

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan akan memiliki daya saing yang sangat tinggi jika dapat memanfaatkan informasi sebagai sumber utama untuk melakukan segala aktivitas bisnisnya. Peran teknologi informasi menjadi salah satu fasilitas utama perusahaan untuk menghasilkan informasi berkualitas yang sekaligus menjadi salah satu strategi bisnis bagi perusahaan. Sistem informasi (SI) dapat didefinisikan sebagai serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi, didistribusikan kepada para pemakai [1]. Sistem informasi yang handal juga kini dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri kuliner dan salah satunya restoran. Sektor usaha restoran merupakan sektor usaha yang menjanjikan baik dari segi profit maupun keberlangsungan usaha (*sustainable*).

Berdasarkan data yang tercatat di Dinas Pendapatan Medan, restoran atau rumah makan yang terdaftar sebagai wajib pajak semakin berkembang pesat. Sebagai salah satu kota besar di Indonesia, Kota Medan juga diminati menjadi peluang atau tempat untuk membuka gerai restoran. Pemasaran dalam bisnis restoran yang semakin berkembang sangatlah penting untuk menjaga eksistensi usahanya. Dalam mendukung kemudahan dan kelancaran fungsi pengelolaan pesanan, saat ini beberapa restoran telah mengadopsi sistem pencatatan pesanan pelanggan secara digital. Pencatatan pesanan secara digital ini diharapkan mampu meningkatkan kecepatan dalam pemenuhan pesanan pelanggan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan restoran yang pada akhirnya dapat meningkatkan frekuensi kunjungan kembali para pelanggan.

Salah satu restoran di kota Medan yang telah mengadopsi sistem pencatatan pesanan secara digital ini adalah Restoran Sari Laut Nelayan yang terletak di Jalan Merak Jingga, Medan. Pada awalnya berdirinya, restoran ini hanya memiliki 1 (satu) outlet dan hanya memiliki beberapa orang karyawan saja. Seiring berjalannya waktu Restoran Sari Laut Nelayan menambah cabang lagi di Sun Plaza, Thamrin Plaza, Plaza Medan Fair, Cambrige dan Center Point Medan serta saat ini Restoran Sari Laut Nelayan juga sudah membuka cabang di Luar Kota yaitu Jakarta. Hal ini tentu

menunjukkan Restoran Sari Laut Nelayan memiliki daya saing yang cukup handal lewat pelayanan secara digital. Maka dalam hal pelayanan tersebut membutuhkan sistem informasi berbasis komputer yang handal untuk merekam seluruh data transaksi dan proses bisnis untuk meningkatkan persaingan antar restoran. Dengan keterbatasan waktu peneliti hanya meneliti dua cabang saja yaitu di Medan Fair (Jala-jala II) dan Thamrin Plaza(Lius II).

Saat ini Restoran Sari Laut Nelayan menggunakan sistem informasi *Taking Order*, dimana cara kerja sistem informasi *Taking Order* ini yaitu berawal dari *waitress*, dimana *waitress* harus mencatat terlebih dahulu pesanan yang dipesan oleh pelanggan secara manual, kemudian *waitress* menginput data pesannya ke dalam sistem informasi *Taking Order*, dimana sistem informasi *Taking Order* ini sudah terintegrasi ke berbagai tempat yaitu ke Dapur, *Bar Tender*, *Dissert*, *food control*, dan kasir. maka ketika kita menginput pesanan ke dalam sistem informasi *Taking Order* pesanan tersebut sudah terintegrasi atau datanya sudah masuk ke Dapur, *Bar Tender*, *Dissert*, *food control*, dan kasir secara bersamaan. tetapi perbedaannya dikasir menggunakan sistem informasi *Taking Order* itu sendiri sedangkan di Dapur, *Bar Tender*, *Dissert*, *food control* menggunakan struk.

Berdasarkan data hasil observasi dan interview yang dilakukan terhadap beberapa *waitress* di Restoran Sari Laut Nelayan yang dalam hal ini sebagai pengguna langsung dari Sistem *Taking Order* terdapat masalah yang sering terjadi seperti sistem tidak dapat menampung penginputan data pesanan yang banyak dalam waktu yang bersamaan sehingga menyebabkan data pesanan tidak masuk ke dapur, *Food Control* dan *Bar Tender* yang mengakibatkan pesanan tidak keluar dan lama diproses dan terjadinya redudansi data yang mengakibatkan adanya perbedaan data pesanan yang diinput dan hasil output dan sistem informasi *Taking Order* juga tidak dapat menscan member sementara pada saat program dioperasikan.

Terdapat ketidakpuasan terhadap penggunaan sistem yang diakibatkan masalah-masalah yang telah diuraikan diatas. Perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap sistem informasi yang digunakan selama ini sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan kondisi perusahaan khususnya para penggunanya dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Permasalahan-permasalahan di atas erat

kaitannya dengan variabel-variabel yang terdapat didalam Model Delone dan Mclean (Update IS Succes Model tahun 2003), yaitu variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Dari paparan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menguji model Delone dan Mc Lean untuk mengetahui pengaruh ke 3 variabel konstruk terhadap variabel kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *Taking Order* pada Restoran Sari Laut Nelayan.

Berdasarkan alasan-alasan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TAKING ORDER PADA RESTORAN SARI LAUT NELAYAN MEDAN**”

### 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah *kualitas sistem* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi Taking Order*?
2. Apakah *kualitas informasi* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi Taking Order*?
3. Apakah *kualitas layanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi Taking Order*?
4. Apakah *kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan* berpengaruh terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi Taking Order* ?

### 1.3 Ruang Lingkup

- a. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna sistem informasi *Taking Order* dengan pendekatan model Delone dan McLean dengan variable predictor/bebas yaitu kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas pelayanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- b. Peneliti hanya meneliti pengaruh antara 3 (tiga) variabel bebas terhadap variable kepuasan pengguna sebagai variabel terikat dari model Delone dan Mclean tanpa mengukur pengaruhnya terhadap manfaat bersih yang diperoleh.

- c. Penelitian ini hanya dilakukan pada sistem *Taking Order* serta karyawan yang bertugas sebagai waitress (pengguna sistem) di Restaurant Sari laut Nelayan Medan Fair (Jala-Jala II) dan Thamrin Plaza(Lius II) Medan.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

- a) Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh *kualitas sistem* terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi Taking Order*
- b) Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh *kualitas informasi* terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi Taking Order*
- c) Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh *kualitas layanan* terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi Taking Order*
- d) Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh *kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan* terhadap *kepuasan pengguna sistem informasi Taking Order*

### 1.4.2 Manfaat

- Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat mengkonfirmasi Model Delone dan McLean dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak lain yang melakukan penelitian lanjutan dalam perusahaan sejenis di masa yang akan datang.

- Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar dalam upaya meningkatkan keefektifan dan efisiensi dalam transaksi pemesanan yang menggunakan sistem informasi *Taking Order*. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi Restoran Sari Laut Nelayan dalam membuat kebijakan yang mendukung upaya perbaikan pada hal-hal yang terkait.