

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan efisien dan efektif, banyak perusahaan telah mengimplementasikan teknologi informasi khususnya sistem informasi terkomputerisasi. Tidak sedikit implementasi sistem informasi tersebut membutuhkan nilai investasi yang cukup besar. Umumnya investasi yang telah dilakukan harus dibarengi dengan kesuksesan sistem informasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Kesuksesan sistem informasi dapat dilihat dari dampak positif yang diberikan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan sistem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sampai saat ini telah muncul berbagai penelitian ilmiah untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi. Salah satunya adalah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone and McLean pada tahun 2003 dalam model parsimoni (model yang lengkap tetapi sederhana). Model ini 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*) dan manfaat bersih (*net benefits*).

PT. JNE adalah salah satu perusahaan yang melayani jasa pengiriman barang ke seluruh kota besar Indonesia dengan titik layanan diatas 1000 lokasi. Lebih dari 150 lokasi telah terhubung dengan sistem komunikasi online dengan dukungan sistem informasi yang efektif serta efisien bagi pengguna dalam upaya mengetahui status terkini pengiriman paket atau dokumen [1]. Penelitian ini dilakukan pada PT. JNE Medan beralamat di jalan Brigiend Katamso No. 523 E simpang Pelangi Maimun Sukaraja 20159. PT. JNE Medan menggunakan sistem informasi yang dinamakan dengan sistem Orion. Sistem Orion ini juga telah dipakai di tempat-tempat pengiriman barang yang telah terdaftar sebagai agen dari PT. JNE Medan. PT. JNE Medan memerlukan justifikasi ilmiah untuk menganalisis sistem Orion yang

diterapkan apakah sukses atau memerlukan perbaikan. Oleh sebab itu, PT. JNE Medan membuat dasar pengukuran kepuasan *user* dalam menggunakan sistem Orion.

Dalam penelitian Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif [2], Luqman Habieb Prasajo, Dudi Pratomo, SET., M.Ak. [3], Joko Susilo [4], Wheny Khristianto [5], Wendy Ariesta Wibowo [6], yang mengadaptasi model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) 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, maka peneliti ingin menguji model DeLone dan McLean untuk menganalisis kesuksesan sistem Orion. Oleh karena itu diajukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Sistem Orion Terhadap Kepuasan Pengguna pada PT. JNE Medan”**.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
- b. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
- c. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
- d. 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

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. Dimana yang merupakan variabel independen yaitu kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas layanan (*service quality*), dan yang merupakan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

2. Indikator untuk mengukur kualitas sistem adalah daya suai (*adaptability*), tingkat ketersediaan (*availability*), keandalan (*reliability*), waktu respon (*response time*), daya guna (*usability*).
3. Indikator untuk mengukur kualitas informasi adalah kelengkapan (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), personalisasi (*personalization*), relevansi (*relevance*) dan keamanan (*security*).
4. Indikator untuk mengukur kualitas layanan adalah jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*).
5. Indikator untuk mengukur kepuasan pengguna adalah kunjungan berulang (*repeat visits*) dan survei pengguna (*user surveys*).
6. Pengumpulan data dan pembagian kuesioner dilakukan pada bulan Juli yang pengolahan datanya dibantu oleh aplikasi *SPSS for Windows version 19.0*.
7. Objek penelitian adalah karyawan pengguna sistem Orion.

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Orion pada PT. JNE Medan.

Manfaatnya adalah:

- a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan maupun mempertahankan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sistem Orion yang ada pada PT. JNE.
- b. Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.