

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi saat ini, sangat memungkinkan perusahaan mendapatkan dampak yang positif terhadap proses pengefisienan kinerja perusahaan. Salah satu pemanfaatan dari perkembangan teknologi informasi adalah dengan diciptakannya terobosan baru dalam hal pembayaran rekening listrik secara *online* melalui sistem yang disebut *Payment Point Online Bank* (PPOB) sehingga pembayaran bisa dilakukan disetiap loket pembayaran yang ada dimana saja secara *online*. *Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah satu kesatuan sistem *hardware* dan sistem *software* aplikasi, jaringan komunikasi data dan rekonsiliasi data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan apapun secara *online* dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana pelanggan untuk diteruskan kepada mitra kerjanya [1].

Salah satu perusahaan yang telah mengembangkan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah PT. IDO SINERGY yang berada di Medan, Sumatera Utara sejak tahun 2006. Sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini sudah dipakai diloket-loket pembayaran listrik yang telah terdaftar sebagai agen dari PT. IDO SINEGRY. Server data tagihan listrik dihubungkan dengan server bank, oleh karena itu semua data telah terintegrasi dengan data tagihan dari PLN. Loket-loket pembayaran akan difasilitasi dengan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) sebagai media untuk melakukan akses data tagihan pelanggan yang diakses oleh seorang *user* (pengguna sistem).

Beberapa masalah yang sering terjadi adalah pengguna sebuah sistem yang dikembangkan secara umum biasanya kesulitan untuk mengakses sistem tersebut karena kurangnya pengalaman dan pengetahuan tentang cara kerja sistem yang akan mereka pakai, kurangnya respon serta kepedulian dari pihak pengembang untuk melayani keluhan atau keperluan pengguna sistem dengan cepat. Padahal, pengguna merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan penerapan suatu sistem atau teknologi. Kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan

balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. DeLone and McLean(2003) dalam model parsimoni (model yang lengkap tetapi sederhana) yang telah dikembangkan dari model kesuksesan sistem sebelumnya, mengemukakan bahwa kesuksesan sebuah sistem merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefits*).

Dalam penelitiannya Winda Septianita,dkk (2014) dan Prasojo,dkk (2015) yang mengadaptasi model kesuksesan DeLone and McLean (2003) yang menemukan adanya pengaruh positif antara kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Didasari oleh hasil penelitian tersebut tentang penilaian kepuasan pengguna dengan model kesuksesan Delone and McLean, maka peneliti ingin membuktikan sendiri bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) dengan metode pengumpulan data survei melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden secara langsung yang pengolahan datanya dibantu oleh aplikasi *SPSS for Windows version 19.0*. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk mengangkat judul penelitian tentang, **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Sistem Pembayaran Rekening Listrik Online (Payment Point Online Bank) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. IDO SINERGY”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah peneliti paparkan sebelumnya dengan mengacu pada penilaian dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang ada pada model kesuksesan DeLone and McLean (2003) untuk menilai kesuksesan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB). Untuk itu, dapat ditarik sebuah kesimpulan tentang rumusan masalah penelitian ini, yaitu :

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) secara mandiri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?

2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) secara mandiri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?
3. Apakah kualitas layanan (*service quality*) secara mandiri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?
4. Apakah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?

### 1.3. Ruang Lingkup.

Berdasarkan dari rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini, maka yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan Delone and McLean (2003) tetapi hanya menggunakan empat variabel dari enam variabel yaitu kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Peneliti membahas tentang pengaruh variabel kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) yang ada di kota Medan, Sumatera Utara.
3. Peneliti membahas tentang pengaruh variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) yang ada di kota Medan, Sumatera Utara.
4. Peneliti membahas tentang pengaruh variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) yang ada di kota Medan, Sumatera Utara
5. Peneliti membahas tentang pengaruh variabel kualitas sistem (*system quality*) , kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) yang ada di kota Medan, Sumatera Utara

### 1.4. Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB).
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB).
3. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB).
4. Untuk mengetahui, menganalisis, dan mendapatkan bukti pengaruh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB)

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dari segi teoritis, manfaat penelitian ini yaitu :
  - a. Peneliti dapat mengetahui dan memahami pengaruh dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*) dari sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
  - b. Menjadikan penelitian ini sebagai tolak ukur untuk penelitian selanjutnya.

2. Dari segi praktis, manfaat penelitian ini yaitu :

Sebagai pedoman bagi pihak PT.IDO Sinergy Medan untuk mengembangkan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) dari segi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan menjadi lebih baik. Dengan demikian diharapkan didapat memenuhi kebutuhan para pengguna sistem sehingga meningkatkan kepuasan pengguna .