

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dimasa sekarang perkembangan sistem informasi berkembang dengan sangat cepat. Dengan berkembang dan majunya teknologi informasi memacu perusahaan untuk menggunakan teknologi tersebut sebagai pengolah dan penyedia informasi. Perkembangan teknologi informasi saat ini juga sangat mempengaruhi dunia bisnis dalam hal meningkatkan pelaksanaan proses bisnis dan mendorong organisasi atau perusahaan untuk mengembangkan teknologi dan sistem informasi. Teknologi dan sistem informasi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan bisnis organisasi, dimana dengan penggunaan aspek sistem dan teknologi informasi di dalam suatu organisasi dapat memberikan dukungan pada kinerja dan meningkatkan performa bagi sebuah perusahaan. Hampir semua industri, baik dari industri makanan, otomotif, dan industri lainnya sekarang ini menggunakan sistem informasi dan teknologi, dikarenakan penggunaannya memberikan dampak yang baik bagi perusahaan yaitu meningkatkan kualitas dari suatu perusahaan. Tetapi pada kenyataannya, banyak perusahaan-perusahaan yang sering kali melupakan tahapan untuk menganalisis keberadaan aspek teknologi informasi tersebut. Dimana teknologi informasi yang digunakan dapat membantu proses bisnis perusahaan hingga mencapai tujuan akhir yang telah ditetapkan suatu perusahaan.

Salah satu contoh perusahaan yang menggunakan teknologi informasi sekarang ini adalah. PT. Pos Indonesia . PT. Pos Indonesia merupakan salah satu penyedia jasa pengiriman yang dimiliki Negara (BUMN). Dengan semakin ketatnya persaingan antar jasa pengiriman terutama dengan jasa pengiriman swasta seperti JNE dan Tiki membuat Pos Indonesia harus terus meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan inovasi baru bagi pelanggannya. Sehingga saat ini PT. Pos Indonesia menerapkan beberapa sistem informasi untuk mendukung kegiatan bisnis perusahaan, salah satunya adalah sistem IPOS (*Integrated Postal Operations System*) yang mana akan menjadi objek pada penelitian ini.

Penerapan sistem IPOS (*Integrated Postal Operations System*) pada perusahaan untuk mendukung proses bisnis perusahaan. Sistem IPOS adalah sebuah sistem berbasis web yang digunakan untuk proses transaksi pengiriman surat dan barang. Secara garis besar sistem informasi ini mendukung proses pengiriman pos yang terintegrasi mulai dari penerimaan kiriman di loket sampai dengan proses pengantaran, sehingga memudahkan pelanggan untuk mengecek status kiriman maupun laporan atas kirimannya [1]. Sistem IPOS mempermudah proses transaksi pengiriman surat dan barang baik di dalam maupun luar maupun luar negeri.

IPOS (*Integrated Postal Operations System*) merupakan sistem terintegrasi sehingga peneliti berkeinginan untuk mengamati kesuksesan penerapan sistem informasi tersebut. Sistem informasi tersebut digunakan karyawan pada setiap loket kantor pos atau disebut dengan Loket *Retail*, sehingga keberhasilan penerapan sistem informasi ini dapat dilihat dari kinerja para penggunanya. Kinerja pengguna merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi pada pihak yang berkepentingan untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan suatu organisasi. Kinerja individu dapat menunjukkan dampak positif dan negatif pada kebijakan organisasi[2].

Salah satu teori yang mengamati kesuksesan penerapan sistem informasi adalah Delone dan Mclean dengan model kesuksesannya pada tahun 1992. Namun, Delone dan McLean melakukan perubahan pada model kesuksesannya pada tahun 2003 akibat perubahan-perubahan dari peran, kritikan dan saran dari peneliti yang lain dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang sehingga menambahkan satu variabel yaitu kualitas layanan (*service quality*) yang saat ini menjadi salah satu hal penting dalam proses bisnis didalam suatu organisasi. Sehingga pada tahun 2003 Model kesuksesan Delone dan Mclean terdiri dari 6 variabel yaitu : kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), kegunaan (*use*) dan manfaat akhir (*net benefit*) [3]. Dalam penelitian ini akan memakai pengaruh antara kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan, penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja penggunanya yang merupakan manfaat akhir sistem tersebut bagi penggunanya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pengguna sistem yang ditentukan oleh teori model kesuksesan Delone dan Mclean.

Beberapa penelitian di Indonesia yang mengkaji ulang model Delone & Mclean (2003) seperti penelitian oleh Ignatius Adrian Mastan dan Wing Wahyu Winarno (2013)[4] dan penelitian oleh Ardhini Warih Utami dan Febrin Samopa (2013) [5] yang menyatakan bahwa hasil dari penelitian tersebut mendukung hasil penelitian Delone dan Mclean (2003) yang modelnya menjadi acuan utama dalam penelitian ini. Namun, tidak semua penelitian di

Indonesia mendukung teori dari model kesuksesan tersebut. Terdapat juga banyak penelitian yang hasilnya yang tidak sama dengan penelitian Delone dan Mclean seperti penelitian oleh Lalu Afghani Muharor, Busaini, dan Nur Fitriah (2015)[6] dan penelitian oleh Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016)[7] yang menyatakan bahwa hasil yang didapat dalam penelitian ini tidak sepenuhnya mendukung model kesuksesan Delone dan Mclean.

Melihat tidak konsistennya hasil-hasil penelitian menggunakan model kesuksesan Delone dan Mclean di Indonesia, maka peneliti tertarik untuk melakukan pengujian kembali terhadap model kesuksesan Delone & Mclean (2003) pada objek yang berbeda. Salah satu alasan peneliti mengambil objek terkait juga dikarenakan telah adanya penelitian terdahulu oleh Ria Novela Saragih dan Pialisda Saragih (2016)[8] yang menggunakan model Delone dan Mclean namun tidak secara penuh, sehingga penelitian ini menggunakan model Delone dan Mclean 2003 secara keseluruhan yang diharapkan mendapatkan hasil yang lebih baik dari penelitian sebelumnya. Sehingga berdasarkan uraian diatas, maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah **“Analisis Kesuksesan Sistem IPOS (Integrated Postal Operations System) menggunakan Model Delone Dan Mclean, Studi Kasus : PT. Pos Indonesia Daerah Medan”**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## 1.2 Rumusan Masalah

Didalam penelitian ini hanya membahas masalah yang akan diteliti. Hal ini bertujuan untuk lebih fokus pada pokok permasalahan dan tidak meyimpang dari tujuan awal penelitian. Maka pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



### 1.3 Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini, penulis akan membatasi ruang lingkup pembahasan untuk menyesuaikan dengan judul yang diambil agar lebih terarah dan berjalan dengan baik. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Variabel dalam penelitian adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih berupa kinerja dari pengguna sistem IPOS.
2. Objek penelitian adalah sistem IPOS ( Intergrated Postal Operations System) yang digunakan pada Loker *Retail* pada PT. Pos Indonesia daerah Medan.
3. Populasi dalam penelitian adalah pengguna IPOS di bagian Loker *Retail* pada Kantor Pos daerah Medan. Loker *Retail* adalah level pengguna aplikasi IPOS yang bertugas untuk proses transaksi pengiriman surat dan barang.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1 Tujuan

Beberapa tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) IPOS pada PT. Pos Indonesia.
2. Untuk menguji pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) IPOS pada PT. Pos Indonesia.
3. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) IPOS pada PT. Pos Indonesia.
4. Untuk menguji pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) IPOS pada PT. Pos Indonesia.
5. Untuk menguji pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) IPOS pada PT. Pos Indonesia.
6. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) IPOS pada PT. Pos Indonesia.
7. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) IPOS pada PT. Pos Indonesia.
8. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara penggunaan (*use*) terhadap terhadap kinerja pengguna (*net benefit*) IPOS pada PT. Pos Indonesia.

9. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap kinerja pengguna (*net benefit*) IPOS pada PT. Pos Indonesia.

#### 1.4.2 Manfaat

Manfaat diadakannya penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu :

1. Manfaat Teoritis : Hasil Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan kualitas sistem informasi dalam proses bisnis di dalam PT. Pos Indonesia.
2. Manfaat Praktis : Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan proses bisnis suatu perusahaan dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti sistem informasi di masa mendatang.

