

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, teknologi informasi semakin berkembang dengan pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan informasi dalam berbagai skala kehidupan. Perkembangan teknologi informasi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari yang mempengaruhi persaingan usaha para pelaku industri[1]. Perusahaan membutuhkan sistem informasi yang dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan dan berbagai informasi dari manajer dan praktisi bisnis agar sukses dalam bisnis[2]. Oleh karenanya, banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada sistem informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Salah satu bentuk perhatian ini adalah penggunaan sistem informasi berbasis web untuk memperlancar arus informasi internal organisasi perusahaan[2]. Dengan kemampuan sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi yang akurat, cepat dan efisien akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi organisasi. Sistem Informasi dengan kriteria kemampuan yang dapat memenuhi harapan penggunaannya akan sangat membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan[3].

Human Resource Information System atau yang disingkat HRIS merupakan sistem informasi yang digunakan oleh PT. Telkom Medan. Sistem Informasi HR pada PT. Telkom Medan sudah berbasis Web. Semua data dan mekanisme kerja dari karyawannya telah diunggah ke sebuah sistem yang berformat portal.

Agar data di HRIS dapat diakses dan karyawan juga bisa memperbarui datanya, PT Telkom Indonesia menyediakan sebuah website yaitu www.portal.telkom.co.id. Portal internal telkom atau yang disingkat dengan POINT terintegrasi dengan solusi SAP dengan menggunakan antarmuka (interface). POINT ini berfungsi sebagai gerbang utama bagi karyawan yang mempunyai NIK/Nomor Induk Kepegawaian untuk mengakses seluruh sistem intranet Telkom. POINT tersebut juga berfungsi sebagai media komunikasi dan sosialisasi.

Didalam POINT ini ada beberapa menu penting, antara lain Fiesto (*Fast Integrated Employee Services and Information Online*), yang didalamnya terdapat

beberapa fitur untuk mendukung aktivitas karyawan, diantaranya surat pengajuan perjalanan dinas (SPPD), cuti, slip gaji dan pedoman etika bisnis.

Menurut Delone and McLean (1992) yang menentukan kesuksesan sistem informasi mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*Use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organisation impact*).

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi -dimensi yang ada di model. Model ini tidak mengukur keenam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu memengaruhi yang lainnya. Pada tahun 2003 Delone and McLean kembali mengembangkan teorinya tentang kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan kualitas layanan (*service quality*) dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefit*). Pengukuran dari pemakaian (*use*) mempunyai banyak dimensi, seperti misalnya pemakaian sukarela atau wajib, mendapat informasi (*uninformed*), efektif lawan tidak efektif dan lainnya [4].

Dalam pengujian dengan menggunakan model DeLone dan McLean di Indonesia, beberapa hasil penelitian mendukung teori ini. Luqman Habieb Prasjo,dkk (2013) yang meneliti tentang pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan aplikasi *rail ticket system (rts)* terhadap kepuasan pengguna sistem (studi kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung) yang mengadaptasi model kesuksesan Delone and McLean (2003) yang menemukan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna[5].Riza Wahyudi,dkk (2010) yang meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi& Pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa(Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)yang mengadaptasi model kesuksesan Delone and McLean (2003) yang menemukan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna[3]. Begitu juga penelitian yang dilakukan Dian Septiayu Fendini, dkk. (2011) yang meneliti tentang pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi

terhadap kepuasan pengguna (Survei pada karyawan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) area Malang, yang mengadaptasi model kesuksesan Delone and McLean yang menemukan adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna[1].

Kendati demikian, beberapa hasil penelitian yang juga dilakukan di Indonesia, tidak mendukung/mengkonfirmasi secara keseluruhan model Delone dan McLean. Penelitian yang dilakukan Lalu Afghani Muharor, Busaini dan Nur Fitriah (2015) tentang Determinan kesuksesan aplikasi SIA Komdanas pada satuan kerjasi koordinator wilayah Pengadilan Tinggi Mataram yang mengadaptasi model Delone dan Mc Lean menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna[6]. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Simon Nisja Putra Zai dan Anastasya Fenita Dewi tentang Pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna[7].

Dengan mengacu pada hasil penelitian di atas, yang belum menunjukkan kekonsistenan dalam mendukung model Delone dan McLean, maka penulis tertarik untuk menguji ulang model ini dengan objek penelitian Sistem Informasi *Human Resource* pada *PT Telkom Medan* dan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI HUMAN RESOURCE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT TELKOM MEDAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan merujuk pada penelitian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem (X_1) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?
2. Apakah kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?
3. Apakah kualitas layanan (X_3) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?
4. Apakah kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2) dan kualitas layanan (X_3) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan dari rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini, maka yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti membahas tentang Kualitas Sistem (*system quality*) Human Resource Information System (HRIS) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada PT. Telkom Medan.
2. Peneliti membahas tentang Kualitas Informasi (*information quality*) Human Resource Information System (HRIS) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada PT. Telkom Medan.
3. Peneliti membahas tentang Kualitas Layanan (*service quality*) Human Resource Information System (HRIS) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada PT. Telkom Medan.
4. Peneliti membahas tentang Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*Information quality*), Kualitas Layanan (*Service quality*) Human Resource Information System (HRIS) terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*) pada PT. Telkom Medan
5. Terdapat 5 indikator pada variabel Kualitas Sistem yaitu kemudahan untuk digunakan, kemudahan untuk diakses, kecepatan akses, ketahanan dari kerusakan, dan keamanan sistem.

6. Terdapat 4 indikator pada variabel kualitas informasi yaitu keakuratan informasi, kelengkapan informasi, ketepatan waktu dan penyajian informasi.
7. Terdapat 3 indikator pada variabel Kualitas Layanan yaitu ketanggapan, kehandalan dan perhatian individu.
8. Terdapat 3 indikator pada variabel Kepuasan Pengguna yaitu efisiensi, keefektifan, dan kepuasan.
9. Penelitian ini hanya ditunjukkan pada karyawan PT. Telkom Medan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti mengenai pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Sistem Informasi Human Resource (HRIS).
2. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti mengenai pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Sistem Informasi Human Resource (HRIS).
3. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti mengenai pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Sistem Informasi Human Resource (HRIS).
4. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti mengenai pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) Sistem Informasi Human Resource (HRIS).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya meningkatkan keefektifan dan efisiensi dalam menggunakan sistem informasi *Human Resource*. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan

bagi PT. Telkom Medan dalam membuat kebijakan yang mendukung upaya perbaikan hal – hal terkait.

2. Sedangkan manfaat teoritis pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) dari sistem *Human Resource Information System* (HRIS) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



UNIVERSITAS MIKROSKIL