

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat, salah satunya adalah perkembangan teknologi komputer. Adanya perkembangan teknologi harus bisa dimanfaatkan oleh perusahaan, serta tantangan dunia bisnis mampu menggunakan teknologi informasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, terutama dalam perekrutan karyawan.

Kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari kontribusi yang diberikan sebuah sistem telah mencapai tujuan atau tidak. Sistem yang baik apabila sistem baik apabila dalam penerapannya apabila sistem mampu di manfaatkan penggunaanya secara optimal. Sebaliknya sistem dikatakan buruk apabila sistem tidak mampu di manfaatkan penggunaanya secara optimal. Agar sistem dapat memberikan manfaat yang optimal, perlu dilakukannya evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satunya dengan mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas sebuah sistem informasi adalah metode yang dikembangkan oleh Delon & McLean (2003) yang menetapkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai variabel bebas, dan kepuasan pengguna sebagai variabel terikat [1]. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode Delone & McLean ditemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi baik secara mandiri maupun secara bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan maupun kepuasan pemakai [2]. Namun pada penelitian Meinie Susanty menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [3]. Sehingga ditemukannya ketidak stabilan hasil dari penelitian dengan hasil dari penelitian lain yang menggunakan model Delone dan McLean ini.

Salah satu perusahaan yang sudah menerapkan Sistem *Employee Master* yaitu PT. Asian Agri sejak tahun 2003. Sistem *Employee Master* sudah diterapkan di PT.Asian Agri yang digunakan untuk 4 divisi yaitu divisi Krani, divisi Afdeling, divisi Personalia dan divisi Pembukuan. Sistem *employee master* memiliki fungsi dalam mengolah data karyawan, selain itu sistem *Employee Master* juga memudahkan *user*

untuk mencegah adanya data karyawan yang ganda, mengelompokkan karyawan sesuai pekerjaannya masing-masing dan untuk melihat atau mencari data personalia karyawan yang kita inginkan.

Pemilihan *Employee Master* sebagai bahan penelitian adalah untuk mengukur apakah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) pada sistem Employee Master telah mampu memenuhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) karyawan di PT. Asian Agri. Berdasarkan hasil penelitian diatas, belum menunjukkan kekonsistenan dalam mendukung model Delone dan Mclean. Peneliti juga ingin mengukur ppeuasan pengguna terhadap sistem informasi yang berbeda, maka penulis tertarik untuk menguji ulang model ini dengan objek penelitian Sistem Employee Master pada PT.Asian Agri dan mengambil judul “**Analisis Kesuksesan Sistem Employee Master Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Asian Agri**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka masalah yang timbul dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem employee master ?
- b. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem employee master ?
- c. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem employee master pada PT.Asian agri ?
- d. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem employee master?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam permasalahan ini adalah

1. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna sistem Employee Master dengan variabel bebas dan variabel terikat dari model Delone dan Mc Lean yaitu

Informatin System Succes Model. Oleh karena itu yang menjadi variabel bebas dari penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan, sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pengguna.

2. Penelitian ini ditujukan pada setiap karyawan pengguna sistem informasi employee master.
3. Penelitian ini dilakukan dengan teknik survei dan pengolahan data menggunakan *tool* SPSS versi.19

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem employee master dengan menganalisis pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem employee master pada PT.Asian Agri dengan mengadopsi model Delone & McLean.

1.4.2. Manfaat

Manfaat dari penelitian.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan kepada PT. Asian Agri dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem, informasi dan layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Employee Master pada PT. Asian Agri. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau rujukan kepada peneliti berikutnya.