

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seluruh kota besar di dunia bermimpi untuk dapat menerapkan kota cerdas, namun konsep dari kota cerdas sendiri tidak memiliki definisi yang pasti, pada awalnya konsep kota cerdas ini bernama kota digital yang diciptakan perusahaan IBM kisaran tahun 1990. Menurut pengertian awal dari IBM, kota cerdas adalah suatu kota dimana tiap-tiap instrumen saling memiliki hubungan dan memiliki fungsi yang cerdas. Namun konsep ini diperluas kembali agar lebih banyak lagi kota-kota di dunia dapat mewujudkan konsep kota cerdas ini dengan pembangunan dan pengelolaan kota yang mengimplementasikan teknologi informasi dan komunikasi (Atmawidjaja, Sastra, & Akbar, 2015)

Pengembangan kota cerdas (smart city) berkembang sebagian besar kota di berbagai dunia dengan konsep dan model yang bervariasi seperti Amsterdam Smart city memiliki 5 dimensi, Lyon Smart City dengan 4 dimensi dan juga Seoul Smart City sebanyak 3 dimensi. Penerapan Smart city di Indonesia yang masuk dalam kerangka pembangunan perkotaan nasional tahun 2015-2019 (RPJMN) dimana pilar ke III Kebijakan dan Strategi Pembangunan Perkotaan Nasional (KSPPN) adalah untuk membangun sebuah kota digital yang memiliki daya saing dengan basis teknologi dan IT. Konsep dari Smart City ini sebutkan bahwa sebuah kota dengan pemanfaatan infrastruktur, sumber daya manusia serta media sosial, yang maksimal infrastruktur telekomunikasi modern atau ICT dalam perwujudan ekonomi yang berkelanjutan, pertumbuhan ekonomi secara kompetitif menjadikan manajemen sumber daya yang bijaksana dan kualitas kehidupan yang tinggi. (Atmawidjaja, Sastra, & Akbar, 2015)

Pada tanggal 20 Mei 2017 Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika (APTIKA) berkomitmen membuat inovasi gerakan pembangunan smart city sebanyak 100 smart city di beberapa kota di Indonesia dalam jangka waktu (2017-2019) gerakan ini

memiliki harapan agar Indonesia bisa semakin berkembang dan bangkit dari ketertinggalan peringkat Smart city di seluruh dunia. APTIKA memberikan sebuah buku panduan dalam menyusun Masterplan smart city sehingga Kota-kota yang ikut serta dalam pembangunan smart city bisa lebih mudah dan lebih terstruktur (Subkhan, et al., 2017)

Kota Malang juga ikut serta dalam membangun smart city dengan mengimplementasikan 6 dimensi smart city sesuai dengan Buku Panduan Masterplan Smart City meliputi *smart government*, *smart society*, *smart living*, *smart economy*, *smart environment*, dan *smart branding*, Visi dari Kota Malang adalah "Mewujudkan Kota Malang Sebagai Kota Cerdas yang Inovatif" pemerintah kota malang telah mendapatkan beberapa penghargaan Master Plan smart city pada tahun 2021, pemerintah Kota Malang berkomitmen dalam jangka waktu 5 Tahun pembangunan smart city dapat naik hingga 10 (Putro, 2019). Tahun 2021 Pemerintah Kota Malang mengimplementasikan konsep smart city dengan membuat *Website* Smart City Kota Malang yang berisi tentang Edukasi Smart city dan profil dari smart city Kota Malang, selain itu *Website* ini juga berisi kumpulan seluruh implementasi smart city yang telah dilaksanakan selama ini mulai dari *smart government*, *smart society*, *smart living*, *smart economy*, *smart environment*, dan *smart branding* ,terdapat juga search engine yang dapat membantu masyarakat kota malang dalam mencari informasi yang mereka inginkan.

Penelitian ini mengambil objek penelitian Website smart city CCTV Kota Malang sebagai implementasi metode DeLone and McLean dalam analisis kesuksesan sistem informasi tersebut. Dilakukan dikarenakan tren perkembangan smart city di indonesia semakin pesat, sebagian kota di Indonesia banyak yang berlomba-lomba untuk menjadikan kota mereka masuk dalam jajaran 100 smart city terbaik, begitu pula dengan kota malang yang melakukan implementasi smart government dalam sub dimensi pelayanan publik dengan berbasis *Internet of Things* yaitu CCTV yang telah terpasang di banyak tempat di kota malang agar masyarakat dapat memantau kondisi lalu lintas yang sedang terjadi secara *real-time*.

Sedangkan fenomena saat ini khususnya yang ada di Kota Malang beberapa bulan lalu yaitu pada 20 februari pemerintah kota malang mencoba menerapkan rekayasa lalu lintas yaitu one way di daerah kayutangan, hal tersebut memicu berbagai respon masyarakat mulai dari warga yang setuju dan mendukung penerapan one way kayutangan ini ada pula yang mengeluh dan menolak penerapan one way kayutangan, penerapan one way ini berimbas kepada masyarakat yang kebingungan dikarenakan jalur yang biasa mereka lewati selama ini telah berubah dan bahkan tidak bisa dilewati sehingga memicu kemacetan di berbagai titik. Terlebih lagi berdasarkan data dari BMKG kota malang selama bulan februari hingga april di prakiraan curah hujan di kisaran menengah (200-300 mm) – tinggi (400-500 mm) dengan sifat hujan di kisaran 51%-115% lalu pada bulan mei hingga juli prakiraan curah hujan di kisaran rendah (0-100 mm) dengan sifat hujan di kisaran 31%-84% (Badan Meteorologi, klimatologi, dan geofisika, 2023), berdasarkan data tersebut memiliki kemungkinan besar bahwa akan terjadi hujan di kota malang pada bulan februari hingga april yang akan semakin mempersulit pengendara terlebih lagi jika terjadi banjir di lokasi tertentu yang akan mengakibatkan kemacetan.

Dikarenakan fenomena tersebut Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh keefektifan dari penggunaan smart city khususnya yang berkaitan dengan smart government di bagian CCTV Kota Malang, apakah penggunaan CCTV Kota Malang itu memang benar-benar efektif untuk digunakan khususnya untuk mempermudah para pengendara lokasi dimana saja yang bisa dijadikan pilihan jalan alternatif agar tidak terjebak kemacetan. Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini meliputi: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna, (Delone & McLean, 2016). Dikarenakan *website* CCTV Kota Malang merupakan *website* yang hanya dapat melakukan pengoperasian dalam melihat rekaman lalu lintas secara *real-time* melalui CCTV sehingga variabel kualitas layanan tidak diikut sertakan dalam penelitian ini, adapun Berdasarkan penelitian sebelumnya yang ditulis oleh (Krisdiantoro, Subekti, & Prihatiningtias, 2018) tentang pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih dengan intensitas penggunaan sebagai variabel mediasi, pada penelitian tersebut berhasil mengukur

kesuksesan suatu sistem informasi dengan melihat hubungan antara variabel-variabel yang diuji dalam penelitian, pada penelitian ini pun tidak mengikut sertakan kualitas layanan dalam penelitiannya.

Adapun alasan mengapa penelitian ini menggunakan metode Delone And McLean, karena Sebelumnya pernah dilakukan beberapa penelitian sebelumnya contoh penelitiannya seperti studi Analisis Kesuksesan *Website* Stikom Library dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean Berdasarkan Persepsi Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Widya, Sulistiowati, & Lemantara, 2017), dan penelitian yang lain. Penelitian-penelitian tersebut terbukti telah berhasil mengimplementasikan metode Delone McLean untuk mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi dengan baik.

Namun indikator dan variabel pada penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dan menggunakan teknik analisis data yang berbeda, teknik analisis data penelitian ini menggunakan teknik regresi linear dengan bantuan software IBM SPSS 29 yang memiliki kriteria-kriteria yang dapat membuktikan hipotesis-hipotesis yang telah di buat. Kriteria-kriteria tersebut antara lain: pertama pengujian validitas, pengujian reliabilitas, lalu melakukan uji Regresi linear meliputi uji signifikansi pengaruh parsial (uji t), uji signifikansi pengaruh simultan (uji F). Harapannya hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan, penunjang, dan menjadi masukan bagi pemerintah kota dalam mengelola dan *improvement* terhadap sistem informasi layanan publik bagi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijelaskan maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Analisis Kesuksesan *Website* Smart City Menggunakan Metode DeLone and McLean”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana pengaruh kualitas sistem (X1) Terhadap kegunaan (Z) *Website* CCTV Kota Malang?

- b. Bagaimana pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kegunaan (Z) *Website CCTV Kota Malang*?
- c. Bagaimana pengaruh kualitas sistem (X1) Terhadap pengaruh kepuasan pengguna (Y) *Website CCTV Kota Malang*?
- d. Bagaimana pengaruh kualitas informasi (X2) Terhadap pengaruh kepuasan (Y) *Website CCTV Kota Malang*?
- e. Bagaimana pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) Terhadap kegunaan (Z) *Website CCTV Kota Malang*?
- f. Bagaimana pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) Terhadap kepuasan pengguna (Y) *Website CCTV Kota Malang*?
- g. Bagaimana Pengaruh Kegunaan (Z) Terhadap Kepuasan pengguna (Y) *Website CCTV Kota Malang*
- h. Bagaimana pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) Terhadap kepuasan pengguna (Y) melalui kegunaan (Z) *Website CCTV Kota Malang*?

### 1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh kualitas sistem (X1) Terhadap kegunaan (Z) *Website CCTV Kota Malang*.
- b. Mengetahui pengaruh kualitas informasi (X2) terhadap kegunaan (Z) *Website CCTV Kota Malang*.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas sistem (X1) Terhadap pengaruh kepuasan pengguna (Y) *Website CCTV Kota Malang*.
- d. Mengetahui pengaruh kualitas informasi (X2) Terhadap pengaruh kepuasan (Y) *Website CCTV Kota Malang*.

- e. Mengetahui pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) Terhadap kegunaan (Z) *Website* CCTV Kota Malang.
- f. Mengetahui pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) Terhadap kepuasan pengguna (Y) *Website* CCTV Kota Malang.
- g. Mengetahui pengaruh kegunaan (Z) terhadap kepuasan pengguna (Y) *website* CCTV Kota Malang
- h. Mengetahui pengaruh kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) Terhadap kepuasan pengguna (Y) melalui kegunaan (Z) *Website* CCTV Kota Malang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bertujuan menjadi manfaat yang diharapkan bagi berbagai pihak dengan manfaat sebagai berikut:

- a. Teoritis

Dari penelitian ini penulis berharap bisa dijadikan sebagai referensi untuk tambahan pengetahuan, pengalaman, wawasan serta bahan penerapan kajian keilmuan mengenai analisis kesuksesan *Website* CCTV Kota Malang menggunakan Model Delone and McLean berdasarkan sehingga di masa depan mampu memberikan pemahaman lebih mendalam khususnya terkait pemahaman kesuksesan *Website* CCTV Kota Malang sebagai hasil dari pengimplementasian smart government dan perkembangan smart city saat ini.

- b. Praktis

Dari penelitian ini penulis berharap bisa memberikan sumbangan referensi untuk teori penunjang dalam pengembangan penelitian selanjutnya tentang analisis kesuksesan *Website* CCTV Kota Malang menggunakan Model Delone and McLean untuk memudahkan tugas peneliti selanjutnya dalam melakukan analisis kesuksesan *Website* CCTV Kota Malang sebagai hasil dari pengimplementasian smart government menggunakan Model Delone and McLean.

c. Pemerintah Kota Malang

Diharapkan melalui temuan penelitian ini, Pemerintah Kota Malang dapat mengetahui kualitas kesuksesan *Website* CCTV Kota Malang sebagai hasil dari pengimplementasian smart government yang sudah dibuat dan diharapkan mampu memberikan timbal balik dalam peningkatan serta pemeliharaan dan terus meningkatkan pelayanan sistem informasi oleh pihak terkait.

### **1.5. Batasan Penelitian**

Penelitian ini berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi *Website* Smart City Kota Malang menggunakan Metode Delone And McLean”. Variabel-variabel yang digunakan berdasarkan pada konsep metode Delone dan McLean meliputi kualitas informasi, kualitas sistem, kegunaan dan kepuasan pengguna untuk mengukur kesuksesan *website* CCTV Kota Malang (<http://CCTV.malangkota.go.id/>). Pengolah data dengan menggunakan software IBM SPSS 29, subjek pada penelitian ini berlokasi di Kota Malang. Dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya pengkajian ini dilaksanakan dalam periode 5 bulan, yakni dari bulan Februari 2023 hingga bulan Juli 2023. Peneliti melakukan penelitian terhadap masyarakat yang pernah mengoperasikan *Website* CCTV Kota Malang, melakukan aktivitas di Kota Malang baik yang bertempat tinggal di Kota Malang, bersekolah, berkuliah, berkerja, dan beraktivitas yang lain. Dengan rentang umur responden antara lain, kalangan remaja (12-25 tahun) dewasa (26-45 tahun) dan lansia (di atas 45 tahun) untuk mengukur kepuasan mereka terhadap *Website* CCTV Kota Malang.