

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Sistem Informasi saat ini telah menunjukkan perkembangan yang begitu pesat. Contohnya adalah teknologi informasi, teknologi komunikasi, serta teknologi elektronik. Hal ini banyak menimbulkan persaingan antar perusahaan yang saling ingin mengembangkan sistem diperusahaan mereka masing-masing.

Teknologi Sistem Informasi memiliki peran penting dalam aktivitas operasional, yang memiliki manfaat bagi perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi dengan menyediakan informasi untuk membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat dan akurat. Saat ini perusahaan besar, menengah, maupun kecil telah menggunakan Teknologi Sistem Informasi. Salah satu Teknologi Sistem Informasi yang telah di aplikasikan adalah Customer Service System(CSS) pada PT.Berca Cakra Teknologi. Sistem CSS PT.Berca berperan sangat penting bagi perusahaan dalam membantu image yang baik di mata pelanggan dan untuk mempertahankan pelanggan agar tidak mudah untuk berpindah ke penyedia layanan lainnya.

PT.Berca Cakra merupakan bagian dari Berca Group.Salah satu anak cabang perusahaan dari Central Cipta Mudaya(CCM).Perusahaan ini bergerak di bisnis jasa dan produk teknologi komputer dengan mengutamakan kualitas dan layanan. Saat ini PT.Berca memiliki beberapa mitra kerja didalam bidang jasa dan teknologi seperti Bank Mega,Tiki,Jne, Blitzmegaplex serta brand laptop Acer.

PT.Berca Cakra juga memiliki sistem yang dipakai untuk memudahkan dalam pekerjaan yaitu Customer Service System(CSS).Sistem CSS ini digunakan untuk menjalankan proses bisnis untuk Acer customer service. PT.Berca dipercaya acer untuk menjalankan bisnis acer customer service sistem CSS berfungsi sebagai Authorized Ressler atau disebut juga sebagai perusahaan yang mengambil stok barang dari distributor dan menjualnya ke customer dan service center biasanya berhubungan dengan pelayanan terutama aftersales seperti konsultasi pemakaian, perbaikan kerusakan, pembelian sparepart atau mengganti sparepart. Tidak hanya dilihat dari fungsinya tetapi penggunaannya pun harus diperhatikan. Salah satu

penggunaan dari sistem informasi customer service berbasis komputer yang memproses data dan informasi menjadi lebih bernilai, penggunaan sistem informasi juga harus memiliki pengaruh terhadap pengguna dan pada sistem itu sendiri, karena itu harus ada faktor-faktor yang mendukung penggunaan sistem informasi tersebut seperti kualitas sistem, kualitas informasi maupun kualitas layanannya[1].

Menyadari akan sistem informasi yang sudah terkomputerisasi di dalam perusahaan, maka kualitas sistem harus berperan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas perusahaan agar menciptakan masyarakat yang maju dan sejahtera[2]. Dalam penerapan sistem informasi customer service, untuk mendapatkan kualitas informasi yang tepat dan akurat maka dibutuhkan sistem aplikasi yang mampu menampung banyaknya data dan mengolahnya menjadi informasi yang berguna[3].

Salah satu strategi agar perusahaan mampu bersaing yaitu dengan melihat pengaruh kualitas layanan yang diberikan sistem informasi terhadap penggunanya, karena kualitas layanan merupakan suatu usaha untuk mendapatkan perhatian pelanggan dan membuat pelanggan merasa puas sehingga pelanggan akan tetap setia terhadap perusahaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sistem customer service harus dapat menciptakan dan menyajikan informasi yang cepat, tepat dan akurat untuk pengguna maupun pelanggannya. Sistem CSS diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada penggunanya dalam melakukan proses pelayanan untuk menanggapi berbagai jenis keluhan pelanggan.

Namun, ketika menjalankan pengoperasian sistem tersebut mengalami kendala dan masih terjadi kesalahan di bagian-bagian tertentu. Pada saat bagian gudang ingin menghitung jumlah stok barang lama dan barang baru, jumlah stok tersebut tidak dapat digabungkan menjadi satu ke dalam sistem. Dan saat bagian customer service ingin melakukan pengecekan barang pelanggan yang sedang dalam perbaikan, pencarian barang di sistem customer service tidak dapat menemukan barang jika mencari dengan menggunakan keyword jenis barang, nama barang dan nama pelanggan. Sistem hanya bisa menemukan barang dengan kode kombinasi yang terdiri dari 10 digit.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi adalah Delone McLean 2003 dimana terdapat 6 variabel yang digunakan sebagai pengukuran yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih[4]. Namun pada penelitian ini

hanya mengukur tentang kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan dan kepuasan pengguna.

Pada penelitian Andi Muhammad Novian Nurtanio tentang Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Pada Pemerintahan Kota Palopo (2016) menunjukkan 3 hipotesis yaitu : pengaruh positif kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai, pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai dan pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pemakai[5]. Ada pula penelitian yang dilakukan oleh Khosasi dan Ekadjaja tentang Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan Sistem, Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Dampak Individual (Studi Empiris Pada Bank Umum Di Jakarta) (2016) menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem memiliki pengaruh terhadap dampak individual daripada kepuasan pengguna[6]. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2011) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem dan kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem dan kepuasan pengguna serta kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[7].

Dari penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan dari hasil penelitian, sehingga perlu dikaji kembali hubungan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan penggunaan sistem terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Penggunaan Sistem Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Karyawan Pada PT.Berca Cakra Teknologi Cabang Medan”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan diatas maka permasalahan penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem Customer Service ?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem Customer Service ?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem Customer Service ?
4. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karyawan pada PT.Berca Cabang Medan?
5. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karyawan pada perusahaan PT.Berca Cabang Medan ?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karyawan pada perusahaan PT.Berca Cabang Medan ?
7. Apakah penggunaan Sistem Customer Service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karyawan pada perusahaan PT.Berca Cabang Medan ?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, maka ruang lingkup peneliti adalah :

1. Penelitian ini menggunakan model Delone & McLean.
2. Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.
3. Variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah penggunaan dan kepuasan pengguna.
4. Objek penelitian adalah kantor PT.Berca Cakra Teknologi Cabang Medan.
5. Tools yang digunakan untuk mengolah data adalah software SPSS versi.19.
6. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah karyawan perusahaan PT.Berca Cabang Medan yang menggunakan sistem Customer Service.
7. Pengumpulan data dengan cara wawancara dan kuesioner.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan dari penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem Customer Service.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem Customer Service.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Customer Service.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan sistem Customer Service.
5. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem Customer Service.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan sistem Customer Service.
7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan sistem Customer Service terhadap kepuasan pengguna karyawan pada perusahaan PT. Berca Indonesia Cabang Medan.

1.4.2 Manfaat dari penelitian

1. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan dan masukan pertimbangan kepada pihak manajemen PT. Berca dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan serta penggunaan sistem terutama dalam bidang sistem informasi customer service sehingga memberikan nilai lebih bagi organisasi.
2. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan referensi kepada pihak manajemen PT. Berca untuk mengetahui benefit sistem customer service terhadap satu organisasi yang memakai sistem CSS.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi peneliti tentang sistem informasi customer service PT. Berca dan memahami pengaruh dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) dari sistem customer service terhadap

penggunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta menjadikan penelitian ini sebagai tolak ukur untuk penelitian selanjutnya.



UNIVERSITAS MIKROSKIL