

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah pada setiap Pemerintah Daerah diharapkan mampu meningkatkan kualitas pembangunan di daerahnya masing-masing. Dengan adanya otonomi daerah maka pemerintah daerah berhak untuk mengatur dan mengurus segala kegiatan pemerintahannya secara mandiri. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan daerah, bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, peningkatan daya asing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan ke khasan suatu daerah dalam azas Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Self supporting pada bidang keuangan menjadi salah satu ciri daerah otonom. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang sekarang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Undang-Undang nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah, maka menjadi tanggung jawab bagi setiap daerah untuk memenuhi kebutuhan daerahnya masing-masing.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi sumber pendanaan bagi setiap daerah. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pendapatan yang menunjukkan kemampuan suatu daerah dalam menghimpun sumber-sumber dana untuk membiayai kegiatan daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004, yang termasuk dalam Pendapatan Asli Daerah adalah pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain.

Salah satu Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung adalah retribusi daerah. Dari berbagai macam retribusi daerah, retribusi parkir menjadi salah satu sumber pendapatan yang cukup potensial. Hal ini dikarenakan Kota Bandung menjadi kota yang sering dikunjungi oleh wisatawan dan jumlah kendaraannya pun semakin meningkat setiap tahunnya.

Saat ini Kota Bandung menciptakan terobosan baru untuk meningkatkan pendapatan retribusi parkir dengan mengadakan Terminal Parkir Elektronik (TPE). Terminal Parkir Elektronik (TPE) diresmikan oleh Wali Kota Bandung Ridwan Kamil bersama Kepala Perwakilan Bank Indonesia Jawa Barat Wiwik Sisto Widayat dan Kepala Dinas Perhubungan Kota Bandung pada tanggal 4 Agustus 2017 di Jalan Braga. Terminal Parkir Elektronik (TPE) adalah titik awal untuk menuju Bandung *Smart City* (Ainosi.com, 4 Agustus 2017). Terminal Parkir Elektronik (TPE) ini bermerek Cale dan berasal dari Swedia. Mesin ini berbentuk balok setinggi 1,5 meter berwarna merah dan menghabiskan 125 juta rupiah per unitnya (Regional.kompas.com, 25 April 2017). Mesin ini sudah mulai beroperasi di 57 titik yang tersebar di Kota Bandung dengan 445 unit yang terpasang. Tujuan dari mesin Terminal Parkir Elektronik ini adalah untuk memaksimalkan retribusi parkir, mencegah potensi penyalahgunaan dana yang dikelola, memastikan retribusi yang dibayarkan diterima oleh Pemerintah Kota Bandung, dan memperbaiki administrasi perpajakan (Qohar, 2018).

Mesin parkir elektronik merupakan salah satu fasilitas utama untuk menunjang keberhasilan Kota Bandung sebagai *smart city*. Mesin parkir elektronik ini berbasis teknologi informasi yang difungsikan untuk mengatur pembayaran parkir (Kireina, 2017). Sistem yang mendukung teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi suatu organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien. Penilaian sistem informasi dapat menggunakan model Delone dan Mclean. Model ini dapat diinterpretasikan sebagai berikut: sistem dapat di evaluasi dipandang dari segi kualitas sistem, informasi, dan layanan; kemudian mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna. Manfaat akan didapat dengan menggunakan sistem. Manfaat bersih akan (secara positif maupun negatif) mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan lebih jauh dari SI. DeLone dan McLean menekankan bahwa model ini setiap dimensinya saling berhubungan sehingga hasil dari evaluasi nantinya diharapkan dapat menunjukkan hubungan atau korelasi antar dimensi (Trihandayani et al., 2018).

Penggunaan sistem *e-parking* ini dilatarbelakangi oleh terbatasnya jumlah parkir yang tidak sebanding dengan pertumbuhan jumlah kendaraan. Selain itu, penggunaan Terminal Parkir Elektronik (TPE) ini dapat mengurangi risiko bagi

Siska Rahmatillah, 2020

KESUKSESAN TERMINAL PARKIR ELEKTRONIK (TPE) MENURUT TEORI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MCLEAN DAN DELONE TAHUN 2003

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pemerintah, yaitu risiko *fraud* (Astuti et al., 2019). Selama ini, pendapatan dari parkir tidak sesuai dengan potensi yang ada, masih banyak pemasukan yang tidak masuk ke kas negara (Pikiran-rakyat.com, 4 Agustus 2017). Dengan sistem manual, setiap tahun retribusi parkir bocor sampai 16 Milyar (Kireina, 2017). Berdasarkan hasil pra observasi yang dilakukan dalam rangka mendalami fenomena terkait penelitian ini, diperoleh bahwa permasalahan muncul karena kurangnya kepala sektor yang mengawasi mesin tersebut. Saat ini hanya ada 28 orang kepala sektor yang mengawasi secara *mobile* 445 mesin Terminal Parkir Elektronik (TPE) dan 600 juru parkir yang bertugas. Selain itu, faktor masyarakat sebagai pengguna alat tersebut masih menjadi kendala. Terlebih rata-rata masyarakat yang memiliki kartu elektronik untuk membayar parkir melalui mesin tersebut adalah masyarakat yang memiliki kendaraan roda empat yang sudah terbiasa menggunakan e-toll. Kendala lain pun mengenai kerjasama dengan pihak perbankan. Saat ini, Dinas Perhubungan Kota Bandung baru menjalankan kerjasama dengan pihak Bank Mandiri, BNI, dan BRI. Sedangkan dari sisi juru parkirnya pun masih terlihat juru parkir yang tidak resmi dan meminta pembayaran retribusinya dilakukan secara *cash* tanpa menggunakan Terminal Parkir Elektronik (TPE).

Meskipun Pemerintah Kota Bandung telah menerapkan Terminal Parkir Elektronik (TPE) sebagai solusi mendongkrak pendapatan retribusi parkir. Pada kenyataannya setelah hampir tiga tahun berjalan, pendapatan retribusi parkir masih belum bisa mencapai target retribusi parkir. Seharusnya Terminal Parkir Elektronik (TPE) sebagai sistem informasi di evaluasi untuk melihat seberapa baik sistem untuk memecahkan masalah. Untuk mengetahui akar dari masalah tersebut maka diperlukan evaluasi secara menyeluruh dari sistem informasi yang ada. Salah satu model yang biasa digunakan untuk mengevaluasi sistem informasi adalah model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (Rachmadi & Handaka, 2019).

Adapun penelitian terkait teori kesuksesan Delone dan Mclean menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh Tosan Yanuar Rachmadi dan Riya Dwi Handaka (2019) mengenai evaluasi penerapan *e-faktur* dengan model kesuksesan sistem informasi delone dan mclean bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas sistem berpengaruh positif namun tidak

Siska Rahmatillah, 2020

KESUKSESAN TERMINAL PARKIR ELEKTRONIK (TPE) MENURUT TEORI KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MCLEAN DAN DELONE TAHUN 2003

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian, kepuasan pengguna juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang diterima Pengusaha Kena Pajak. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan variabel intervening dalam hubungan antara kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Sementara itu kepuasan pengguna tidak dapat menjadi variabel intervening dalam hubungan antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Trihandayani et al., (2018) mengenai penerapan model kesuksesan Delone dan Mclean pada website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya menyatakan bahwa Penerapan model DeLone dan McLean menunjukkan bahwa tingkat kesuksesan pada website FILKOM adalah cukup atau sedang. Variabel yang memiliki pengaruh kuat pada variabel lain adalah variabel kualitas informasi dan variabel kualitas layanan pada variabel kepuasan pengguna. Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan atau mengakses website FILKOM, pengelola harus membenahi bagaimana informasi yang diberikan agar selalu sesuai dengan kebutuhan pengguna dan bagaimana agar pengguna dapat menghubungi pengelola dengan mudah jika terdapat kesalahan.

Model Delone dan Mclean juga digunakan dalam penelitian yang dilakukan Belly Purna Bahesa (2018) mengenai analisis kesuksesan sistem informasi website pemerintah kabupaten pamekasan berdasarkan model Delone dan Mclean. Berdasarkan hasil peneliian yang telah dilakukan terdapat dua variabel yang memengaruhi variabel lain yaitu kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dan variabel pengguna terhadap variabel kepuasan pengguna.

Penelitian mengenai kesuksesan Terminal Parkir Elektronik (TPE) menurut teori DeLone dan Mclean ini belum pernah dilakukan. Hal ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. Maka dari itu peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai **“Kesuksesan Terminal Parkir Elektronik (TPE) Menurut Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean Tahun 2003”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*)?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*)?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*)?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah penggunaan (*use*) Terminal Parkir Elektronik (TPE) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
8. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
9. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*).
2. Pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*).
4. Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
5. Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*).
6. Pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

7. Pengaruh penggunaan (*use*) Terminal Parkir Elektronik (TPE) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
8. Pengaruh penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).
9. Pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dijadikan bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini, baik berhubungan dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean maupun Terminal Parkir Elektronik (TPE).

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan, diantaranya:

1. Bagi Pemerintah Kota Bandung
 - a. Pemerintah dapat mengetahui tingkat kesuksesan dari Terminal Parkir Elektronik (TPE) di Kota Bandung.
 - b. Sebagai bahan masukan untuk pemerintah dalam mengambil keputusan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya dan Masyarakat
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan dan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
 - b. Menghasilkan laporan yang dapat dijadikan acuan sebagai penelitian selanjutnya.