

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan salah satu bagian elemen yang sangat berperan dalam aktivitas sehari-hari. Salah satu dampak dari penggunaan teknologi pada masyarakat modern yaitu pengolahan data dengan cepat. Digitalisasi dapat memungkinkan untuk mengubah segala sesuatu menjadi bentuk yang dapat disimpan pada berbagai media digital, namun tidak hanya itu segala sesuatu yang digitalisasi dapat di transfer ke berbagai tempat diseluruh dunia hanya dalam waktu singkat tanpa mengenal waktu dan tempat melalui jaringan telekomunikasi berupa internet [1].

Sistem informasi merupakan hal yang penting, karena dengan adanya sistem tersebut sehingga dapat mempermudah proses dokumentasi dan informasi [2]. Perkembangan teknologi informasi dan informatika (TIK) juga mengakibatkan transformasi masyarakat dalam berinteraksi dan berkolaborasi secara online. Social media merupakan salah satu teknologi web 2.0 pertama yang digunakan sebagai bentuk partisipasi dan keterlibatan masyarakat secara online [3]. Buruan SAE adalah sebuah program yang dibuat oleh Dinas Pangan dan Pertanian (DKPP) Kota Bandung yang dimana tujuan utama dari program ini adalah untuk mengatasi ketimpangan pangan yang ada di Kota Bandung [4].

Web 2.0 memberikan manfaat untuk berkolaborasi sehingga memungkinkan untuk penyebaran informasi lebih efisien. Hubungan antara penyedia layanan dengan pengguna dan kepuasan pengguna merupakan hal yang sangat penting, kegagalan dalam mengelola hubungan tersebut akan menciptakan ketidakpuasan kepada pengguna sehingga menyebabkan ketidakpercayaan pengguna terhadap layanan yang telah dibangun. Dengan demikian, kepuasan pengguna merupakan kenyamanan yang dihasilkan dari evaluasi antara kualitas dan harapan yang terpenuhi dari sebuah produk atau layanan [5]. Tingkat kepuasan pengguna yang menggunakan *website* e-buruan SAE menjadi acuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan dapat mengetahui tingkat adopsi penggunaan *website* e-buruan SAE pada pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota

Bandung. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* e-Buruan SAE yaitu *Ease of Use, Service Quality, Interactivity, Trust, dan IT Development*. Perhitungan analisis statistik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode regresi linier sederhana. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur, serta mengkaji mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan *website* e-buruan SAE pada Dinas Pangan dan Pertanian di Kota Bandung menggunakan *customer satisfaction in web 2.0 model*.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya adalah :

1. Melakukan analisis seberapa besar tingkat adopsi layanan dan kepuasan pengguna *website* e-buruan SAE sebagai sistem informasi pada pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung?
2. Menganalisis apakah variabel *Ease of Use, Service Quality, Interactivity, Trust, IT Development* secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *website* e-Buruan SAE?

1.3 Tujuan

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang disusun ini, antara lain :

1. Untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pengguna *website* e-buruan SAE sebagai sistem informasi pada pegawai Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kota Bandung.
2. Menganalisa dan mengukur pengaruh variabel *Ease of Use, Service Quality, Interactivity, Trust, IT Development* secara positif dan signifikan pada *website* e-Buruan SAE terhadap kepuasan pengguna.