

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bersaing di pasar. Kemampuan bersaing memerlukan strategi yang dapat memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, serta menutup kelemahan dan menetralkan hambatan strategis dalam dinamika bisnis yang dihadapi. Semua itu dapat dilakukan apabila manajemen mampu melakukan pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas akan terbentuk dari adanya sistem informasi (SI) yang dirancang dengan baik.

Keberadaan sistem teknologi informasi dinilai telah memberikan begitu banyak pengaruh terhadap sebuah organisasi, bukan hanya organisasi namun pengaruh tersebut meluas hingga proses bisnis dan transaksi organisasi. Namun demikian pengujian mengenai apakah semua sistem teknologi informasi yang diterapkan pada organisasi dapat dikategorikan sukses perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Hal ini tak lepas dari bukti mengenai bagaimana organisasi dapat mengetahui kesuksesan sistem teknologi informasi yang diterapkan dan bagaimana membuat sistem teknologi informasi menjadi sukses.

Sistem informasi yang didukung teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif, sistem informasi yang menandakan bahwa sistem tersebut sukses. Proses desain sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga

menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Namun, sebagaimana diakui Laudon dan Laudon (dalam Radityo dan Zulaikha, 2007), menggambarkan kesuksesan sistem merupakan hal yang sulit. Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi.

Hasil beberapa penelitian tentang hubungan TI dengan kinerja organisasi adalah beragam mulai dari ditemukannya hubungan negatif antara investasi TI dengan berbagai macam kriteria kinerja organisasional (Weill, 1992; Berndt & Morrison, 1995 dalam Ekayani, dkk (2005) ), sampai dampaknya yang netral atau bi-modal (Cron & Sobol, 1983; Strassmann, 1990; Harris & Katz 1991; Weill, 1992 dalam Ekayani, dkk (2005)), serta ditemukan hubungan positif dan signifikan dari TI (Lichtenberg, 1993; Barua, Kriebel & Mukhopadhyay, 1995; Brynjolfsson & Hitt, 1996 dalam Ekayani, dkk (2005)). Model-model yang digunakan untuk menguji dampak keberhasilan Sistem informasi dalam menunjang kinerja organisasi juga beragam.

Model kesuksesan sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh para peneliti. Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model DeLone dan McLean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya. Penelitian empiris terhadap Model DeLone dan McLean (1992) sudah banyak dilakukan di dalam negeri maupun luar negeri. Model DeLone dan McLean (1992) menggunakan variabel kualitas informasi dan kualitas sistem sebagai faktor yang diduga mempengaruhi kegunaan dan penggunaan sistem informasi. Selanjutnya kegunaan dan penggunaan sistem informasi diduga sebagai faktor yang

mempengaruhi kinerja individu dan sebagai dampak akhir dari kinerja individu adalah kinerja organisasi yang mengembangkan sistem informasi tersebut.

Secara khusus penggunaan model kesuksesan sistem model DeLone dan McLean juga masih memberikan hasil yang bervariasi. McGill et al. (2003 diikuti oleh Radityo, 2007) menemukan bahwa *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*. Livari (2005 dalam Radityo, 2007) menunjukkan hasil bahwa *perceived system quality* dan *perceived information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*, namun tidak signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem tersebut, dan *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *individual impact*. Sementara Radityo (2007) sendiri mendapatkan Intensitas penggunaan Sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *individual impact*. *Individual impact* berpengaruh positif signifikan terhadap *organizational impact*. *Information quality* dan *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem informasi dan *user satisfaction*.

Perbedaan hasil penelitian sebelumnya tersebut nampaknya cukup beralasan. Kenyataan bahwa setiap kemampuan individu berbeda-beda dalam menganalisa dan memahami sebuah teknologi informasi, sehingga akan menimbulkan persepsi yang berbeda mengenai peran dan manfaat teknologi informasi dalam menunjang kinerja individu. Selain itu peran dari sebuah teknologi dalam menunjang kinerja juga tergantung pada kualitas informasi yang dimiliki oleh sebuah sistem.

Selain itu model DeLone & Mclean (1992) juga mengundang perhatian dari para peneliti. Seddon (dalam Kurian, 2000) yang melontarkan kritik terhadap model yang diajukan oleh DeLone & Mclean. Menurut Seddon masalah utama dari model DeLone & McLean adalah mencoba mengkombinasikan proses dan penjelasan kausal dari kesuksesan sistem informasi di model mereka. Dengan demikian model mereka tercampur antara model proses (process model) dan model varian (variance model).

Berdasarkan *fenomena gap* dan *research gap* yang terjadi, maka menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian yang bertujuan mengevaluasi apakah sistem informasi manajemen yang dikembangkan dalam sebuah perusahaan (dalam penelitian ini sistem informasi yang dikembangkan diberi sebutan FIFAPPS) dapat dikatakan berhasil atau sukses dan mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu maupun organisasional dengan menggunakan Model DeLone dan McLean (1992).

Penelitian ini berusaha mereplikasi penelitian yang pernah dilakukan Radityo (2007) dengan objek penelitian berbeda yaitu hasil pengembangan sistem informasi manajemen perusahaan PT. FIF yang dikenal dengan sebutan FIFAPPS. Sistem tersebut telah dikembangkan sejak tahun 2006. Saat dilakukan penelitian ini, FIFAPPS telah dioperasionalkan selama 7 (tujuh) tahun pada tahap terakhir dari daur hidup pengembangan sistem, yaitu tahap operasi dan pemeliharaan. Alasan mendasar dari penerapan model DeLone dan McLean dalam pengujian atas keberhasilan penerimaan FIFAPPS adalah didasarkan pada pengujian empiris mengenai ketidakkonsistenan penelitian sebelumnya terhadap penerapan model

DeLone dan McLean tersebut. Pembuktian empiris dari kemampuan model DeLone dan McLean dalam satu instrumen aplikasi sistem yang nyata bagi keberhasilan perusahaan perlu diuji lebih jauh.

Fenomena yang terjadi adalah karyawan di perusahaan tersebut tidak sepenuhnya adalah orang yang mahir dalam menggunakan dan memahami teknologi informasi sehingga perusahaan harus terlebih dahulu memberikan pelatihan yang intensif kepada karyawannya sehingga dampak dari pemanfaatan teknologi informasi tersebut masih perlu dikaji lebih jauh.

Masa pengembangan yang telah berlangsung 7 tahun dirasakan telah cukup untuk mengevaluasi dan menilai apakah pengembangan sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses yang diukur dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*), karena pengembangan FIFAPPS menyerap dana investasi cukup besar. Pengembangan sebuah sistem perlu mendapatkan evaluasi berdasarkan analisis biaya-manfaat, perlu dibandingkan antara biaya atau investasi dan pemeliharaan dengan manfaatnya, yaitu apakah keberadaan FIFAPPS dapat meningkatkan produktivitas kinerja penggunanya, baik secara individual maupun organisasional.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan dalam sebuah pertanyaan penelitian seberapa besar kesuksesan FIFAPPS jika dievaluasi dengan menggunakan Model DeLone dan McLean (1992) dan melihat hubungan antar variabel menurut model tersebut. Model kesuksesan DeLone dan McLean (1992) direpresentasikan oleh 6 variabel dengan pola hubungan sebagaimana digambarkan pada gambar 1 di

atas. Sesuai model tersebut rumusan permasalahan dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*) FIFAPPS berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) ?
2. Apakah kualitas informasi dan kualitas sistem FIFAPPS berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem (*use of sistem*) ?
3. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) FIFAPPS berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem dan sebaliknya?
4. Apakah intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem FIFAPPS berpengaruh positif terhadap *individual impact* ?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi apakah sistem informasi manajemen yang dikembangkan dalam sebuah perusahaan (dalam penelitian ini sistem informasi yang dikembangkan diberi sebutan FIFAPPS) dapat dikatakan berhasil atau sukses dan mempunyai dampak positif terhadap kinerja individu dengan menggunakan Model DeLone dan McLean (1992). Lebih jelasnya tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas sistem (*system quality*) FIFAPPS terhadap kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*).
2. Menguji pengaruh kualitas informasi dan kualitas sistem FIFAPPS terhadap intensitas penggunaan sistem (*use of sistem*).

3. Menguji pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) FIFAPPS terhadap intensitas penggunaan sistem dan sebaliknya.
4. Menguji pengaruh intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem FIFAPPS terhadap *individual impact*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi institusi yang mengembangkan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan departemen sistem informasi dan pemeliharaan sistem informasi yang bersangkutan.
2. Memberikan kontribusi pada literatur penelitian selanjutnya tentang kesuksesan sistem informasi dan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan mengembangkan penelitian selanjutnya.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu:

##### **Bab I-PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **Bab II-TELAAH PUSTAKA**

Telaah Pustaka, akan diuraikan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

##### **Bab III- METODE PENELITIAN**

**Metode Penelitian** menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

#### **Bab IV-HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil dan Pembahasan**, berisi tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan.

#### **Bab V-PENUTUP**

**Penutup** yang menguraikan tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan penelitian serta keterbatasan penelitian

