

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis perbankan yang meningkat menuntut perusahaan untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin agar unggul dalam persaingan. Pihak manajemen perusahaan perbankan memiliki kemampuan untuk melihat dan menggunakan peluang, mengidentifikasi masalah dan menyeleksi serta mengimplementasikan proses adaptasi dengan tepat. Manajemen perbankan juga berkewajiban mempertahankan kelangsungan hidup serta mengendalikan perusahaan hingga tujuan yang diharapkan tercapai. Untuk dapat memanfaatkan kemampuan yang ada dibutuhkan teknologi informasi, sehingga hal itu akan memudahkan dalam melakukan komunikasi.

Teknologi informasi adalah sistem informasi berbasis komputer yang berguna agar dapat dikumpulkan dan dilaporkan kepada manajer secara tepat waktu dan akurat (Hansen dan Mowen, 2005). Teknologi informasi dioperasionalkan sebagai teknologi yang digunakan untuk memperoleh, memanipulasi, mengkomunikasikan, menyajikan dan memanfaatkan data memungkinkan manajer dapat mengakses informasi dengan cepat dalam rangka pengambilan keputusan-keputusan strategis. Hal ini sesuai pernyataan Ferrel (2008) bahwa teknologi informasi mampu meningkatkan produktivitas, efisiensi, mengurangi biaya dan meningkatkan layanan perusahaan kepada konsumen.

Apalagi dalam perusahaan perbankan, bahwa hubungan antar bagian atau departemen harus terkoordinasi dengan baik. Penggunaan teknologi informasi

dapat menghubungkan bagian lini depan (*front-liner*) dan bagian pendukung (*back-officer*) serta menghubungkan seluruh karyawan perusahaan di berbagai wilayah sangat diperlukan, sehingga dibutuhkan jaringan berbasis *web* yang memungkinkan seluruh departemen perusahaan untuk berinteraksi, berbagi informasi dan berkoordinasi dalam mendukung bisnis perusahaan. Dampak dengan adanya teknologi informasi tersebut, tentu akan memberikan manfaat yang besar bagi banyak pihak, salah satunya adalah kepuasan pemakai (*user*) selain bagi perusahaan, grup pemakai, consumer, pemasok, sosial bahkan Negara (DeLone dan McLean (2003).

Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran system informasi (Jogiyanto, 2007). Beberapa peneliti, seperti EinDor dan Segev (1978), Hamilton dan Chervany (1981) dan Ginzberg (1981) mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan system informasi. Lucas (1981) dalam Jogiyanto (2007) menggunakan kepuasan pemakai dengan menanyakan eksekutif perusahaan di penelitian eksperimen tentang kepuasannya menggunakan system informasi yang berhubungan dengan pengambilan keputusan.

Kepuasan pemakai akan meningkat jika didukung dengan keberhasilan dari sistem yang digunakan sebagai informasi oleh pemakai. Penerapan sistem bertujuan untuk menghasilkan informasi, sebagai suatu sistem untuk dapat memahami sistem informasi, juga sebagai sistem penghasil informasi. Untuk itulah diperlukan system yang berkualitas dan penerapan dari system tersebut

harus mampu memberikan informasi yang lebih baik, yaitu melalui ketepatan waktu dan keakuratan dari informasi yang disampaikan.

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas system teknologi informasinya sendiri (Jogiyanto, 2007). Menurut Swanson (1974) dalam Jogiyanto (2007) bahwa pengukuran apresiasi terhadap Sistem Informasi oleh para pemakai untuk mengukur kualitas system, seperti keandalan dari system computer (*reliability of the computer*), waktu respon *on-line* (*on-line response time*) dan kemudahan menggunakan terminal (*the ease of terminal use*). Dalam penerapannya, untuk memperoleh kualitas informasi yang baik, dibutuhkan sistem aplikasi yang baik pula sehingga menambah kepuasan pemakai pada saat mengolah data dan informasi yang diberikan memberikan manfaat yang berguna baik bagi pemakai individual, perusahaan, grup pemakai, antar perusahaan, konsumen, pemasok atau lebih dikenal dengan manfaat tunggal atau manfaat – manfaat bersih (*net benefit*) (DeLone dan McLean, 2003).

Kualitas informasi (*information quality*) yaitu mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Dalam penerapannya, untuk memperoleh kualitas informasi yang baik, dibutuhkan sistem aplikasi yang baik pula untuk dapat mengolah data menjadi informasi yang mempunyai manfaat. Untuk mendapatkan sistem aplikasi yang baik, perusahaan harus menggunakan sistem aplikasi dari *vendor* atau pemberi jasa yang berkompeten dalam pembuatan sistem aplikasi yang dibutuhkan perusahaan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pemakai.

Peneliti menemukan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu yang menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Dalam penelitiannya, Iranto (2012) menemukan tidak signifikannya pengaruh positif antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Hal tersebut tidak konsisten dengan hasil penelitian Istianingsih (2009), Purwaningsih (2010), dan Septianita dkk (2014) yang menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Gorla *et.al.* (2010), peneliti pun menemukan adanya pengaruh positif pada kualitas layanan meskipun dihadapkan pada variabel dependen yang berbeda yaitu dampak organisasional, namun ketika dibandingkan dengan kedua variabel lainnya, kualitas informasi dan kualitas sistem, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang paling signifikan. Hal ini tentu sangat berkebalikan dengan hasil penelitian Iranto (2012).

Begitu halnya dengan Bank BPD Jawa Tengah, bahwa dalam mendukung penyaluran kreditnya, BPD Jawa Tengah meluncurkan dan mengimplementasikan sistem Green, yaitu sistem monitoring dan *approval* proses perkreditan yang digunakan oleh seluruh karyawan di divisi kredit, baik pada segmen usaha kecil maupun korporasi mulai dari level pengusul hingga ke level pemutus kredit. Bahkan sistem ini juga digunakan oleh manajemen puncak untuk memonitor proses pemberian kredit, kinerja karyawan di divisi kredit dan juga sistem ini diharapkan mampu mendukung dalam pengambilan keputusan dalam merumuskan strategi-strategi perusahaan.

Hal yang melatarbelakangi permasalahan, bahwa upaya yang dilakukan Bank BPD Jateng dalam menerapkan sistem Green tersebut belum mampu memberikan *net benefit* yang baik bagi individu maupun perusahaan. Dalam hal ini sistem Green yang diterapkan belum mampu menggambarkan produktivitas karyawan atas prospek dan *pipeline* yang diperoleh masing-masing unit. Sedangkan disisi lain sistem Green yang diterapkan juga belum mampu memberikan informasi yang tepat mengenai lama pengerjaan suatu proses kredit dan belum terintegrasi dengan proses kredit yang berjalan secara manual.

Ketika sebuah sistem diterapkan akan memungkinkan terjadinya penolakan terhadap sistem tersebut, karena berbagai hal yang pada intinya memang bermuara pada ketidakpercayaan *user* terhadap sistem yang dibangun karena berbagai alasan kepentingan. Hal tersebut terlihat dengan banyaknya kendala yang terjadi terhadap penerapan sistem kredit yang ada pada Bank BPD. Kendala tersebut terjadi karena seringnya server yang error sehingga mengakibatkan aplikasi green untuk inputan ke sistem terjadi trouble atau data yang sudah diinput ke sistem mengalami kegagalan karena server mengalami error sehingga yang terjadi data banyak yang belum masuk.

Server yang error tersebut disebabkan karena server down dan masalah internal kabel *Local Area Network* (LAN) yang ada di komputer masing-masing user sehingga sering mengakibatkan banyak kendala. Contohnya teller bisa membuka aplikasi green tetapi bagian customer service tidak bisa, padahal server dalam keadaan baik-baik saja. Dalam hal ini sistem Green masih belum sesuai dengan data yang terjadi (secara manual), artinya bahwa sistem tersebut belum

mampu menggambarkan lama proses pengerjaan suatu proses kredit dan produktivitas karyawan. Dengan demikian penerapan sistem Green tersebut membuktikan bahwa sistem tersebut belum terintegrasi dengan baik selama proses kredit yang berjalan secara manual di Bank BPD.

Untuk itu dirasa perlu menilai apakah pengimplementasian sistem informasi tersebut telah dapat dikatakan efektif bila diukur atas manfaat yang diperoleh dari sistem tersebut yang dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan serta mengevaluasi faktor-faktor yang menjadi penghambat, sehingga nantinya setelah dilakukan analisis dapat dikembangkan lebih lanjut agar didapatkan suatu *net benefit* dari sistem teknologi informasi pada masa depan.

Berdasarkan analisis tersebut di atas, maka untuk memperoleh kualitas informasi yang baik dibutuhkan sistem aplikasi yang baik pula untuk dapat mengolah data menjadi informasi yang berguna. Untuk mendapatkan sistem aplikasi yang baik, perusahaan perbankan harus menggunakan sistem aplikasi yang berkompeten. Dalam penelitian ini mengadopsi model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan DeLone & McLean (2003) yaitu menggunakan kualitas sistem dan kualitas informasi dalam meningkatkan kepuasan pemakai dan *net benefit*.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kiranya menarik untuk dilakukan penelitian terhadap usaha kecil dan menengah dengan judul :
“PENINGKATAN KEPUASAN PEMAKAI BERBASIS KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP NET BENEFIT (Studi pada Sistem Green Bank BPD Jawa Tengah)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di muka, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen Bank BPD Jawa Tengah dalam upaya meningkatkan kepuasan pemakai selama menggunakan sistem informasi Green sehingga mampu memberikan *net benefit* bagi perusahaan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan yang diajukan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi yang diterapkan mampu meningkatkan kepuasan pemakai ?
2. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi yang diterapkan mampu meningkatkan manfaat-manfaat yang bersih (*net benefit*) ?
3. Apakah kepuasan pemakai mampu meningkatkan manfaat-manfaat yang bersih (*net benefit*) bagi Bank BPD Jateng ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu. Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah::

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai ?
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi dalam meningkatkan manfaat-manfaat yang bersih (*net benefit*) ?
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh kepuasan pemakai dalam meningkatkan manfaat-manfaat yang bersih (*net benefit*) bagi Bank BPD Jateng

1.4 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai wacana dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang sistem teknologi informasi.

b. Kegunaan Secara Praktis

1. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan bagi perusahaan dalam memberikan informasi mengenai teknologi informasi terkait dengan kualitas system dan kualitas informasi sehingga mampu meningkatkan kepuasan pemakai dan mampu memberikan *net benefit* bagi perusahaan.

2. Bagi Akademik

Sebagai tambahan pengetahuan mengenai kualitas teknologi informasi dalam meningkatkan net benefit, juga sebagai salah satu masukan untuk mengembangkan penelitian dengan alat atau variabel yang berbeda untuk penelitian selanjutnya.

4. Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan dan dapat mengaplikasikan ilmu yang di dapat selama kuliah pada permasalahan dan kondisi di suatu perusahaan, sehingga mendapatkan suatu pengalaman antara teori dengan kenyataan di lapangan.