informasi tentang faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan sebuah layanan sistem informasi pada sebuah aplikasi pengelolaan sampah.

1.6.2. Manfaat Penelitian Praktis

Penelitian tentang analisis kesuksesan pengguna layanan aplikasi salinmas menggunakan metode DeLone and McLean di Banyumas ini memiliki beberapa manfaat praktis yang signifikan, antara lain:

- a) Membantu pemerintah daerah, dinas terkait, dan masyarakat dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk mengelola sampah.
- b) Meningkatkan kualitas aplikasi SALINMAS dan meningkatkan kepuasan pengguna.
- c) Membantu dalam mengembangkan program edukasi dan sosialisasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.
- d) Mendukung pengambilan keputusan berbasis data dalam pengelolaan sampah di Kabupaten Banyumas.