

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini penerapan teknologi informasi dan komunikasi diperlukan dalam dunia bisnis sebagai alat bantu dalam upaya memenangkan persaingan. Pembangunan teknologi informasi perusahaan dilakukan secara bertahap sebelum sebuah sistem holistik atau menyeluruh selesai dibangun, hal tersebut disesuaikan dengan kekuatan sumber daya yang dimiliki. Dalam penerapannya rencana strategis teknologi informasi senantiasa diselaraskan dengan rencana perusahaan agar setiap penerapan teknologi informasi dapat memberikan nilai bagi perusahaan. Belakangan ini para perusahaan banyak yang telah mengaplikasikan sistem informasi yang saling terintegrasi antar lintas divisi, yang dikenal dengan istilah Enterprise Resource Planning (ERP) [1].

Pada tahun 2010, PT Central Santosa Finance berdiri sebagai lembaga pembiayaan dalam industri otomotif di Indonesia, khususnya dalam industri kendaraan roda dua dengan izin Kementerian Keuangan No. KEP-523/KM.10/2010 yang terbit pada tanggal 3 September 2010 dan beroperasi sejak tanggal 17 September 2010. Sistem yang terdapat pada CS.FINANCE ialah sistem informasi FAST yang terintegrasi secara nasional dan memiliki divisi kerja yaitu *Operation* (Operasional harian), *Collect* (Penarikan unit), *Marketing* (Pemasaran) dan *Human Resource & General Affair* (Penanganan Karyawan) namun seluruh divisi kerja memiliki masalah masing-masing yaitu pada bagian *Operation* dan *Collect*, pada saat akhir bulan dimana saat penarikan laporan secara *online* isi laporan tercampur dengan data dari daerah lain, walaupun pada saat penarikan data kode daerah tertentu yang ingin diambil sudah dimasukkan dan ini selalu terjadi pada saat akhir bulan. Pada bagian *Marketing* dan *Human Resource & General Affair*, memiliki masalah yaitu pada bagian pemasukkan data pada *field* tertentu yang apabila terlalu panjang menuliskan karakter sering terjadi *error* yang sering berujung pada sistem tidak merespon dan mengetik ulang dengan memakai singkatan untuk mencegah terjadinya *error*, hal ini tentunya mempunyai dampak pada kepuasan pengguna serta sebagai salah satu tolak ukur kesuksesan suatu sistem informasi.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi adalah Delone and McLean 2003 dimana terdapat 6 variabel yang digunakan sebagai pengukuran yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Penggunaan dan Manfaat bersih namun pada penelitian ini hanya mengukur Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan dalam menganalisis kesuksesan sistem dengan menggunakan model dan variabel yang sama dengan penelitian ini yaitu penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [2]. Begitu juga dengan hasil penelitian Anggih menunjukkan hasil yang sama bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [3].

Berdasarkan uraian diatas dalam penelitian menggunakan model DeLone and Mclean (2003) tentang analisis kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna untuk mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi dan kepuasan pengguna terhadap sistem FAST di CS.FINANCE dengan judul **“Analisis Pengaruh Kesuksesan Sistem Informasi FAST Terhadap Kepuasan Pengguna Pada CS.FINANCE Lubuk Pakam”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan FAST (Uji Parsial) ?
- b. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan FAST (Uji Parsial) ?
- c. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna menggunakan FAST (Uji Parsial) ?

- d. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan FAST (Uji Simultan)?

### 1.3. Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka ruang lingkup peneliti adalah :

- a. Penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean IS Success Model (2003), yang memiliki 3 variabel bebas (*Independent*) yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan serta 1 variabel terikat (*Dependent*) yaitu Kepuasan Pengguna.
- b. Terdapat 5 indikator pada variabel kualitas sistem yaitu kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), keandalan sistem (*system reliability*), kegunaan (*Functionaly*) kemudahan untuk diakses (*flexibility*) keamanan sistem (*Security*) dan terintegrasi (*Integration*).
- c. Terdapat 5 indikator variabel pada kualitas informasi yaitu Kelengkapan informasi (*completenes*), Relevan (*relevance*), Keakuratan informasi (*accurate*) ketepatanwaktuan (*timeless*) dan konsisten (*Consistency*)
- d. Terdapat 5 indikator variabel pada kualitas layanan yaitu jelas atau nyata (*Tangible*), dapat dipercaya (*Reliability*), waktu tanggap (*Responsivenes*), Jaminan (*Assurance*) dan empati (*empathy*).
- e. Terdapat 2 indikator variabel pada kepuasan pemakai yaitu Kepuasan informasi (*Repeat Visit*) dan Kepuasan menyeluruh (*Repeat Purchase*)
- f. Objek penelitian ialah kantor cabang CS.FINANCE Lubuk Pakam.
- g. Periode penelitian dilakukan dimulai dari 2 Februari 2016 sampai 3 Mei 2016.

### 1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi FAST.

2. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi FAST.
3. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi FAST.
4. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi FAST secara bersama.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah mereka para pengguna dapat mengetahui sejauh mana kepuasan yang mereka rasakan selama menggunakan sistem FAST dan mereka juga dapat mengetahui kekurangan (kendala) pada sistem serta dapat menjadi rekomendasi perbaikan sistem FAST di CS.FINANCE.
2. Sedangkan manfaat teoritis pada penelitian ini adalah peneliti dapat memperoleh informasi dari permasalahan pada penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sistem FAST terhadap kepuasan pengguna, menambah pengetahuan serta wawasan peneliti tentang kesuksesan penerapan sistem FAST terhadap kepuasan pengguna, selain itu juga sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya.