

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada saat ini Website pada Badan pendapatan daerah kota Padang masih memiliki beberapa kekurangan dalam bidang informasi yang salah satunya yaitu mengenai informasi pembiayaan pajak reklame yang mana masyarakat tidak bisa mengetahui berapa biaya pajak reklame yang harus mereka bayar jika ingin memasang sebuah reklame. Website merupakan suatu metode untuk menampilkan informasi di internet baik berupa teks, gambar, suara, maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (*link*) satu dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat di akses melalui sebuah browser.

Menurut Toto (2015:4) "Website adalah kumpulan halaman dalam suatu domain yang memuat tentang berbagai informasi agar dapat dibaca dan dilihat oleh pengguna internet melalui sebuah mesin pencari. Informasi yang dapat dimuat dalam sebuah Website umumnya berisi mengenai konten gambar, ilustrasi, video, dan teks untuk berbagai macam kepentingan" (edward, 2018).

Menurut Sibero (2013:11) "WEB adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia, dan lainnya pada jaringan internet" (fauzi, 2020).

Menurut Kustiyahningsih dan Devie (2011:4) "WEB merupakan salah satu layanan yang didapat oleh pemakai komputer yang terhubung dengan fasilitas hypertext untuk menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi dan multimedia lainnya" (Bekti, 2018).

Menurut Iskandar (2010) menyesuaikan kualitas Website sesuai dengan persepsi pengguna dengan metode COBIT memiliki 3 variabel yang dapat di ukur dalam menentukan kualitas Website yaitu *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi), dan *Service Interaction Quality* (kualitas intraksi). Ketiga variabel ini di gunakan pada COBIT tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu Website (Andy, 2019).

Penggunaan Website di Indonesia sangat bermanfaat karena banyak yang menggunakannya sebagai media komunikasi, informasi, pembiayaan dan aturan. Pada dunia perizinan misalnya, dengan adanya perpaduan antara teknologi dengan layanan kantor pemerintahan khususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Padang melalui Website, membuat penyediaan informasi untuk masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, Website pada Badan Pendapatan Daerah Kota Padang juga dapat di gunakan sebagai media informasi bagi masyarakat yang tidak mau terjun langsung ke kantor BAPENDA kota padang.

Dalam penelitian ini standar yang digunakan adalah COBIT 4.1 karena kerangka kerja COBIT memberikan gambaran paling detail mengenai strategi dan kontrol dalam pengaturan proses teknologi informasi yang mendukung keselarasan strategi pemerintah dan tujuan teknologi informasi. Dalam standar COBIT juga terdapat perhitungan nilai Maturity Level yang merepresentasikan tingkat keselarasan tujuan teknologi informasi dan tujuan bisnis organisasi.

Pengertian COBIT menurut Arens dan Loebbecke (2003), COBIT adalah suatu proses pengumpulan dan pengevaluasian Bahan bukti tentang informasi yang dapat diukur mengenai suatu entitas ekonomi yang dilakukan seorang yang

kompeten dan independen untuk dapat menentukan dan melaporkan kesesuaian informasi dengan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Auditing seharusnya dilakukan oleh seorang yang independent dan kompeten (Razak, 2019).

Menurut Sasongko (2009), *Control Objective for Information & Related Technology* (COBIT) adalah sekumpulan dokumentasi *best practice* untuk IT *Governance* yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*), dan manajemen, kebutuhan control dan masalah-masalah teknis IT (Wati, 2019).

COBIT adalah sekumpulan dokumentasi *best practice* untuk IT *governance* yang dapat membantu auditor, pengguna (*user*) dan manajemen, untuk menjembatani gap antara resiko bisnis, kebutuhan control dan masalah masalah teknis TI (Cantika et al., n.d.2019).

COBIT merupakan suatu kerangka kerja yang menyediakan kebijakan jelas dan *good practice* untuk *IT governance*, yang membantu manajemen dalam memahami dan mengelola resiko yang berhubungan dengan IT (wesnew, 2018).

Sedangkan Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara masyarakat dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi masyarakat, terciptanya loyalitas dari masyarakat serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang semuanya menguntungkan instansi pemerintahan (Syahrial, 2019).

Sedangkan kepuasan masyarakat juga di jelaskan menurut para ahli yang mana menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi” (Jefry, 2019).

Berdasarkan pengertian kepuasan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya (harbani, 2017).

Berdasarkan uraian diatas, untuk menciptakan sistem yang dapat menunjang kinerja pemerintah dan juga kepuasan masyarakat perlu dilakukan analisa pada Website sehingga menghasilkan rekomendasi untuk memperbaiki Website yang sedang berjalan pada saat ini belum selaras dengan keinginan pemerintah dan masyarakat.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian yaitu **“Analisa Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Website Badan Pendapatan Daerah Kota Padang (BAPENDA) Menggunakan Metode Cobit 4.1”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dihadapi dalam menganalisa kualitas Website dan kepuasan masyarakat pada Website (BAPENDA) kota padang menggunakan metode COBIT 4.1 “dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sebuah sistem yang dapat menilai kualitas sebuah sistem Informasi pada Website BAPENDA kota Padang agar dapat dilakukan dengan mudah?
2. Apa metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas sistem informasi pada Website BAPENDA Kota padang agar data

yang diperoleh dapat dianalisa dengan cepat dan akurat ?

3. Apa bahasa pemrograman yang digunakan untuk dalam mengukur kualitas Sistem informasi pada Website BAPENDA kota Padang agar data dapat diolah dengan cepat dan akurat ?
4. Bagaimana data penilaian sistem informasi pada Website BAPENDA kota Padang dapat disimpan dengan baik dan aman.

1.3 Hipotesa

Hipotesa adalah jawaban sementara dari rumusan masalah, berdasarkan rumusan masalah di atas dapat di kemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan membangun sebuah sistem informasi penilaian yang dapat menilai kualitas sebuah sistem informasi pada Website BAPENDA kota Padang terhadap kepuasan masyarakat yang dapat dilakukan dengan cepat dan akurat.
2. Diharapkan dengan menggunakan metode COBIT 4.1 dapat mengukur kualitas sistem informasi pada Website BAPENDA kota Padang dengan cepat dan akurat.
3. Diharapkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP yang dapat mengolah data penilaian kualitas sistem informasi pada Website BAPENDA kota Padang dengan cepat dan akurat.
4. Diharapkan dengan menggunakan database MySQL data penilaian kualitas sistem informasi pada Website BAPENDA kota Padang dapat disimpan dengan baik dan aman.

1.4 Batasan Masalah

Agar penulisan ini lebih terarah serta pembahasan masalah yang di hadapi oleh peneliti pada penelitian ini tidak meluas dan menyimpang dari tujuan yang ingin di capai, maka peneliti perlu menetapkan batasan masalah terhadap sistem penulisan yang di rancang oleh oleh peneliti dalam batasan masalahnya yang di jelaskan seperti dibawah ini :

1. Pengolaan data analisa kualitas sistem informasi pada Website BAPENDA Kota Padang.
2. Menganalisa kualitas sistem informasi pada Website BAPENDA kota Padang dan kepuasan masyarakat terhadap Website Badan Pendapatan Daerah Kota Padang.
3. Menggunakan sebuah kerangka kerja COBIT 4.1 dalam analisa Website.

1.5 Tujuan Masalah

Tujuan masalah yang peneliti temukan dalam kasus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pada Website Badan Pendapatan Daerah Kota Padang menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1.
2. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Website BAPENDA kota Padang mendapatkan kepuasan dari masyarakat Kota Padang.

1.6 Manfaat Penelitian

Pada proses penelitian ini manfaat yang di harapkan oleh peneliti dalam

Penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Memberikan wawasan lebih jauh terhadap kemajuan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang analisa kualitas sistem informasi pada Website Badan Pendapatan Daerah Kota Padang dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1.
2. Dapat mengevaluasi kekurangan dan kelebihan Website badan daerah kota Padang.
3. Sebagai acuan kebijakan pengolahan teknologi informasi untuk mendukung pencapaian tujuan pada badan pendapatan daerah kota Padang.

1.7 Tinjauan umum

Merupakan penjelasan tentang profile BAPENDA, sejarah dan struktur organisasi yang mana dijelaskan pada bagian dibawah ini :

1.7.1 Sejarah singkat badan pendapatan daerah kota Padang

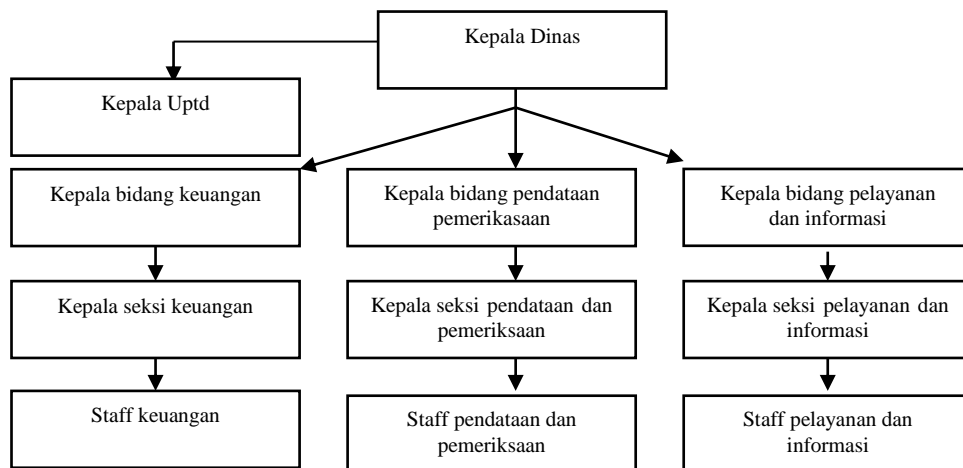
Pada awal masa sebelum dibentuk Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang, awalnya bernama Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Kota Padang. Dimana Dipenda Kota Padang tergabung dalam satu OPD, yaitu dengan DPKA Kota Padang. Namun seiring dengan kebutuhan peningkatan kinerja pemerintah dan organisasi, maka DPKA Kota Padang dipecah menjadi dua OPD yakni BPKAD Kota Padang yang dibentuk dengan Perda Nomor 6 Tahun 2015 dan Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Kota Padang yang dibentuk dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2015.

Kemudian Badan Pendapatan Daerah Kota Padang merupakan

restrukturisasi organisasi yang dilaksanakan pada awal tahun 2017 berdasarkan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang dan Peraturan Walikota Nomor 90 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi dan tata kerja Badan Pendapatan Daerah, maka Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Kota Padang berganti nama menjadi Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Padang. Badan Pendapatan Daerah merupakan unsur pelaksana penyelenggaraan pemerintah daerah di bidang pendapatan daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada Dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

1.7.2 Struktur organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Padang

Berikut Ini Merupakan Gambar Bagan Sruktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kota Padang



Sumber: Website BAPENDA kota Padang

Gambar 1. Istruktur organisasi Badan pendapatan daerah kota Padang

Berdasarkan dari gambar dan struktur organisasi di atas dapat di lihat tugas dan wewenangnya sebagai berikut :

1. Kepala dinas bertugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang perhubungan berdasarkan kewenangan, asas otonomi dan tugas pembantuan, perumusan, kebijakan teknis, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan layanan umum.
2. UPTD bertugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan penunjang dinas pekerjaan umum dan perumahan kawasan permukiman.
3. Kepala bidang bertugas bertanggung jawab kepada kepala dinas yang mempunyai tugas pokok, merencanakan kegiatan, melaksanakan mengawasi urusan bidang yang dikelolanya.
4. Kepala seksi bertugas bertanggung jawab kepada kepala bidang dan langsung memimpin anggotanya pada seksi yang sedang dikelolanya.
5. Staff bertugas sebagai pendukung kegiatan manajemen dan bertugas untuk membuat para pimpinan lini menjadi pimpinan yang lebih efektif.