

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Teknologi Sistem Informasi memiliki peran penting dalam aktivitas operasional, yang memiliki manfaat bagi perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi dengan menghasilkan keputusan yang tepat dan akurat. Saat ini perusahaan besar, menengah, maupun kecil telah menggunakan Teknologi Sistem Informasi. Salah satu Teknologi Sistem Informasi yang telah diaplikasikan pada perusahaan BPJS adalah Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK) yang baru diperbaharui pada tanggal 01 November 2015 oleh perusahaan BPJS Ketenagakerjaan, yang sebelumnya bernama Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang selanjutnya disingkat dengan BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sistem tersebut mengintegrasikan fungsi Internal dan Eksternal Perusahaan. Sistem ini digunakan oleh seluruh karyawan di perusahaan tersebut yang terbagi dari beberapa bidang yaitu bidang pemasaran penerima upah, bidang pemasaran bukan penerima upah, bidang pelayanan, bidang keuangan & TI, serta bidang umum & SDM [1].

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan observasi secara langsung kepada responden serta melakukan wawancara yang tidak terstruktur kepada pengguna sistem yang bernama Bapak Suci Rahmad dari bidang pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna setelah menggunakan sistem baru yang bernama SIJSTK. Hasil yang peneliti dapatkan dari wawancara tersebut yaitu adanya beberapa kendala yang terjadi pada sistem SIJSTK yang mereka gunakan. Kendala tersebut terjadi pada setiap variabel independen. Yang pertama terjadi pada variabel kualitas layanan yang terkait dengan indikator

kesuksesan sistem seperti keandalan layanan yang menyatakan bahwa sistem baru ini masih mengalami masalah pada koneksi jaringan internet yang lambat dan sering terputus sehingga mengganggu pekerjaan pengguna. Kemudian masalah pada kualitas informasi pada bidang keuangan dan pemasaran yang terkait juga dengan indikator kesuksesan sistem seperti akurasi. Pada bidang keuangan kendalanya adalah sistem sering error pada informasi yang dihasilkannya dan sistem tidak dapat membaca kode voucher peserta sehingga harus mencari kode voucher tersebut secara manual (satu-persatu) yang terdapat pada beberapa kotak yang berisikan 150 kode voucher setiap kotaknya. Sedangkan kendala pada bidang pemasaran adalah validitas laporan data tenaga kerja berbeda antara monitoring dengan aplikasi. Contohnya pada saat di suatu perusahaan dalam monitoring terdapat 60 tenaga kerja, ketika dilihat dimonitoring inti perusahaan itu sendiri ternyata tenaga kerjanya bisa lebih atau kurang dari 60 orang. Sehingga orang yang memonitoring (pengguna sistem) sulit menyampaikan / mengkonfirmasi jumlah tenaga kerja ke perusahaan. Selanjutnya masalah pada kualitas sistem yang juga terjadi di bidang pemasaran yang terkait dengan indikator kesuksesan sistem seperti kecepatan akses. Kendalanya adalah pada saat proses penginputan data harus menekan tombol “Enter” yang tidak cukup hanya sekali tekan saja namun harus berkali-kali, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk proses penginputan data. Pada penjelasan masalah yang peneliti dapatkan, terlihat bahwa dari kualitas sistem, kualitas informasi, hingga ke kualitas layanannya memang memiliki masalah. Dan sesuai dengan judul dalam penelitian ini yaitu mengenai kesuksesan sistem SIJSTK terhadap kepuasan pengguna, maka tujuan dari penelitian ini adalah bahwa peneliti ingin menganalisis dari setiap variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang nantinya akan diuji apakah ketiga variabel tersebut berpengaruh positif secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna sistem sehingga sistem tersebut dikatakan sukses dalam penggunaannya.

Sebelumnya peneliti telah menemukan beberapa penelitian yang terkait dengan kesuksesan sistem yang juga sesuai dengan judul dalam penelitian ini. Salah satu penelitian terdahulu yang peneliti dapatkan adalah penelitian Luqman Habieb Prasajo dan Dudi Pratomo, yang mengadaptasi model kesuksesan sistem informasi *Delone and Mclean* yang diperbaharui pada sistem Rail Ticketing System (RTS)

Online yang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna [2].

Oleh karena itu berdasarkan hasil penelitian sebelumnya [2] dan sesuai dengan apa yang telah dijelaskan oleh peneliti, maka analisis yang peneliti lakukan ini diharapkan pihak BPJS dapat mengetahui kesuksesan penerapan SIJSTK telah baik dan sempurna sehingga pengguna sistem merasa puas dalam menggunakannya untuk penyelesaian pekerjaan mereka serta dapat memperbaiki sistem yang masih memiliki banyak kendala agar sistem tersebut dapat dikatakan sukses dalam operasionalnya. Untuk menganalisis sistem tersebut, pengukuran kesuksesan sebuah sistem SIJSTK adalah menggunakan model *Delone and Mclean* 2003. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan aplikasi *SPSS for windows version 19.0* dengan teknik analisis regresi linier berganda. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk mengangkat judul penelitian tentang “**Analisis Pengaruh Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (SIJSTK) terhadap Kepuasan Pengguna Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan**”.

## 1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas informasi ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) dengan menggunakan SIJSTK?
2. Apakah kualitas sistem ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) menggunakan SIJSTK?
3. Apakah kualitas layanan ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) menggunakan SIJSTK?
4. Apakah kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), dan kualitas layanan ( $X_3$ ) berpengaruh positif secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ )?

### 1.3. Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka ruang lingkup peneliti adalah:

- a. Peneliti hanya membahas sampai dimensi kepuasan pengguna dengan menggunakan model *Delone and McLean 2003*. Dalam penelitian ini ada 3 variabel independen yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang akan berpengaruh terhadap 1 variabel dependen yaitu kepuasan pengguna.
- b. Peneliti membahas dan menganalisis tentang kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan SIJSTK terhadap kepuasan pengguna pada BPJS ketenagakerjaan kantor cabang, Medan.

### 1.4. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah peneliti dapat mengidentifikasi fakta atau peristiwa yang terjadi di kantor BPJS Ketenagakerjaan dengan melakukan penyelidikan, menganalisis, dan menunjukkan apakah ketiga variabel dalam kesuksesan sebuah sistem informasi yakni kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIJSTK tersebut.

Adapun manfaat yang dapat diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Mempunyai manfaat ganda baik bagi peneliti maupun untuk BPJS Ketenagakerjaan. Untuk peneliti, dapat memperoleh manfaat berupa informasi yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian. Sedangkan untuk pengguna sistem pada BPJS, mereka dapat mengetahui sejauh mana kepuasan yang mereka rasakan selama menggunakan sistem SIJSTK dan mereka juga dapat mengetahui kekurangan (kendala) pada saat menjalankan sistem serta dapat menjadi rekomendasi perbaikan sistem SIJSTK di BPJS Ketenagakerjaan.
2. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang Kesuksesan Penerapan SIJSTK terhadap Kepuasan Pengguna.

3. Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lainnya dalam melaksanakan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL