

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam organisasi modern telah mendorong perubahan mendasar dalam cara institusi menjalankan proses kerja dan memberikan layanan kepada pemangku kepentingan (Tambunan & Dompok, 2025). Transformasi ini ditandai dengan meningkatnya digitalisasi, integrasi sistem, serta penggunaan platform berbasis web dalam pengelolaan aktivitas organisasi (Nam et al., 2024). Perubahan tersebut bukan sekadar adopsi perangkat teknologi, melainkan pergeseran paradigma dalam perancangan layanan, pengelolaan data, dan interaksi digital. Sistem informasi kini berfungsi sebagai infrastruktur strategis yang mendukung koordinasi, efisiensi, serta akurasi pengambilan keputusan (Rahmatullah et al., 2025). Dalam konteks manajemen organisasi, keberadaan sistem informasi memungkinkan proses kerja terdokumentasi secara sistematis dan dapat dianalisis secara berkelanjutan (Abdelkader & Sayed, 2020). Oleh karena itu, kualitas sistem informasi menjadi faktor penentu dalam menjaga efektivitas dan keberlanjutan organisasi.

Dalam sektor publik, transformasi digital memiliki dimensi yang lebih kompleks karena berkaitan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi diposisikan sebagai bagian dari reformasi birokrasi yang menekankan transparansi, akuntabilitas, serta peningkatan kualitas pelayanan publik (Sorongan & Hidayati, 2020). Implementasi *e-government* memungkinkan pemerintah menyediakan layanan berbasis aplikasi yang dapat diakses secara luas dan efisien. Sistem informasi publik berperan dalam mendokumentasikan proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administratif, serta mempercepat alur pengambilan keputusan (Pratiwi et al., 2022). Namun, keberhasilan digitalisasi tidak dapat diukur hanya dari keberadaan aplikasi atau jumlah pengguna yang terdaftar. Laporan *United Nations* (E-Government Survey, 2022) menegaskan bahwa keberhasilan

digital *government* ditentukan oleh kualitas layanan dan pengalaman pengguna, bukan sekadar ketersediaan infrastruktur digital.

Tren pengelolaan organisasi berbasis data atau *data-driven management* semakin menguat seiring meningkatnya kebutuhan akan akurasi informasi dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi memungkinkan organisasi menyusun basis data yang terintegrasi, melakukan standarisasi proses, serta menghasilkan laporan yang dapat digunakan untuk monitoring dan evaluasi (Agustinus Kadja & Zega, 2026). Dalam konteks pemerintahan, konsistensi dan reliabilitas data menjadi faktor penting dalam menjaga akuntabilitas kebijakan. Pengelolaan program tanpa dukungan sistem informasi berisiko menghasilkan data yang tidak terdokumentasi dengan baik dan sulit diverifikasi. Kondisi tersebut dapat menimbulkan inefisiensi dan kesalahan administratif yang berdampak pada kualitas layanan (Utmary & Agustin, 2020). Oleh karena itu, kebutuhan terhadap sistem informasi yang andal menjadi semakin krusial dalam tata kelola publik.

Dalam konteks pembangunan nasional, pemuda memiliki peran strategis sebagai kelompok usia produktif yang berpotensi mendorong pertumbuhan ekonomi dan inovasi sosial (Eminda, 2023). Undang Undang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Kepemudaan menegaskan bahwa pemberdayaan pemuda dilakukan secara terencana, sistematis, dan berkelanjutan untuk meningkatkan potensi serta kemandirian generasi muda. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2011 tentang Pengembangan Kewirausahaan Pemuda memperkuat komitmen pemerintah dalam menciptakan ekosistem yang mendukung daya saing pemuda. Pada tingkat daerah, Pemerintah Kota Bandung mengatur kebijakan kepemudaan melalui Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2016 serta Peraturan Walikota Nomor 27 Tahun 2022. Kerangka regulasi tersebut menuntut pelaksanaan program kepemudaan yang terdokumentasi, terukur, dan akuntabel. Oleh karena itu, pengelolaan program kepemudaan memerlukan sistem yang mampu merekam proses, hasil, serta capaian program secara sistematis (Putri et al., 2021).

Sebagai implementasi kebijakan tersebut, Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung mengembangkan Program Cempor atau Camp Entrepreneur. Program ini dirancang untuk meningkatkan kapasitas dan daya saing wirausaha muda melalui pelatihan, pendampingan, serta tahap inkubasi lanjutan. Cempor tidak hanya menyediakan pelatihan teknis, tetapi juga membangun jejaring kolaboratif berbasis metode hexahelix yang melibatkan pemerintah, akademisi, pelaku usaha, komunitas, media, dan sektor finansial. Model kolaborasi ini bertujuan menciptakan ekosistem kewirausahaan yang terintegrasi dan berkelanjutan. Kompleksitas aktor dan tahapan program menuntut pengelolaan administrasi yang tertib dan terdokumentasi dengan baik (Wulansari et al., 2024). Dalam konteks tersebut, sistem informasi menjadi instrumen utama dalam mendukung pelaksanaan program.

Website Cempor dikembangkan sebagai sistem informasi berbasis web yang mengintegrasikan seluruh tahapan program dalam satu platform terpusat. Sistem ini memfasilitasi proses pendaftaran peserta, verifikasi administrasi, seleksi, pengumuman hasil, serta pengelolaan data peserta. Pada tahap pelatihan, sistem menyediakan fitur materi, kuis, tugas, absensi, serta survei evaluasi yang mendukung proses pembelajaran digital (Rulinawaty et al., 2024a). Setelah pelatihan selesai, sistem mendukung penerbitan sertifikat dan monitoring peserta pada tahap inkubasi. Berdasarkan rekap internal periode 2021 hingga 2026, jumlah pendaftar mencapai 15.415 peserta dengan 8.244 peserta terdaftar dan 1.633 peserta dinyatakan lolos seleksi. Skala operasional ini menunjukkan bahwa Website Cempor berfungsi sebagai infrastruktur layanan digital dengan intensitas penggunaan yang tinggi.

Besarnya jumlah pengguna dan kompleksitas modul yang berjalan secara simultan menimbulkan tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas sistem (Widyari, 2021). Pada periode pembukaan pendaftaran dan pengumuman hasil seleksi, sistem berpotensi mengalami lonjakan akses yang dapat memengaruhi performa dan stabilitas. Dalam konteks kualitas sistem, aspek keandalan, kemudahan penggunaan, serta respons waktu menjadi

faktor penting dalam membentuk persepsi pengguna (Vatresia & Pasaribu, 2023). Sistem yang tidak stabil dapat menurunkan pengalaman pengguna dan berdampak pada persepsi profesionalitas institusi (Dirgantari et al., 2020). Dari sisi kualitas informasi, ketepatan jadwal, kejelasan persyaratan, serta akurasi pengumuman seleksi menjadi aspek krusial dalam menjaga transparansi proses (Putri et al., 2021). Oleh karena itu, kualitas sistem dan kualitas informasi menjadi variabel penting dalam mengevaluasi keberhasilan Website CEMPOR.

Meskipun demikian, implementasi teknologi informasi di sektor publik tidak selalu menghasilkan dampak yang optimal. Berbagai studi menunjukkan bahwa kegagalan sistem informasi sering terjadi akibat kurangnya evaluasi pasca implementasi dan tidak adanya pengukuran berbasis model yang terstruktur (Miftahuddin et al., 2021). Sistem yang digunakan secara luas belum tentu memberikan manfaat nyata apabila kualitas sistem dan kualitas informasi tidak memenuhi ekspektasi pengguna. Penggunaan yang tinggi dapat terjadi karena sistem bersifat wajib, bukan karena sistem tersebut efektif dan efisien (Adi Prasetyo et al., 2025). Tanpa evaluasi yang komprehensif, institusi tidak dapat mengidentifikasi kelemahan sistem yang berpotensi menurunkan kualitas layanan. Oleh karena itu, pengukuran keberhasilan sistem informasi menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa digitalisasi benar-benar memberikan nilai tambah.

Selain itu, kualitas layanan juga memiliki peran signifikan karena sistem melibatkan interaksi antara peserta dan pengelola program. Responsivitas admin dalam menangani kendala teknis dan pertanyaan peserta memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian (Andriyanto et al., 2021; Ramos et al., 2022) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dan penggunaan sistem berperan sebagai mediator antara kualitas dan manfaat akhir. Dalam sektor publik, kepuasan pengguna berkaitan dengan persepsi akuntabilitas dan kredibilitas institusi (Wulansari et al., 2024). Manfaat bersih diharapkan muncul dalam bentuk efektivitas seleksi peserta, efisiensi

administrasi, serta peningkatan kualitas pengelolaan program (Miftahuddin et al., 2021; Rahmatullah et al., 2025). Namun demikian, hingga saat ini belum terdapat evaluasi empiris yang secara khusus menguji keberhasilan Website CEMPOR secara kuantitatif.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean banyak digunakan dalam evaluasi layanan publik digital karena mampu menjelaskan hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih secara terintegrasi (Putri et al., 2021; Sorongan & Hidayati, 2020). Sebagian besar penelitian berfokus pada aplikasi administrasi umum atau layanan pengaduan masyarakat (Hukmi & Rahayu, 2023; Rahmatullah et al., 2025; Utmary & Agustin, 2020). Sementara itu sistem pengelolaan program kepemudaan berbasis pelatihan yang mengintegrasikan rekrutmen, pembelajaran, asesmen, dan monitoring berkelanjutan masih relatif jarang dievaluasi sebagai satu ekosistem layanan utuh. Perbedaan konteks operasional dan karakteristik pengguna menyebabkan hasil penelitian terdahulu tidak sepenuhnya dapat digeneralisasi pada Website CEMPOR. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan empiris dalam evaluasi sistem pelatihan kewirausahaan pemuda berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengevaluasi keberhasilan Website CEMPOR.

Sebagai kerangka evaluasi, Model Keberhasilan Sistem Informasi (DeLone and McLean 2003) menjelaskan bahwa keberhasilan sistem ditentukan oleh hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini memberikan kerangka konseptual yang komprehensif untuk menganalisis keberhasilan sistem secara terstruktur (Hasbah et al., 2025). Kualitas sistem mencakup keandalan, kemudahan penggunaan, dan respons waktu. Kualitas informasi mencerminkan akurasi, relevansi, serta ketepatan waktu penyajian data (Hukmi & Rahayu, 2023). Kualitas layanan berkaitan dengan dukungan teknis dan responsivitas pengelola sistem. Penggunaan dan kepuasan

pengguna berperan sebagai mediator menuju manfaat bersih yang dirasakan organisasi dan individu (Nam et al., 2024).

Urgensi penelitian ini semakin menguat karena Website CEMPOR merupakan sistem strategis yang menopang pengelolaan program kewirausahaan pemuda dengan jumlah peserta yang besar dan proses yang kompleks. Tanpa evaluasi empiris yang terstruktur, potensi kelemahan pada kualitas sistem, kualitas informasi, maupun kualitas layanan dapat berdampak pada menurunnya kepuasan pengguna serta efektivitas pengelolaan program. Dalam konteks pelayanan publik, sistem digital yang tidak optimal tidak hanya menimbulkan kendala teknis, tetapi juga berisiko memengaruhi persepsi transparansi, akuntabilitas, dan profesionalitas institusi penyelenggara. Selain itu, program Cempor memiliki peran strategis dalam peningkatan kapasitas dan daya saing pemuda daerah, sehingga sistem pendukungnya perlu dipastikan memberikan manfaat bersih yang terukur. Tanpa pengukuran berbasis model yang komprehensif, pengembangan sistem berisiko dilakukan berdasarkan asumsi, bukan bukti empiris. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memastikan bahwa implementasi Website CEMPOR benar-benar mendukung tujuan program kepemudaan secara efektif dan berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul ” **Analisis Tingkat Kesuksesan Implementasi Website Camp Entrepreneur Dispora (CEMPOR) di Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung Menggunakan Model DeLone & McLean (2003).**”. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kesuksesan implementasi Website Camp Entrepreneur Dispora (CEMPOR) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung menggunakan Model DeLone dan McLean. Pendekatan kuantitatif dengan metode SEM-PLS digunakan untuk menguji hubungan antar variabel secara simultan. Penelitian ini diharapkan memberikan bukti empiris mengenai tingkat kesuksesan implementasi Website CEMPOR serta faktor-faktor yang memengaruhinya berdasarkan Model DeLone dan McLean (2003). Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam

pengembangan dan peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini juga memperluas konteks penerapan model kesuksesan sistem informasi pada Website Camp Entrepreneur Dispora (CEMPOR) Program pelatihan kewirausahaan pemuda. Dengan demikian, keberhasilan Cempor dapat dinilai secara objektif dan berbasis data.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Website CEMPOR telah digunakan dalam mendukung pengelolaan program pelatihan kewirausahaan pemuda, namun tingkat kesuksesan implementasinya belum diketahui secara empiris berdasarkan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).
2. Belum diketahui secara empiris pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna Website CEMPOR.
3. Pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih yang dihasilkan oleh Website CEMPOR dalam mendukung pengelolaan program pelatihan kewirausahaan pemuda juga belum diketahui secara empiris.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Bagaimana kesuksesan implementasi Website CEMPOR dalam mendukung pengelolaan program pelatihan kewirausahaan pemuda berdasarkan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna Website CEMPOR?

3. Bagaimana pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih yang dihasilkan oleh Website CEMPOR?

1.4 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus dan kedalaman penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Model evaluasi yang digunakan adalah Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) yang meliputi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.
2. Objek penelitian dibatasi pada Website CEMPOR yang dikelola oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung.
3. Responden penelitian adalah peserta atau binaan yang mengikuti program pelatihan kewirausahaan pemuda melalui Website CEMPOR.
4. Penelitian menilai kualitas sistem berdasarkan persepsi pengguna, bukan pengujian teknis pengembangan sistem, arsitektur sistem, keamanan sistem, maupun perbandingan dengan sistem informasi lain.
5. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis menggunakan metode SEM-PLS

1.5 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kesuksesan implementasi Website CEMPOR dalam mendukung pengelolaan program pelatihan kewirausahaan pemuda berdasarkan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).
2. Menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna Website CEMPOR.
3. Menganalisis pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap

manfaat bersih yang dihasilkan oleh Website CEMPOR dalam mendukung pengelolaan program pelatihan kewirausahaan pemuda.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi mengenai penerapan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada sistem informasi sektor publik, khususnya dalam konteks layanan kepemudaan daerah.
2. Secara metodologis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean dalam mengevaluasi sistem informasi berbasis web.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Bandung dalam mengevaluasi dan mengembangkan Website CEMPOR agar mampu memberikan manfaat yang optimal bagi peserta serta meningkatkan kualitas layanan kepemudaan.

1.7 Sistematika Penulisan

Proposal skripsi ini di susun dengan sistematika penulisan yang terstruktur mulai dari pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, penutup dan daftar pustaka. Berikut ini adalah penjelasan mengenai setiap bagian yang termasuk dalam sistematika penulisan skripsi.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang relevan, konsep sistem informasi, Model DeLone dan McLean, penelitian terdahulu, serta pengembangan

hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis dan pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil analisis data penelitian dan pembahasan temuan berdasarkan Model DeLone dan McLean.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian dan pengembangan sistem selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat seluruh sumber referensi yang digunakan dalam penelitian sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

