

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi yang diterapkan pada perusahaan dapat dikatakan sebagai bagian komponen dari organisasi, karena sudah menjadi sebuah alat yang dipergunakan oleh individu-individu dalam organisasi untuk saling berinteraksi dalam perusahaan. Sistem informasi digunakan oleh organisasi untuk membantu operasional organisasi, mendukung pengambilan keputusan bagi para pegawai dan manajer dan bahkan dapat mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif bagi organisasi [1]. Dalam implementasinya, pengembangan sistem informasi yang juga ditujukan untuk mengelola sumber daya organisasi tentu sangat diperlukan pengorganisasian yang teratur dan saling berintegrasi agar tujuan dari penerapan sistem informasi tersebut dapat tercapai tepat sasaran dan akan meminimalisir terjadinya tumpang tindih dengan perubahan operasi organisasi akibat penerapan sistem informasi berbasis komputer [2]. Penerapan sistem informasi di organisasi merupakan investasi yang mahal. Meskipun demikian, investasi yang mahal belum tentu mendapatkan sistem yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, baik pihak organisasi dan juga pihak pengembang sistem harus memahami kebutuhan yang sesuai dengan operasional organisasi, sehingga dapat mengurangi resiko yang merugikan pihak organisasi.

Kantor Pos Medan telah menerapkan sistem informasi berupa aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* yang digunakan dalam menjalankan operasional sehari-hari oleh individu-individu dari berbagai divisi. Sistem aplikasi *I-Pos* mereka gunakan dalam menangani data-data paket barang, proses pengiriman dan lain-lain yang berhubungan dengan urusan kirim mengirim. Sedangkan aplikasi *Pos-Pay* mereka gunakan untuk menangani masalah pembayaran, tagihan-tagihan serta menangani semua data tentang yang menyangkut uang.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan peran dan manfaat pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi

secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (*quality sistem*), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (*information quality*) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (*service quality*) [3].

Adalah penting untuk melakukan evaluasi penerapan sistem informasi untuk mengetahui faktor-faktor penyebab keberhasilan maupun kegagalannya sehingga dapat menjadi pelajaran baik bagi organisasi itu sendiri. Evaluasi penerapan sistem informasi mengandung arti evaluasi atas kinerja hardware, software, jaringan komputer, data dan manusia yang terlibat dalam sistem informasi yang dimaksud. Faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi merupakan hal yang menarik untuk diteliti. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian [4] [5] [6] [7] membuktikan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan penelitian empiris [8], menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh langsung dan tidak signifikan antara variabel dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna.

Dari paparan diatas, membuat kami semakin terdorong untuk melakukan penelitian.

Untuk mengetahui apakah Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* telah berjalan sesuai kebutuhan operasional sehari-hari, maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian untuk menemukan apakah aplikasi sudah berjalan dengan sukses atau ada masalah terhadap aplikasi tersebut. Karena aplikasi yang semakin canggih belum tentu sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Dengan demikian permasalahan yang hendak dijawab dalam penelitian ini secara umum apakah terdapat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Aplikasi *I-Pos* Dan *Pos-Pay* Terhadap Kepuasan Pemakai Kantor Pos Kota Medan .”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan pokok permasalahannya, yaitu :

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* secara parsial?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* secara parsial?
3. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* secara parsial?
4. Apakah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* secara simultan?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Peneliti hanya melihat sejauh mana keberhasilan penerapan Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* yang diselenggarakan oleh pemerintah dari sudut pandang pengguna yang tergabung di dalam asosiasi Kantor Pos kota Medan.
- b. Dari model DeLone dan McLean yaitu updated IS Success Model peneliti hanya membahas sebagian dari variabelnya, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini tidak mengikutsertakan variabel *use* dan *net benefit*. Variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, sedangkan yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay*.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay*.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay*.
4. Untuk menganalisis pengaruh, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* secara bersama-sama.

1.4.2 Manfaat

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, seperti pemerintah, pengguna, dan ilmu pengetahuan. Adapun manfaat dari penelitian ini baik dari segi praktis maupun segi teoritis yaitu:

1. Manfaat dari segi praktis.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada Kantor Pos Kota Medan, yang dapat digunakan sebagai acuan bagi pihak pengembang Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay* dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem, informasi dan layanan yang diberikan terhadap kepuasan pengguna sehingga memberikan nilai lebih bagi organisasi.

2. Manfaat dari segi teoritis.

Memberikan pengetahuan baru dan pemahaman kepada penulis tentang keberhasilan penerapan Aplikasi *I-Pos & Pos-Pay*, serta diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian yang akan datang.