

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan didukung dengan berkembangnya sebuah sistem informasi (*information system*) yang semakin cepat dan merambah dalam kehidupan manusia. Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, dan teknologi informasi), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. Pemakaian sistem informasi berbasis komputer akan mempercepat pemrosesan data dan memperkecil kemungkinan kesalahan perhitungan. Untuk itu dibutuhkan Sistem Informasi yang mendukung kelancaran kegiatan operasional perusahaan dan mempermudah proses pengolahan data. Dalam sistem informasi, tingkat kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari kemampuan sistem tersebut memberikan kontribusi pada organisasi untuk pencapaian tujuannya. [1]

Penelitian ini menggunakan subjek penelitian di PT.MITSU CITRA MANDIRI MEDAN. PT. Mitsi Citra Mandiri yang beralamat di Jl. Raya pelabuhan 2, Belawan. Perusahaan ini sudah berdiri sejak 2001 dan bergerak di bidang agen bunker, agen perkapalan, penyewaan transportasi laut untuk material, bbm, CPO dan lain-lain. Sistem yang digunakan karyawan untuk pelaporan perangkat komputer yang rusak oleh beberapa departemen seperti Finance Accounting (Admin), Marketing, Purchasing, IT, dan Inventory, adalah Sistem Pelaporan Perbaikan Komputer (SPPK) Online. Sistem ini digunakan dengan cara karyawan melaporkan kerusakan peralatan komputer secara online dan akan ditinjau oleh divisi IT diketahui divisi HRD dan bila perlu diteruskan ke divisi purchasing untuk dilakukan pembelian sparepart yang rusak.

Dari hasil pertanyaan yang diajukan terhadap staff IT, terdapat sebuah masalah pada sistem tersebut dimana tidak adanya notifikasi secara langsung kepada divisi yang terkait seperti IT dan Purchasing sehingga harus dilakukan refresh secara manual. Hal ini menyebabkan adanya keterlambatan penanganan dalam perbaikan peralatan komputer dan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem tersebut. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap kesuksesan sistem informasi sehingga pengukuran kualitas sistem,

kualitas informasi dan kualitas layanan Sistem Pelaporan Perbaikan Komputer sangat diperlukan untuk mengetahui seberapa puas pengguna sistem yang berdampak pada kesuksesan sistem tersebut.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Dien Novita Oktaviani dimana hasil penelitian yang dilakukan menggunakan Model delone dan McLane yang telah diperbaharui pada ENCAR Daihatsu Palembang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan variabel kesuksesan tersebut menjadi faktor kesuksesan Sistem Informasi Pemasaran Berbasis Website Pada ENCAR Daihatsu Palembang [1]. Penelitian yang dilakukan Wendy Ariesta Wibowo juga menunjukan hasil yang sama dimana variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut [1] yang menunjukkan hasil positif terhadap variabel yang di uji, maka dalam hal ini peneliti ingin melakukan analisis yang sama terhadap sistem Pelaporan Perbaikan Komputer (SPPK) Online pada PT.Mitsi Citra Mandiri untuk mengetahui apakah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Adapun alasan lain peneliti yaitu untuk Mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem Pelaporan Perbaikan Komputer (SPPK) Online yang masih tergolong baru digunakan. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pelaporan Perbaikan Komputer (SPPK) Online Pada PT. MITSU CITRA MANDIRI ”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SPPK Online?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SPPK Online?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SPPK Online?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SPPK Online?

### 1.3 Ruang Lingkup

Untuk menghindari kesalahan serta penyimpangan terhadap pokok permasalahan yang hendak diteliti maka ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Penelitian hanya membahas sampai dimensi kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Penelitian ini membahas pengaruh variabel independen yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information Quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
3. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan pengguna sistem perbaikan perangkat komputer (SPPK) online pada PT. Mitsi Citra Mandiri.

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem perbaikan perangkat komputer (SPPK) online.

Dan manfaat pada penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan maupun mempertahankan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sistem pelaporan perbaikan komputer (SPPK) online pada PT.Mitsi Citra Mandiri
2. Laporan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.