

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini, tuntutan akan penggunaan sistem informasi semakin tinggi di berbagai jenis organisasi, instansi, maupun perusahaan. Keberadaan sistem ini berperan penting dalam memperlancar distribusi informasi, menjaga mutu secara konsisten, dan membangun kolaborasi tim yang optimal dengan pihak terkait. Walaupun banyak entitas telah menerapkan otomasi pada fungsi-fungsi manajerialnya, penting bagi mereka untuk terus mengikuti kemajuan teknologi melalui pengembangan sistem informasi yang saling terhubung dan terintegrasi (Wayan Gede Endra Bratha, 2022). Kemajuan teknologi informasi memungkinkan proses pengelolaan data dan informasi menjadi lebih efisien mulai dari tahap pemrosesan, penyusunan, hingga penyimpanan, dengan demikian informasi yang dihasilkan bersifat tepat, akurat, dan relevan sebagai dasar pengambilan keputusan strategis organisasi.

Keberadaan sistem informasi yang andal sangat dibutuhkan suatu organisasi guna menunjang kelancaran sekaligus pengaturan proses bisnisnya. Proses bisnis sendiri merupakan rangkaian tahapan yang sistematis dan terstruktur, dijalankan oleh organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Setiap tahap saling terhubung dan memengaruhi satu sama lain, sehingga mampu menghasilkan nilai tambah, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperpendek siklus kerja. Dalam pelaksanaannya, proses bisnis mencakup identifikasi dan pemahaman

runtutan aktivitas yang dibutuhkan untuk mengubah masukan menjadi keluaran yang diharapkan.

Kementerian/Lembaga sebagai instansi yang memerlukan tanah, dalam hal ini Pejabat Pembuat Komitmen (PPK) Pengadaan Tanah Jalan Tol pada Proyek Strategis Nasional (PSN) bersama Lembaga Manajemen Aset Negara (LMAN) di bawah Kementerian Keuangan, sebelumnya menjalankan proses bisnis layanan pendanaan pengadaan tanah secara konvensional atau semi-terkomputerisasi sebelum hadirnya sistem informasi Land Funding Management System (LFMS). Misalnya, pengajuan permohonan pembayaran memerlukan banyak perjalanan dinas, penggunaan kertas yang berlebihan untuk administrasi, serta pertukaran informasi yang kurang cepat dan kurang tepat. Dengan adanya proyek berskala besar dan kompleks ini, penerapan teknologi informasi diharapkan dapat menunjang setiap tahapan pengadaan tanah, memberikan manfaat seperti peningkatan akuntabilitas, penyempurnaan alur bisnis, penataan administrasi dokumen dan data, penurunan biaya operasional, serta pengurangan penggunaan kertas demi kelestarian lingkungan.

Land Funding Management System (LFMS) adalah sistem informasi yang dikembangkan oleh instansi Lembaga Manajemen Aset Negara (LMAN) untuk memberikan layanan pendanaan pengadaan tanah pada Proyek Strategis Nasional (PSN) kepada Kementerian/Lembaga selaku instansi yang memerlukan tanah. LFMS bertujuan melakukan otomatisasi proses bisnis pendanaan pengadaan tanah oleh LMAN yaitu pengalokasian anggaran (*project list*), permohonan pembayaran (SPP), penelitian administrasi, persetujuan pembayaran LMAN, pelaksanaan pembayaran langsung UGK, Monitoring SPP, dan membuat database dokumen

pengadaan tanah. Manfaat penggunaan aplikasi LFMS yaitu meningkatkan akuntabilitas pendanaan pengadaan tanah PSN oleh LMAN serta membantu PPK Pengadaan Tanah Jalan Tol dalam melakukan pengujian tagihan atas dokumen persyaratan pembayaran UGK, pengadministrasian dokumen dan data pengadaan tanah sehingga lebih tertib dan rapi.

Sistem informasi LFMS sendiri sudah diterapkan penggunaannya pada tahun 2023 awal, meskipun sudah diimplementasikan tetapi hingga kini dalam pelaksanaannya belum diketahui evaluasi mengenai tingkat kepuasan dan persepsi penggunaannya dalam hal ini staf/pegawai di lingkup PPK Pengadaan Tanah Jalan Tol di tiap ruas kepada sistem informasi LFMS. Tentu kepuasan pengguna dapat muncul karena adanya hal atau dampak positif yang diberikan dari sistem informasi tersebut, kepuasan pengguna yang tinggi akan menjaga kinerja pegawai dalam menjalankan proses bisnis organisasi. Untuk memahami kepuasan pengguna dan menganalisis temuan yang ada pada sistem informasi LFMS, evaluasi menjadi hal yang wajib. Tujuannya dengan hasil *output* yang ada diharapkan dapat membantu instansi terkait melakukan ruang perbaikan dan meningkatkan sistem informasi LFMS guna efisiensi dan efektivitas proses bisnis.

Pendekatan analisis kepuasan pengguna sistem informasi, dapat dilakukan dengan menerapkan kerangka kerja PIECES (*Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, Service*). Framework ini menitikberatkan pada penilaian sejauh mana sistem informasi memenuhi tujuan yang telah ditentukan untuk setiap variabel, menilai mutu informasi yang dihasilkan, menghitung potensi penghematan atau peningkatan pendapatan dari penggunaan sistem, mengevaluasi dukungan sistem terhadap proses bisnis, menilai mekanisme kontrol dan

pengelolaan, serta mengukur tingkat kepuasan pengguna LFMS secara keseluruhan.

Tentunya dengan pemilihan metode *PIECES framework* ada alasan yang diberikan mengapa memilih PIECES daripada metode lain sebagai kerangka kerja dalam penelitian ini. PIECES mencakup elemen-elemen penting yang membuatnya menjadi metode komprehensif dan terintegrasi, sehingga mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai sistem. PIECES juga memberikan perhatian khusus pada sasaran dan nilai dari suatu sistem. Metode PIECES dengan fleksibilitasnya juga dapat diadaptasi untuk berbagai tipe sistem. PIECES juga memperhatikan faktor teknis dan non-teknis seperti pendapat dari pengguna, lingkungan dan batasan. Yang terakhir PIECES menghubungkan dengan lingkungan bisnis dengan mempertimbangkan aspek ekonomi dan biaya yang krusial dalam bisnis. Analisis dengan menggunakan metode PIECES akan membantu mengidentifikasi apakah proses bisnis layanan pendanaan pengadaan tanah di PPK Pengadaan Tanah Jalan Tol sesuai dengan tujuan bisnis dan ada peluang untuk perbaikan atau peningkatan.

Berdasarkan gambaran dari latar belakang yang sudah diuraikan, peneliti sangat ingin melakukan penelitian “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi *Land Funding Management System* Menggunakan Metode *PIECES Framework*”. Dengan harapan hasil analisis penelitian ini bisa mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap sistem informasi LFMS serta dapat memberikan saran dan ruang perbaikan kepada instansi Lembaga Manajemen Aset Negara selaku instansi yang memiliki sistem informasi LFMS dan instansi yang memerlukan tanah untuk

meningkatkan proses bisnis, akuntabilitas, layanan, dan akselerasi proses pengadaan tanah.

1.2 Identifikasi Masalah

Terkait latar belakang yang sudah dijelaskan, peneliti mendapati beberapa permasalahan yang dapat dikenali sebagai berikut:

1. Sistem informasi *Land Funding Management System* belum pernah dilakukan analisis dari segi kepuasan pengguna sebelumnya dengan menerapkan metode *PIECES Framework*.
2. Belum diketahui level kepuasan dan persepsi pengguna terkait implementasi sistem informasi *Land Funding Management System* yang sudah berjalan, terutama di lingkungan PPK Pengadaan Tanah Jalan Tol pada Proyek Strategis Nasional.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang sudah dikenali, maka akan didapat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana analisis kepuasan pengguna *Land Funding Management System* menggunakan metode *PIECES framework*?
2. Bagaimana hasil analisis kepuasan pengguna pada sistem informasi *Land Funding Management System* menggunakan metode *PIECES framework* berdasarkan indikator kepuasan pengguna?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini dengan merujuk pada identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian analisis kepuasan pengguna sistem informasi dilakukan dengan menerapkan *PIECES framework* mencakup pada enam variabel utama yaitu *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency*, dan *Service*.
2. Sumber informasi dan data yang digunakan untuk proses penelitian adalah responden yang merupakan *user* sistem informasi *Land Funding Management System* dari instansi yang memerlukan tanah yaitu PPK Pengadaan Tanah Jalan Tol dari tiap ruas di Satuan Kerja Pengadaan Tanah Jalan Tol Wilayah I.
3. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi *Land Funding Management System* berdasarkan enam variabel dalam metode *PIECES*.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun dalam penelitiannya, peneliti memiliki tujuan diantaranya:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi *Land Funding Management System* dengan menerapkan metode *PIECES framework*.
2. Mengidentifikasi kesimpulan dari analisis kepuasan pengguna *Land Funding Management System* berdasarkan indikator kepuasan yang terdapat dalam *PIECES framework*, yaitu *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency*, dan *Service*.

1.6 Manfaat Penelitian

Mendapati beberapa manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini yang dilaksanakan untuk berbagai pihak, diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Menambah pemahaman dan pengetahuan terkait evaluasi sistem informasi berbasis metode *PIECES Framework*.

2. Bagi Instansi

Memberikan masukan terkait perbaikan dan pengembangan sistem informasi *Land Funding Management System* untuk mendukung proses bisnis yang lebih efisien dan efektif.

3. Bagi Program Studi Sistem Informasi

Sebagai referensi khususnya terkait analisis atau evaluasi pada sistem informasi dari aspek pengguna dan dapat digunakan dalam menyusun penelitian serupa.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar hasil tugas akhir dapat mudah dipahami dan terstruktur, peneliti menyusun sistematika penulisan antara lain:

1. BAB I: Pendahuluan

Bab ini tersusun dari beberapa bagian kecil, yaitu latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

2. BAB II: Landasan Teori

Bab ini terdiri dari teori penunjang yang digunakan pada penyusunan laporan penelitian tugas akhir dan studi empiris atau review beberapa penelitian terdahulu yang serupa.

3. BAB III: Metodologi Penelitian

Bab ini memaparkan metodologi yang akan diterapkan dalam penelitian ini untuk membahas dan menganalisis.

4. BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini memaparkan terkait hasil dari penelitian analisis kepuasan pengguna berdasarkan kuesioner dari responden.

5. BAB V: Kesimpulan dan Saran

Bab ini mengandung kesimpulan berdasarkan pemaparan penelitian yang sudah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya dan pemberian saran untuk peningkatan penelitian dimasa depan.