I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi membawa banyak perubahan dalam setiap aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi juga membawa pengaruh besar terhadap dunia kerja. Kemajuan perusahaan maupun instansi sangat dipengaruhi oleh teknologi, terlebih lagi pada bidang komputer dan sistem informasi. Sistem Informasi merupakan salah satu komponen penting dalam berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan provinsi Jambi. Sistem informasi digunakan untuk membantu mengelola data, mengambil keputusan, dan menjalankan berbagai proses penting. Salah satu penggunaan sistem informasi pada pemerintahan provinsi Jambi adalah Sistem Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) pada biro pengadaan barang dan jasa provinsi jambi.

SIRUP merupakan aplikasi Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan berbasis Web (*Web based*) yang berfungsi sebagai sarana atau alat untuk mengumumkan RUP. SIRUP juga bertujuan untuk mempermudah pihak PA/KPA dalam mengumumkan RUPnya. Penggunaan SIRUP diharapkan dapat meminimalkan potensi kesalahan manusia, meningkatkan transparansi, serta memudahkan pengelolaan anggaran. Implementasi sistem ini melibatkan tiga aspek penting yaitu dimensi manusia (*Human*), dimensi organisasi (*Organization*), dan dimensi teknologi (*Technology*). Ketiga dimensi ini saling terkait dan harus terjalin, agar sistem informasi dapat berfungsi optimal dan memberikan nilai tambah kepada organisasi.

Semenjak Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) ini berjalan belum pernah diadakannya evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem yang telah berjalan. Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pengguna SIRUP, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pengguna sistem, diantaranya, kendala sistem yang sering *error* atau *server down*, kesulitan pada beberapa fitur seperti, fitur untuk mengidentifikasi paket, fitur pencarian data yang masih dilakukan secara manual, data yang berubah, serta sistem sering *logout* dengan sendirinya pada saat digunakan, tetapi meskipun terdapat beberapa kendala sistem ini tetap digunakan dan masih dioperasikan hingga saat ini. Maka dari itu evaluasi sistem lebih lanjut dilakukan guna melihat permasalahan pada sistem, dan melihat sisi kebermanfaatan sistem, tentunya hal ini guna memperbaiki kekurangan dan kendala bagi pengguna sistem.

Suatu sistem dibuat untuk menjalankan manajemen suatu perusahaan. Manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, aktivitas anggota organisasi, dan kegiatan yang menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan (Hanafi, 2015). Dalam suatu manajemen pekerjaan, tidak dapat dipungkiri bahwa akan terdapat permasalahan yang terjadi, salah satunya dalam memonitor pekerjaan, maka dari itu diperlukannya sebuah manajemen pekerjaan yang tersistem. Dengan dibuatnya sebuah sistem, maka perlu pula dilakukan evaluasi terkait sistem yang telah digunakan oleh pengguna sistem tersebut. Dalam mengevaluasi sistem informasi instansi pemerintahan struktur dan lingkungan organisasi merupakan bagian terpenting dalam mengukur keberhasilan sistem informasi (Borman et al., 2017).

Kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi dari suatu teknologi (Zamzuri et al., 2012). Kepuasan pengguna dapat membantu pihak pengembang dalam mengukur kualitas sistem. Dalam penelitian kali ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP). Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah evaluasi kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) untuk mengukur kualitas serta tingkat kebermanfaatannya suatu sistem yang berjalan. Organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan sistem informasi tersebut, untuk mengukur efisiensi atau untuk mengukur kepuasan pengguna, jika faktor tersebut menjadi bagian dari spesifikasi sistem (Macleod et al., 1997).

Terdapat beberapa model yang dikembangkan para peneliti untuk meneliti kepuasan penggunaan sistem informasi diantaranya Metode DeLone dan McLean, Model evaluasi ini mengukur interaksi antara aspek manusia dan teknologi. Selanjutnya, *Human Organization Technology (HOT FIT)*. Model evaluasi ini merupakan model pengembangan dari model DeLone dan McLean yaitu terdapat penambahan variabel struktur (*structure*) dan lingkungan (*environment*) pada aspek Organisasi, model evaluasi menilai interaksi antara aspek manusia (*human*), organisasi (*organization*) dan teknologi (*technology*). Metode lainnya ada *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Model ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan aspek isi, keakuratan, bentuk, kemudahan, serta ketepatan waktu pada sistem Informasi. Berdasarkan beberapa literatur yang telah penulis baca, penulis mengadopsi metode HOT-FIT untuk digunakan dalam penelitian ini. Alasan peneliti menggunakan metode HOT-FIT dikarenakan metode ini memiliki beberapa komponen penting ya

ng dapat digunakan untuk menguji kepuasan pengguna sistem. Maka dari itu perlu diadakan pengkajian lebih lanjut terhadap sistem ini.

Human, Organization, Technology (HOT-FIT) merupakan alat untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi (Yusof et al., 2006). *Human-Organization-Technology (HOT) Fit* Model merupakan model yang menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni manusia (*human*), organisasi (*organization*) dan teknologi (*technology*) dan kesesuaian hubungan di antaranya (Borman et al., 2017). Ketiga komponen tersebut memiliki masing - masing variabel yaitu *system quality, information quality, service quality, system use, user satisfaction, structure, environment and net benefit*. Hasil analisisnya merupakan pernyataan yang menjelaskan baik buruknya tingkat keberhasilan, kesuksesan, kepuasan pengguna serta tingkat kebermanfaatannya pada sebuah sistem informasi Maka dari itu metode ini dirasa cocok dengan penelitian ini.

Pendekatan Metode *Human, Organization, Technology - Fit (HOT-FIT)* adalah suatu kerangka kerja yang mengakui pentingnya keseimbangan dan integrasi ketiga dimensi ini. Dimensi manusia melibatkan kemampuan pengguna untuk beradaptasi dengan sistem, dimensi organisasi melibatkan penyesuaian dalam struktur dan proses organisasi, sementara dimensi teknologi mengukur kesiapan teknis sistem tersebut. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi sejauh mana sistem informasi yang ada sesuai dengan kebutuhan, karakteristik, dan lingkungan pengguna serta organisasi yang menggunakannya.

Hal ini dipertegas melalui studi penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dengan penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi SPSE dengan Menggunakan Metode HOT FIT”. dengan hasil penelitian dapat disimpulkan keberhasilan implementasi Sistem Informasi SPSE (Sistem Pengadaan Secara Elektronik) Provinsi Riau sudah sukses karena memberikan manfaat dalam penerapannya. Keberhasilan implementasi SPSE berada pada tingkat 61.8 persen dan termasuk dalam kategori moderate (Alwie et al., 2020). Serta penelitian lainnya yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Penilaian Prestasi Kerja (SKP ONLINE) Menggunakan Metode *Human Organization technology* (HOT) FIT pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Padang”, dengan hasil penelitian yaitu tingkat Kepuasan pengguna pada sistem sebesar 48,4%, serta pengaruh sistem terhadap beberapa faktor menunjukkan kualitas informasi memiliki pengaruh yang cukup

tinggi, serta perlunya peningkatan dalam menyediakan informasi (Viandra et al., 2017).

Dengan demikian, latar belakang skripsi ini secara umum membahas mengenai pentingnya evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi RUP dalam konteks pemerintah dengan menggunakan pendekatan HOT-FIT. Skripsi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih mendalam tentang kesesuaian antara sistem informasi dengan karakteristik manusia, struktur organisasi, dan teknologi yang ada, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan kinerja dan manfaat sistem informasi RUP tersebut.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk melakukan penulisan ilmiah dengan judul penelitian yaitu: **“EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI RENCANA UMUM PENGADAAN (SIRUP) PROVINSI JAMBI MENGGUNAKAN METODE *HUMAN, ORGANIZATION, TECHNOLOGY (HOT-FIT)*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas Permasalahan yang akan diajukan dalam rencana penulisan proposal ini adalah

1. Apakah variabel *System Quality, Information Quality, Service Quality*, berpengaruh terhadap *System Use* Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) Provinsi Jambi?
2. Apakah variabel *System Quality, Information Quality, Service Quality, system use*, dan *structure* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) Provinsi Jambi?
3. Apakah lingkungan (*environment*) berpengaruh terhadap *structure*?
4. Apakah *User Satisfaction, system use, structure* berpengaruh terhadap *Net Benefit* dari Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) Provinsi Jambi?
5. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk pengembangan penerapan Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) Pemerintah Provinsi Jambi selanjutnya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, berpengaruh terhadap *System Use* Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) Provinsi Jambi;
2. *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *system use*, dan *structure* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) Provinsi Jambi;
3. Untuk mengetahui pengaruh lingkungan (*environment*) berpengaruh terhadap *structure* pada Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan?
4. Untuk mengetahui pengaruh *User Satisfaction*, *system use*, *structure* berpengaruh terhadap *Net Benefit* dari Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) Provinsi Jambi; dan
5. Untuk mengetahui rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk pengembangan penerapan Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) Pemerintah Provinsi Jambi selanjutnya?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat penelitian berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilakukan untuk mengetahui hasil evaluasi kepuasan pengguna dan tingkat kebermanfaatan pada Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP), serta mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pengaruhnya terhadap kebermanfaatan SIRUP. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan maupun rekomendasi yang dapat digunakan sebagai landasan untuk perbaikan dan pengembangan SIRUP kedepannya. Semakin baik sistem yang ada akan semakin baik pula kualitas pelayanan RUP Pemerintahan Daerah Provinsi Jambi.