

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan informasi di zaman yang serba canggih tentunya akan menjadi sangat penting sama halnya seperti kebutuhan sehari-hari. Hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya kegiatan pembangunan dibidang teknologi informasi untuk meningkatkan usahanya serta mempermudah dalam mengontrol kegiatan bisnis. Organisasi-organisasi yang besar maupun yang menengah menggunakan sistem informasi untuk mendukung unit-unit usaha.

Restoran Nelayan merupakan restoran sari laut yang menyediakan makanan *seafood*, *dimsum*, dan *dessert*. Pertumbuhan restoran yang semakin hari meningkat dan mengikuti perkembangan teknologi yang sekarang ini maka restoran nelayan menerapkan sebuah sistem informasi yaitu *software* Medan Web Software_Point of Sales (MWS_POS). *Software* Medan Web Software_Point of Sales (MWS_POS) merupakan salah satu contoh dari aplikasi sistem informasi, yang digunakan untuk mempermudah proses pencatatan transaksi penjualan barang, dimana aplikasi ini biasa ditempatkan di lokasi pembayaran barang (kasir) seperti yang ada di minimarket ataupun supermarket. [1]Restoran menerapkan software MWS_POS ini untuk mempermudah *waiter/waitress* dalam peng-*input*-an makanan agar pesanan langsung sampai ke dapur dengan cepat karena dalam sistem ini dapat menampilkan dan menyajikan jenis-jenis menu makanan yang akan menghasilkan *print-out* pesanan ke dapur menurut makanan yang dipesan dan juga dapat langsung terhubung ke kasir saat melakukan pembayaran.

Software Medan Web Software_Point of Sales (MWS_POS) yang digunakan pada restoran Nelayan sudah lama dijadikan sebagai alat transaksi. Namun, sistem ini masih memiliki kekurangan yaitu saat pengguna (*user*) tanpa sengaja keluar dari aplikasi maka untuk masuk kembali akan membutuhkan waktu beberapa menit sehingga sedikit menghabiskan waktu. *Waiter/waitress* lain akan menunggu dan akan pindah ke komputer yang lain untuk meng-*input* pesanan tamu. Terkadang, ditemukan juga beberapa menu yang ada pada *software* tidak dapat tercetak ke dapur sehingga *waiter/waitress* harus ke dapur langsung untuk memesan makanan.

Berdasarkan uraian mengenai *software* Medan Web Software_Point of Sales (MWS_POS), maka penulis tertarik untuk menganalisis sistem informasi dengan judul “**Analisis Pengukuran Kualitas Medan Web Software_Point of Sales (MWS_POS) terhadap Kepuasan Pengguna pada Restoran Nelayan**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang termuat pada latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem MWS_POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
2. Apakah kualitas informasi MWS_POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
3. Apakah kualitas layanan MWS_POS berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
4. Apakah Kualitas Sistem (*System quality*), Kualitas Informasi (*Information quality*), dan Kualitas Layanan (*Service quality*) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini mengukur kualitas sistem MWS_POS dengan pendekatan kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model).
2. Penelitian ini terdiri dari 4 variabel yaitu : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna. [2]
3. Penelitian ini ditujukan pada beberapa outlet Nelayan, yang terdiri dari : Nelayan Suki Center Point, Nelayan Shanghai Cafe Center Point, dan Nelayan Suki Cambridge.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem Medan Web Software_Point of Software (MWS_POS) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada restoran Nelayan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi Medan Web Software_Point of Software (MWS_POS) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada restoran Nelayan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Medan Web Software_Point of Software (MWS_POS) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada restoran Nelayan.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas sistem (*System quality*), Kualitas Informasi (*Information quality*), Kualitas Layanan (*Service quality*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada restoran Nelayan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dengan penelitian ini akan berguna bagi restoran Nelayan untuk mengetahui dan memperbaiki sistem informasi yang ada, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Bagi peneliti lain, diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk kegiatan penelitian yang sejenis.