

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan teknologi khususnya teknologi sistem informasi menjadi semakin pesat karena dianggap penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Perusahaan mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada sektor teknologi sistem informasi khususnya sistem informasi akuntansi berbasis komputer (*software* akuntansi) untuk memperlancar arus informasi perusahaan.

Sistem informasi sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan, yang mengumpulkan (atau mendapatkan kembali), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi<sup>[12]</sup>. Perkembangan sistem informasi sangat berkaitan erat dengan akuntansi yang berguna untuk operasional setiap organisasi.

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi<sup>[2]</sup>. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi. Model tersebut merefleksikan ketergantungan dari enam faktor pengukur (variabel) kesuksesan sistem informasi, enam faktor tersebut adalah:

- a. Kualitas sistem (*system quality*)
- b. Kualitas informasi (*information quality*)
- c. Penggunaan (*use*)
- d. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
- e. Dampak individual (*individual impact*)
- f. Dampak organisasi (*organization impact*)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam faktor pengukuran

kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Telah banyak perubahan peran dari sistem informasi selama 10 tahun sejak model pertama dikenalkan. Dengan mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan di jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System Research*, dan *Journal of Management Information Systems*<sup>[3]</sup> memperbaiki dan memutakhirkan modelnya. Berikut ini merupakan pengukuran-pengukuran yang kesuksesan *e-commerce* yang dapat diklasifikasikan ke dalam model kesuksesan informasi<sup>[3]</sup>.

- a. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*)
- b. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi satu variable yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).
- c. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*).

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi<sup>[4]</sup>. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik<sup>[6]</sup>. Dalam literatur penelitian, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi.

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi<sup>[8]</sup>. Beberapa peneliti dalam mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai tolak ukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu indikator kesuksesan sistem informasi<sup>[3]</sup>.

Beberapa penelitian di bidang sistem informasi mencoba mengembangkan model yang bisa menilai tingkat kesuksesan sistem informasi dalam organisasi. Model yang sangat populer dan banyak dianut dalam menilai tingkat kesuksesan sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan<sup>[2]</sup>.

mengembangkan suatu model yang parsimony yang mereka sebut dengan model kesuksesan<sup>[2]</sup>. Model sukses sistem informasi merupakan suatu hubungan ketergantungan antara variabel independen atau variabel bebas dengan dimensi sukses (di sini berperan sebagai variabel dependen)<sup>[2]</sup>.

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi<sup>[3]</sup>. Model yang dikembangkan cepat mendapat tanggapan karena model tersebut sederhana, valid, dan memang sedang dibutuhkan untuk menjadi acuan dalam membuat sistem informasi yang dapat diterapkan dengan sukses.<sup>10)</sup>

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi pada tahun<sup>[2]</sup> dan<sup>[3]</sup>, terdapat beberapa variabel yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Beberapa indikator yang digunakan dalam variabel-variabel tersebut antara lain: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Hotel Grand Aston City Hall Medan yang beralamat di Jalan Balai Kota No.1 Medan merupakan salah satu hotel bintang 5 berstandar internasional yang memiliki 234 kamar. Hotel ini telah memiliki suatu sistem informasi yang terintegrasi dalam suatu database. Di dalam menjalankan fungsi manajemen dan akuntansi hotel, banyak karyawan yang tentunya menggunakan aplikasi sistem informasi tersebut. Untuk itu, diperlukan suatu penilaian terhadap kinerja sistem dan kepuasan karyawan, khususnya karyawan yang bekerja dengan menggunakan sistem informasi *Visual Hotel Programming*.

Sistem informasi *Visual Hotel Programming* merupakan solusi penerapan manajemen hotel, resort atau apartemen secara terintegrasi dan menyeluruh. Sistem ini membantu mengelola data hotel untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan secara lebih baik sehingga dapat menjaring pelanggan lebih banyak, juga melakukan efisiensi biaya secara signifikan, dan mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Sistem informasi *Visual Hotel Programming* meliputi penanganan pada *front office*, *back office* dan POS (*Point of Sales*) yang mencakup seluruh aspek manajemen perhotelan dan dengan kemampuan *multi-currency*.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Sistem Informasi *Visual Hotel Programming* pada Hotel Grand Aston City Hall Medan.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna?

## 1.3 Ruang Lingkup

Agar pembahasan dalam penelitian tidak meluas, maka perlu adanya pembatasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan hanya kepada karyawan pengguna sistem informasi *Visual Hotel Programming* pada Hotel Grand Aston City Hall Medan.
2. Penelitian ini terbatas pada sistem informasi *Visual Hotel Programming* yang digunakan pada Hotel Grand Aston City Hall Medan.
3. Di dalam penelitian ini, ada 4 (empat) variabel yang digunakan yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.
4. Metode konseptual yang digunakan mengacu pada model DeLone dan McLean (2003) dengan menggunakan *software* SPSS 20 sebagai *tool* dalam pengujian atau perhitungan data.

#### 1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem pada sistem informasi *Visual Hotel Programming* terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi pada sistem informasi *Visual Hotel Programming* terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada sistem informasi *Visual Hotel Programming* terhadap kepuasan pengguna.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

##### 1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat mengembangkan pengetahuan serta wawasan sebagai sarana untuk mengetahui secara lebih luas tentang teori dan kenyataan yang ada di Hotel Grand Aston City Hall Medan.

##### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan atau organisasi untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi yang telah diterapkan saat ini dan digunakan untuk meningkatkan kinerja sistem informasi di masa mendatang.

##### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan stimulus bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian sejenis dengan menemukan faktor-faktor lain yang masih relevan demi peningkatan kinerja sistem informasi.