

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masa kini, kegiatan industrial sudah tak lepas dari kemajuan teknologi. Bukan hal yang tidak mungkin sebuah perusahaan besar dapat menghabiskan biaya yang sangat besar dalam mengembangkan sistem yang dipakai pada perusahaannya. Seluruh kegiatan telah terkomputerisasi dan bahkan sebagian besar pekerja atau karyawan tidak dapat melakukan pekerjaannya jika sistem yang dipakai *error*. PT Musim Mas – KIM I adalah sebuah perusahaan yang telah menggunakan sistem informasi, Perusahaan ini memiliki karyawan di kantor mereka yang memakai sistem *citrix* untuk bekerja. Sistem ini memiliki sebuah server pusat dan seluruh program dikendalikan hanya olehnya. Program yang ada termasuk pembelian, penjualan, HRD, *Quality Control*, dll.

PT Musim Mas – KIM I merupakan bagian dari Grup Musim Mas, salah satu produsen minyak kelapa sawit terbesar di Indonesia. Pabrik ini memulai operasinya di tahun 1992. Padatnya kegiatan yang dimiliki setiap hari, mengharuskan sistem informasi yang ada berjalan dengan lancar. Jika sistem *citrix* yang dipakai mengalami gangguan pada jaringan pusat (*server*), seluruh kegiatan akan menjadi terhambat. Kegiatan yang dimaksud adalah meliputi pengabsensian, penerimaan bahan baku, penggajian dan lain-lain. Sistem diharapkan dapat menunjang kegiatan operasional dengan baik. Para *user* juga harus memahami seluruh prosedur penggunaannya. Kendala yang sering terjadi dalam penggunaan sistem ini seperti *output* keterangan data yang tidak sesuai dengan data yang diinput, misalnya data *seller* dan *buyer* yang bisa tertukar. Hal ini mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

Salah satu model yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna adalah model penelitian DeLone dan McLean (1992) yang dikembangkan oleh Seddon dan Kiew (1996). Dimana hubungan antara pentingnya sistem, kualitas sitem serta

kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan para penggunanya hal ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Fatania Latifa (2011) yang menyimpulkan bahwa pentingnya sistem, kualitas informasi dan kualitas sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti terdorong untuk menguji model kesuksesan sistem informasi berdasarkan model DeLone dan McLean (1992) yang dikembangkan oleh Seddon dan Kiew (1996) dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PADA PT MUSIMMAS CABANG KIM I.”

1.2 Rumusan Masalah

Masalah merupakan suatu keadaan dalam organisasi yang menuntut penyelesaian. Juga merupakan suatu hambatan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Tentu saja masalah termasuk hal yang bertentangan antara hasil yang ada dengan yang telah direncanakan setiap organisasi tidak terlepas dari masalah, begitu juga pada PT Musim Mas cabang KIM I. Jika masalah ini timbul dan tidak segera diatasi, akan dapat menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga dapat menghambat kelancaran jalannya operasi perusahaan.

Rumusan masalah dari tugas akhir ini adalah:

1. Apakah pentingnya sistem *Citrix* yang diterapkan di PT. Musim Mas – KIM I berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem ?
2. Apakah kualitas informasi yang dihasilkan sistem *Citrix* di PT. Musim Mas - KIM I berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem ?
3. Apakah kualitas sistem yang dihasilkan sistem *Citrix* di PT. Musim Mas – KIM I berpengaruh signifikan terhadap sistem kepuasan pengguna sistem ?
4. Apakah pentingnya sistem, kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama ?

1.3 Ruang Lingkup

Batasan yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian adalah :

- a. Variabel Independen:
 1. Pentingnya sistem
 2. Kualitas informasi
 3. Kualitas sistem
- b. Variabel Dependen : Kepuasan pengguna sistem
- c. Periode pengumpulan data dilaksanakan pada bulan Juni 2016.
- d. Responden yang akan digunakan mencakup karyawan yang memakai sistem *citrix* pada PT Musim Mas – KIM I.
- e. *Tools* yang digunakan untuk melakukan pengujian ini adalah SPSS ver 20.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah sistem *Citrix* yang diterapkan di PT. Musim Mas – KIM I berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas informasi yang dihasilkan sistem *Citrix* di PT. Musim Mas - KIM I berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.
- c. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem *Citrix* di PT. Musim Mas – KIM I berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.
- d. Untuk mengetahui apakah pentingnya sisten, kualitas informasi dan kualitas sistem *Citrix* di PT. Musim Mas – KIM I secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem.

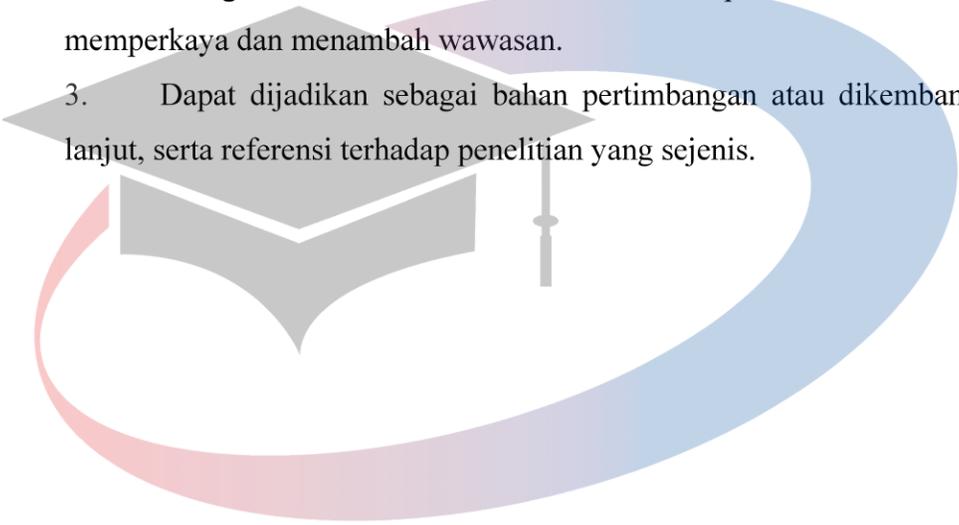
Manfaat dari penelitian ini dilihat dari berbagai aspek / segi :

- a. Manfaat untuk peneliti adalah untuk dapat menambah wawasan penulis mengenai sistem informasi pada perusahaan PT Musim Mas – KIM I.
- b. Manfaat untuk perusahaan adalah sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas sistem informasi yang ada, termasuk para karyawan yang

ada di dalamnya, dan penentu kebijakan dalam pengambilan keputusan secara umum.

c. Manfaat dari segi akademik :

1. Menambah ilmu tentang nilai-nilai informasi dan teknologi yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.
2. Sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL