

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mengingat pentingnya sumber daya manusia bagi sebuah perusahaan, mengharuskan para pelaku bisnis untuk meningkatkan kinerja tiap-tiap sumber daya manusia dalam perusahaan. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen terpenting dalam sebuah organisasi dibandingkan dengan beberapa elemen lain seperti modal, teknologi, uang dan sebagainya, sebab manusia yang memegang kendali atas semua elemen tersebut. Kesadaran perusahaan akan persaingan dunia bisnis yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk melibatkan sistem informasi dalam rangka meningkatkan daya saing dan pencapaian tujuan. Sistem Informasi diterapkan dalam perusahaan bertujuan meningkatkan produktifitas, membantu pencapaian kualitas, standar waktu, meningkatkan kinerja dan kepuasan baik konsumen maupun karyawan, untuk meningkatkan persaingan serta pengambilan keputusan di pihak manajerial.

Penerapan sistem informasi sumber daya manusia atau biasa disebut Human Resources Information System (HRIS) bertujuan membantu pihak manajemen dalam mengelola sumber daya manusia dalam perusahaan serta melakukan pengambilan keputusan demi pencapaian tujuan. Human Resources Information System (HRIS) merupakan sistem yang berfungsi untuk memperoleh, menyimpan, menganalisa, memanipulasi, mengambil dan mendistribusikan informasi yang terkait dengan sumber daya manusia pada sebuah perusahaan [1].

PT.Pelabuhan Indonesia I (Persero) Medan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pelayanan jasa kepelabuhanan. Menyadari pentingnya elemen sumber daya manusia dalam perusahaan, PT.Pelabuhan Indonesia I (Persero) mulai menerapkan sistem informasi sumber daya manusia/Human Resources Information System (HRIS) demi memenuhi kebutuhan akan teknologi yang mampu melakukan pengelolaan sumber daya manusia. 1 Januari 2015 PT.Pelabuhan Indonesia I (Persero) mengembangkan sebuah sistem informasi Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) yang merupakan modul dari Human Resources

Information System (HRIS). Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) berfungsi memudahkan karyawan melakukan penjadwalan Rencana Kerja Bulanan (RKB) secara otomatis, pemberian penilaian dari atasan terhadap bawahan yang mempengaruhi tunjangan atau reward yang akan didapat oleh karyawan. Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) bertujuan menggantikan kerja sistem yang lama dimana sistem kerja yang lama bersifat manual dan dianggap memakan waktu yang lama dan biaya yang cukup tinggi. Berbeda dengan Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) dimana atasan dapat mengontrol langsung progres kerja bawahannya dalam sebuah sistem, sedangkan pada sistem lama karyawan dapat memanipulasi laporan pekerjaan karena tidak adanya pengawasan yang ketat dari atasan.

Kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi merupakan satu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya sebuah sistem dikatakan gagal apabila sistem kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya [2].

DeLone dan McLean menyatakan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan ukuran kesuksesan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna itu sendiri dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas pengguna dapat timbul dari berbagai fitur-fitur yang tersedia dalam sebuah sistem informasi seperti kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan (*Service Quality*).

Berdasarkan penelitian Winda Septiana dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna [3] menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan simultan. Hal yang sama juga dapat dilihat pada penelitian Wendy Ariesta Wibowo yang berjudul Pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines [4] dan juga pada penelitian Ulfah Fauziah dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Informasi Akuntansi, dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna pada Bank Umum Syariah di Bandung [2] yang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan simultan.

Sedangkan pada penelitian dengan model yang sama yang dilakukan oleh Simeon Amborse Nwone dengan judul *Exploratory Study of Information System User Satisfaction : A Study of University of Ibadan Post Graduate School Web Portal* [5] menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal yang sama juga dapat dilihat pada penelitian Ahmad Rudini yang berjudul *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan SIA Terhadap Kepuasan Mahasiswa* [6] yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan pada penelitian Nurhasan Nugroho dengan judul *Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Online Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (D&M)* [7] menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dari hasil penelitian yang menggunakan model DeLone dan McLean yang dilakukan beberapa peneliti seperti fakta diatas, terlihat bahwa hasil-hasil penelitian masih menunjukkan ketidakkonsistenan. Hal inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan replikasi untuk menguji model DeLone dan McLean pada objek yang berbeda yaitu Manajemen Kinerja Elektronik (MKE).

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Sistem Informasi Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT.PELINDO I MEDAN”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna MKE?
2. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna MKE?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna MKE?

4. Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna MKE?

1.3. Ruang Lingkup

Berhubung adanya keterbatasan data yang bisa didapat dan waktu penelitian yang singkat dan untuk menghindari kesalahan serta penyimpangan terhadap pokok permasalahan yang hendak diteliti maka ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada :

1. Studi kasus pada penelitian ini difokuskan pada modul HRIS (*Human Resources Information System*) yaitu MKE (*Manajemen Kinerja Elektronik*).
2. Penelitian dilakukan dengan menganalisis sebagian variabel-variabel DeLone dan McLean yang berdampak terhadap Kepuasan Pengguna MKE (*Manajemen Kinerja Elektronik*) yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan.
3. Objek pada penelitian ini hanya berfokus pada Kepuasan Pengguna sistem informasi MKE (*Manajemen Kinerja Elektronik*) pada bidang administrasi dan kesejahteraan , bidang perencanaan dan pengembangan usaha, bidang perencanaan organisasi dan sumber daya manusia , dan bidang umum kantor pusat PT. Pelindo I Medan.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna MKE.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna MKE.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna MKE.
4. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna MKE.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang persepsi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan Model DeLone & McLean sehingga dapat memberi pengetahuan mengenai model kesuksesan sistem serta sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi kepada pihak manajemen PT.Pelindo I Medan untuk mengetahui variabel-variabel apa saja yang dominan mempengaruhi kepuasan pengguna Manajemen Kinerja Elektronik (MKE) pada perusahaan. Penelitian ini juga diharapkan memberi kontribusi pada pihak IT perusahaan sebagai acuan untuk pengembangan sistem informasi yang lebih baik kedepannya

UNIVERSITAS
MIKROSKIL