

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern ini perkembangan teknologi semakin maju dari waktu ke waktu. Manusia terus menerus menciptakan teknologi baru seiring dengan banyaknya kebutuhan. Salah satu implementasi teknologi pada saat ini yang paling banyak digunakan adalah komputer, komputer dari masa ke masa mengalami banyak perubahan yang menuntut kecepatan arus informasi. Hal ini mendorong perusahaan untuk menggunakan teknologi informasi sebagai pengolah dan penyedia informasi. Terdapat banyak perusahaan telah mengimplementasi teknologi informasi khususnya sistem informasi secara terkomputerisasi. Penerapan sistem informasi diharapkan berhasil atau sukses dalam mencapai tujuan perusahaan. Kesuksesan sistem dapat dilihat dari dampak positif yang diberikan sistem informasi terhadap kepuasan penggunaannya. Kepuasan pengguna merupakan sebuah hasil yang diharapkan setelah memakai sistem informasi.

Salah satu contoh perusahaan yang menggunakan teknologi informasi sekarang ini adalah PT. J&T Express Medan. J&T Express merupakan perusahaan pengiriman paket kilat yang telah menggunakan teknologi informasi sebagai pengolah dan penyedia informasi di perusahaan tersebut. Jaringan luas yang dimiliki J&T Express memfasilitasi layanan ekspres bagi pelanggan di seluruh Indonesia [1]. J&T Express mempunyai 55 titik *drop point* di Medan dari 1800 titik *drop point* di Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada PT. J&T Express Medan. PT J&T Express Medan menggunakan sistem informasi yang dinamakan dengan sistem E3. Sistem E3 telah digunakan di tempat-tempat pengiriman paket kilat yang telah terdaftar sebagai agen PT. J&T Express Medan. PT. J&T Express Medan memerlukan suatu pertimbangan atau pembuktian untuk menganalisis sistem E3 yang diterapkan apakah sistem tersebut sukses atau memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, Peneliti membuat dasar pengukuran kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem E3.

Untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari penerapan sistem E3 pada J&T Ekspres Medan, Peneliti menggunakan model DeLone & McLean. DeLone and Mclean (1992) menyatakan dalam menentukan kesuksesan sistem informasi

mencakup 6 elemen penting. Elemen tersebut yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organization impact*) [2]. Lalu pada tahun 2003 DeLone and McLean mengembangkan teori baru dengan memasukkan variabel “Kualitas Layanan (*Service Quality*)” kedalam kesuksesan sistem informasi dengan menggabungkan dua variabel diantaranya “*Individual Impact*” dan “*Organization Impact*” menjadi satu dengan sebutan “Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)”.

Mengacu pada hal tersebut, peneliti mencoba untuk melakukan penelitian dengan didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang menggunakan model DeLone and McLean. Hasil penelitian dari Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016) tentang “kajian keberhasilan penggunaan sistem informasi *Accurate*” menyimpulkan bahwa Variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sedangkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel penggunaan dan kepuasan pengguna juga berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih [3].

Hasil penelitian dari Noviyanti (2016) tentang “mengukur kesuksesan sistem akuntansi instansi basis akrual (SAIBA)” menyimpulkan bahwa adanya pengaruh langsung yang signifikan secara positif antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan sistem SAIBA, sedangkan untuk sistem yang sifatnya mandatory penggunaan sistem tidak memengaruhi kepuasan pengguna. Adanya pengaruh langsung yang signifikan secara positif penggunaan sistem terhadap manfaat bersih SAIBA. Kepuasan pengguna sistem berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih dan begitu juga manfaat bersih berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna [4].

Hasil penelitian dari Renny Oktapiani, Dwiza Riana (2016) tentang “kajian model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean pada wifi.id di kotamadya sukabumi” menyimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pengguna sedangkan intensi penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap intensi penggunaan sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara intensi penggunaan terhadap manfaat bersih sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih [5].

Hasil penelitian dari Janis Arifiantika (2015) tentang “Analisis tingkat keberhasilan penerapan sistem informasi manajemen keuangan daerah” menyimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Variabel penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih [6].

Hasil penelitian dari Siti Alifah (2016) tentang “Kajian efektivitas penerapan *e-library* : studi kasus perpustakaan Nasional RI” menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap intensitas penggunaan. Variabel kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas sistem dan intensitas penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara intensitas pengguna terhadap manfaat bersih sedangkan kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat – manfaat bersih [7].

Hasil penelitian dari Philip A.E. Serumaga-Zake (2017) “*The role of user satisfaction in implementing a Business Intelligence System*” menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas informasi dan manfaat bersih yang dirasakan dan kepuasan pengguna dalam sistem BI. Kualitas sistem dan kualitas layanan berhubungan negatif dengan kepuasan pengguna tetapi terkait secara positif dengan manfaat bersih yang dirasakan dalam sistem BI. Kepuasan pengguna berhubungan positif dengan manfaat bersih yang dirasakan dalam sistem BI. Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara manfaat bersih, kualitas sistem dan kualitas layanan [8].

Dari penelitian yang meneliti ulang dengan model DeLone and McLean tersebut dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan dari hasil penelitian atau masih

menunjukkan hasil yang belum konsisten atau masih beragam, sehingga perlu dikaji kembali. Maka dari itu pengukuran dari sistem E3 pada PT. J&T Express Medan sangat penting dilakukan karena dari penelitian yang akan dilakukan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan, dimana manfaat dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang kesuksesan penerapan sistem E3 dan berdasarkan itu dapat dilakukan beberapa tindakan, jika sistem E3 pada PT. J&T Express Medan terbukti efektivitasnya secara positif dan signifikan maka penelitian ini dapat dijadikan referensi pada pihak perusahaan agar dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas sistem tersebut agar memberikan manfaat yang lebih baik lagi bagi pengguna individu ataupun perusahaan, jika sistem E3 tidak terbukti efektivitasnya secara positif dan signifikan maka dianjurkan pada pihak perusahaan agar dapat menginvestasikan sistem baru yang lebih baik lagi kedepannya.

Dalam hal ini peneliti menggunakan model kesuksesan DeLone & McLean (2003) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel bebas, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel *intervening* dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) sebagai variabel terikat dengan menghilangkan variabel *intervening* yaitu penggunaan (*use*) hal ini dikarenakan sistem informasi yang diteliti bersifat wajib (*mandatory*). DeLone dan McLean (2003) mengatakan bahwa variabel penggunaan (*use*) hanya bersifat alternatif dalam penelitian mereka, dalam konteks wajib keinginan untuk menggunakan *use* dikesampingkan, sebab sifat wajib menjadikan ada ataupun tidak keinginan untuk menggunakan sistem, *user* tetap harus menggunakan sistem tersebut [2]. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN SISTEM E3 DENGAN MODEL DELONE AND MCLEAN PADA PT J&T EXPRESS DI KOTA MEDAN”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penelitian merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem E3 pada PT. J&T Express Medan ?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem E3 pada PT. J&T Express Medan?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem E3 pada PT. J&T Express Medan ?
4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih sistem E3 pada PT. J&T Express Medan?
5. Apakah kepuasan pengguna memediasi antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap manfaat – manfaat bersih sistem E3 pada PT. J&T Express Medan ?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan DeLone and McLean(2003), tetapi hanya menggunakan lima variabel dari enam variabel, seperti variabel independen yaitu kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas layanan (*service quality*) dan yang merupakan variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (*user statisfaction*) dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).
2. Objek penelitian ini adalah sistem E3 pada PT.J&T Express Medan.
3. Penelitian ini ditujukan kepada karyawan yang menggunakan sistem E3 di PT. J&T Express Medan.
4. Pengolahan datanya dibantu oleh SPSS for Windows version 19.0.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem E3 pada PT. J&T Express Medan.

2. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem E3 pada PT. J&T Express Medan.
3. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem E3 pada PT. J&T Express Medan
4. Untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh positif dan signifikan kepuasan pengguna terhadap manfaat-manfaat bersih sistem E3 pada PT. J&T Express Medan.
5. Untuk menganalisis dan membuktikan kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap manfaat-manfaat bersih sistem E3 pada PT. J&T Express Medan.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dari pengimplementasian sistem E3 pada PT. J&T Express Medan dan menambah pengetahuan atau wawasan peneliti tentang Kesuksesan penerapan sistem E3 terhadap kepuasan pengguna serta sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada pihak perusahaan untuk melihat peran sistem E3 , apakah sudah memberikan manfaat bagi perusahaan maupun pengguna individu pada PT. J&T Ekspress Medan, sehingga nantinya dapat meningkatkan maupun memperbaiki sistem E3 yang telah diterapkan.