

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem sekarang ini semakin berkembang, dimana manusia dituntut untuk mampu menciptakan terobosan baru yang lebih baik dan lebih akurat dalam menyajikan data dibidang teknologi, atau setidaknya mengikuti perkembangan dan tren terbaru yang menghasilkan suatu sistem yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan sistem juga kita dapat memperoleh suatu kemudahan pengolahan data dimana sistem digunakan sebagai alat bantu yang mempunyai kemampuan dalam bidang mengolah data agar memberikan informasi yang cepat dan akurat dan sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Dengan menggunakan sistem tentunya dapat mempermudah menyelesaikan suatu pekerjaan. Suatu sistem dapat dikatakan berhasil apabila sistem tersebut memberikan kemudahan dan manfaat bagi pemakainya. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Penggunaan sistem juga diharapkan akan berpengaruh terhadap kinerja aparat pemerintah termasuk juga dalam pelayanan terhadap masyarakat.

Pada model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) ini, kualitas sistem (system quality) mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi (information quality) mengukur kesuksesan semantik, penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction) dan manfaat – manfaat bersih (net benefit). Besarnya penggunaan sistem dapat mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif atau negatif. Pengaruh partisipasi pemakai berhubungan dengan keberhasilan sistem. Sistem informasi yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pemakai. Fungsi kepuasan pengguna adalah sebagai tolak ukur dimana kualitas dari sistem informasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Salah satunya ialah PT. Jasa Raharja (Persero) yang merupakan perusahaan asuransi yang bertujuan untuk melindungi asuransi jiwa dari bentuk resiko yang timbul di masyarakat akibat kecelakaan lalu lintas. PT. Jasa Raharja menggunakan sistem yang bernama sistem *Dasi-jr online* yang digunakan dalam melayani

pembayaran dana santunan korban kecelakaan. Maka perlu dikaji tentang tingkat kepuasan pengguna sistem informasi *Dasi-jr Online*. Salah satu metode yang sering dipakai untuk mengukur kesuksesan adalah model Dealone dan Mclean (2003) dengan menilai karakteristik dari sebuah sistem, karakteristik dari informasi, karakteristik dari layanan dan penggunan.

Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti, Riyadi tahun 2014 dengan judul “*Model Keberhasilan Belajar Mahasiswa Menggunakan Learning Management System (Studi pada Mahasiswa S1 Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Angkatan 2012)*” menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, dan kinerja mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [1]. Disamping itu, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Tamam Mubarak, Heru Susilo, Riyadi tahun 2015 dengan judul “*Manfaat- Manfaat Bersih Sistem Informasi Akademik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (Studi kasus pada mahasiswa fakultas ilmu administrasi universitas brawijaya)*”. menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, pemakaian dan net benefit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [2].

Sistem *Dasi-jr Online* pertama kali diuji coba penerapannya ditujuh perwakilannya di PT Jasa Raharja (Persero) yang terdapat di Jawa Barat. Sistem *Dasi-jr Online* dapat mempermudah program rencana jangka panjang. Permasalahan yang timbul dari penerapan tersebut bahwa sistem *Dasi-jr Online* masih ditemukan adanya kesalahan input data, kode tempat kejadian, kode kasus kecelakaan, kode rumah sakit, dan mengenai kode cedera yang tidak konsisten.

Berdasarkan uraian - uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “*Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Dasi-Jr Online pada PT.JASA RAHARJA (PERSERO) wilayah Kota Medan*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari Latar Belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Apakah kualitas sistem *Dasi-jr Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem pada PT. JASA RAHARJA Wilayah Kota Medan ?
2. Apakah kualitas sistem *Dasi-jr Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada PT. JASA RAHARJA Wilayah Kota Medan ?
3. Apakah kualitas informasi *Dasi-jr Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem pada PT. JASA RAHARJA Wilayah Kota Medan ?
4. Apakah kualitas informasi *Dasi-jr Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada PT. JASA RAHARJA Wilayah Kota Medan?
5. Apakah kualitas layanan *Dasi-jr Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem pada PT. JASA RAHARJA Wilayah Kota Medan ?
6. Apakah kualitas layanan *Dasi-jr Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada PT. JASA RAHARJA Wilayah Kota Medan ?
7. Apakah penggunaan sistem *Dasi-jr Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada PT. JASA RAHARJA Wilayah Kota Medan ?
8. Apakah penggunaan sistem *Dasi-jr Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat – manfaat bersih pada PT. JASA RAHARJA Wilayah Kota Medan ?
9. Apakah kepuasan pengguna *Dasi-jr Online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat – manfaat bersih pada PT. JASA RAHARJA Wilayah Kota Medan ?

1.3 Ruang lingkup

Berdasarkan dari Latar Belakang dan Rumusan Masalah diatas, peneliti memfokuskan penelitian pada;

1. Sistem *Dasi-jr Online* akan dianalisis dengan menggunakan model Delon & McLean (2003). Penelitian ini membahas tentang variabel bebas (*Independen*) yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Variabel terikat (*Dependen*) yaitu manfaat – manfaat bersih (*net benefit*) dan variabel *intervening* yaitu pemakaian (*user*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*),
2. Pada penelitian ini dibatasi pada bagian data pengajuan korban kecelakaan serta penyelesaian kecelakaan yang terdapat pada layanan PT. Jasa Raharja pada sistem *Dasi-jr Online*.

3. Objek dari penelitian ini ialah PT. Jasa Raharja (Persero) Wilayah Kota Medan, dengan 50 Responden data pengguna sistem internal yang diolah.
4. Tools yang digunakan dalam pengolahan data adalah *software* IBM SPSS versi.19.

1.4 Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem *Dasi-jr Online* terhadap kesuksesan dalam meningkatkan produktivitas pada PT. Jasa Raharja Wilayah Kota Medan.
2. Untuk mendapatkan kesesuaian dari penelitian terdahulu tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem *Dasi-jr Online* terhadap kesuksesan dalam meningkatkan produktivitas pada PT. Jasa Raharja Wilayah Kota Medan, yang dimaksudkan untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem *Dasi-jr Online* berdasarkan penelitian yang dilakukan dan mencari solusi bagi pemecahan masalah yang ditemukan penelitian.

B. Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu;

1. Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi berkenaan dengan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem dan kepuasan pengguna terhadap kesuksesan dalam meningkatkan produktivitas.