

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian salah satunya didukung dengan adanya peningkatan unit bisnis dalam berbagai bidang bisnis. Salah satu faktor yang memungkinkan perkembangan ini adalah adanya perkembangan sistem informasi yang memudahkan penerimaan dan pengeluaran informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan dan *stakeholdernya*. Perkembangan ini dapat dilihat dari beberapa perusahaan yang melakukan investasi untuk sistem informasinya untuk bisa mendapatkan aplikasi yang sesuai dengan karakteristik perusahaan, dan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya. Perkembangan teknologi yang sejalan dengan berkembangnya sistem informasi semakin mempermudah tujuan perusahaan secara efektif dan juga efisien karena sistem informasi berbasis teknologi dapat memproses data lebih cepat dan tepat jikalau dibandingkan dengan sistem pemrosesan data secara manual.

Salah satu hasil pengembangan teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan oleh organisasi untuk menjalankan kegiatan operasionalnya adalah sistem informasi. Sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan (Wilkinson : 1992).

Jumaili (2005) menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi organisasi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan.

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai indikator dalam menilai keberhasilan penerapan suatu sistem informasi (DeLone & McLean, 1992). Keberhasilan sistem dalam menghasilkan sebuah informasi sangat ditentukan dalam penguasaan teknik, namun juga ditentukan oleh faktor perilaku dan individu pengguna (Bodnar, 2003). Persepsi manfaat (*perceived usefulness*) merupakan pemikiran pengguna mengenai manfaat dari sistem informasi akuntansi. Semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna terhadap suatu sistem informasi akuntansi akan meningkatkan kepuasan pengguna, sehingga pengguna akan lebih termotivasi dalam menggunakan sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi didefinisikan Davis *et al.* (1989) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

Doll dan Torkzadeh (1988), secara khusus merancang instrument untuk mengukur kepuasan end user computing. Doll dan Torkzadeh menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasi. Lima faktor tersebut diberi label: *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Penelitian yang dilakukan oleh Doll, Torkzadeh dan Xia (1994) mengenai confirmatory factor analysis terhadap instrument yang ditemukan

sebelumnya untuk mengukur kepuasan end-user semakin menguatkan bahwa lima faktor yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh merupakan alat yang tepat untuk mengukur kepuasan end user.

Penelitian lain nya oleh Hidayat (2012) yang menjadi bahan replikasi melakukan penelitiannya pada satuan kerja di jajaran kantor pertanian kepulauan Riau. Penelitian ini meneliti kepuasan pengguna akhir atas aplikasi sistem akuntansi instansi dengan hasil penelitian terdapat hubungan yang positif antara pelayanan dan staf EDP, pengetahuan dan keterlibatan pemakai dan kepuasan atas sifat sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Sedangkan untuk variabel produk dari sistem informasi dan kemudahan penggunaan tidak terdapat pengaruh positif. Sementara secara simultan kelima variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan total pengguna aplikasi.

Telah banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi demi menunjang kinerja perusahaan salah satunya PT. Astra Internasional Tbk, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi perusahaan menggunakan berbagai sistem informasi yang diterapkan kepada para karyawannya diantaranya: ASIS, Motorku Exspress, We Love Honda, My Hero, dan sistem AMEL. Sistem-sistem tersebut dapat diakses semua karyawan tetap dan memiliki berbagai informasi yang dapat menjawab setiap kebutuhan konsumen. Dari berbagai kemudahan yang ditawarkan masih sering timbul

permasalahan terkait koneksi jaringan yang sering mengalami permasalahan sehingga tidak jarang transaksi menjadi terhambat.

Permasalahan jaringan yang sering terjadi saat hendak melakukan transaksi atau pada saat mengakses aplikasi menimbulkan penurunan kepuasan pada pengguna akhir sehingga dalam penelitian ini mengambil tema “Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan sistem informasi pada PT. Astra Honda Motor Jepara”.

1.2. Ruang Lingkup

Agar dalam pembahasan lebih terarah dan berjalan dengan baik maka perlu adanya ruang lingkup penelitian, yaitu:

1. Objek penelitian ini adalah karyawan PT. Astra Honda Motor Jepara.
2. Variabel yang ditentukan adalah pengetahuan dan keterlibatan pengguna, produk sistem informasi, kemudahan penggunaan, dan kepuasan pengguna sistem informasi.

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan dan keterlibatan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi ?
2. Apakah produk sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi ?
3. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi ?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang disajikan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengetahuan dan keterlibatan pengguna terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh produk sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
3. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun peneliti melakukan penelitian ini dengan manfaat sebagai berikut :

- a. Bagi praktisi, penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai pengembangan sistem informasi kedepannya dengan memperhatikan

kepuasan pengguna sistem informasi yang dipengaruhi oleh pengetahuan dan keterlibatan pengguna, produk sistem informasi, dan kemudahan penggunaan.

- b. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan, pembandingan, dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang mengambil tema sama.

