

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini membawa dampak pada berbagai bidang, salah satu bentuk nyata berkembang pesatnya teknologi di dunia selular saat ini adalah Aplikasi BPJSTK – *Mobile* yang dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang Jasa Raharja. Adapun isi dari aplikasi BPJSTK – *Mobile* meliputi Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan kecelakaan kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK) dan Jaminan Pensiun (JP). Aplikasi BPJSTK - *Mobile* ini digunakan untuk melihat, menghitung dan memberikan latihan-latihan prosedur program jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan, JHT (Jaminan Hari Tua) untuk para pemilik kartu BPJS agar para pengguna lebih mudah mengerti tentang perhitungan dan cara kerja aplikasi BPJSTK - *Mobile* tersebut.

Seiring dengan berjalannya aplikasi BPJSTK – *Mobile* ini ditemukan masalah yang sering terjadi diantaranya adalah : penyampaian informasi JHT tahunan tidak tepat waktu masuk ke email, hal ini dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna internal BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota pada kualitas informasi dari sisi ketepatan waktu (*Timeliness*). Hal ini tentunya mempengaruhi kesuksesan suatu sistem yang diterapkan.

Untuk menilai kesuksesan suatu sistem perlu ditinjau dari beberapa faktor. Salah satu model yang sering digunakan untuk menilai kesuksesan suatu sistem adalah Model Delone dan McLean, dimana penilaian kesuksesan ini ditinjau dari beberapa variabel yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan dan manfaat bersih, tetapi pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini adalah penelitian Anggih Risdiyanto tahun 2014 dengan judul “*Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik*” dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas

layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik[3], selain itu penelitian dari Muhammad Islam Salim pada tahun 2014 dengan judul “*Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan dengan Pendekatan Model Delone dan McLean di SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta*” dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[4].

Dari paparan diatas peneliti tertarik dan berusaha menguji dengan pertanyaan yang hendak akan dijawab dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi BPJSTK-*Mobile* terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota. Berdasarkan penjabaran diatas peneliti juga ingin melakukan penelitian untuk mengukur kesuksesan sistem aplikasi BPJSTK-*Mobile* dengan menggunakan model Delone & Mclean. Dengan judul “**Analisis kualitas sistem, informasi, layanan aplikasi BPJSTK-*Mobile* terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota**”

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan BPJSTK-*Mobile* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota?
2. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan BPJSTK-*Mobile* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota?

1.3. Ruang Lingkup

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

1. Penelitian ini menggunakan model Delone & McLean (2003) dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
2. Penelitian ini dibatasi pada bagian saldo JHT dan saldo JHT Tahunan yang terdapat pada bagian layanan JHT pada BPJSTK-*Mobile* BPJS Ketenagakerjaan.
3. Penelitian ini dibatasi pada bagian Simulasi JHT pada BPJSTK-*Mobile* BPJS Ketenagakerjaan.
4. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna internal.

1.4. Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem aplikasi BPJSTK-*Mobile* terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi aplikasi BPJSTK-*Mobile* terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi BPJSTK-*Mobile* terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota.

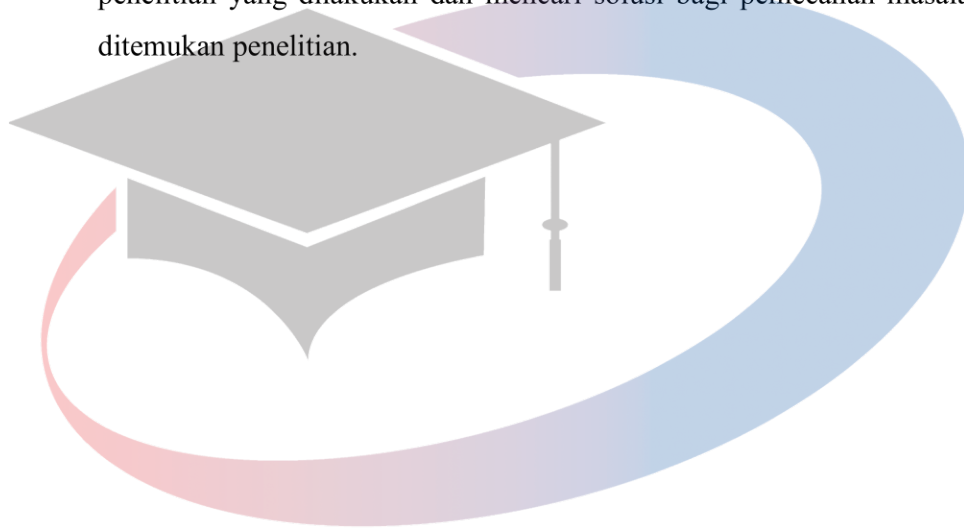
Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis, yaitu :

1. Manfaat dari segi teoritis

Manfaat penelitian ini dari segi teoritisnya diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi berkenaan dengan pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

2. Manfaat dari segi praktis

Manfaat penelitian ini dari segi praktisnya adalah untuk menunjukkan pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi aplikasi BPJSTK-*Mobile*. Apakah sudah sesuai terhadap kepuasan pengguna Internal pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Medan Kota. Sehingga berguna untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem aplikasi BPJSTK-*Mobile* berdasarkan penelitian yang dilakukan dan mencari solusi bagi pemecahan masalah yang ditemukan penelitian.



UNIVERSITAS MIKROSKIL