BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sistem informasi di era globalisasi yang didukung dengan teknologi informasi yang mampu memberikan nilai dan informasi yang dibutuhkan bagi organisasi yang sesuai dengan kebutuhan dan juga dapat dijadikan sebagai alat pengambilan keputusan secara akurat dan efektif. Jika sistem informasi yang digunakan mampu bekerja dengan baik maka dapat dikatakan bahwa sistem informasi tersebut sukses. Namun demikian, pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat (Laudon dan Laudon, 2000).

Perkembangan sistem terbagi dalam dua kelompok pendekatan sistem berupa sistem yang lebih menekankan pada prosedur dan elemennya. Prosedur sebagai suatu urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan, kapan dikerjakan dan bagaimana mengerjakan sedangkan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya sebagai kumpulan elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Gerald, 1991) dalam Jogiyanto (2005:2). Suatu sistem terdapat dua pendekatan sistem pada prosedur dan elemennya sehingga sistem tersebut bisa dikatakan baik dan berkualitas. Kualitas sistem yang dihasilkan oleh sistem informasi perlu diperhatikan seberapa besar kemampuan perangkat dari sistem yang digunakan. Oleh karena itu semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses dan kegunaan dari output sistem, akan

menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (Radityo et al, 2007:9).

Pengguna sistem informasi tentunya berharap bahwa dengan menggunakan sistem informasi tersebut dapat menghasilkan atau memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhkan. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et al., 2002). Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi tertentu dapat saja berbeda dengan informasi dari sistem informasi yang lain. Sehingga semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat keputusan yang diambil.

Kualitas informasi dan kepuasan pada sistem informasi memiliki efek pada kepuasan kerja. Semakin banyak partisipasi pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi, semakin tinggi kualitas suatu sistem. Semakin tinggi kualitas dari suatu sistem maka akan semakin tinggi kualitas informasi dan kepuasan pada sistem informasi, dan akhirnya memberikan kontribusi terhadap kepuasan kerja yang lebih tinggi. Di sisi lain secara signifikan kualitas informasi dan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh kualitas sistem. Untuk mengetahui kualitas dari sistem dan kualitas informasi biasanya melibatkan karyawan atau pengguna untuk dapat memberikan atau membuktikan bahwa dengan adanya kualitas sistem dan kualitas informasi maka akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan. Hubungan ini telah dijelaskan dalam penelitian Tzai Zang Lee et al (2004:1087) bahwa kualitas sistem mempengaruhi kualitas informasi sehingga kualitas informasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.

Kepuasan kerja yang baik akan membuat karyawan semakin loyal kepada perusahaan atau organisasi karena karyawan dalam bekerja memperoleh rasa tenang dalam bekerja, dan yang lebih penting karyawan akan memperoleh kepuasan kerja

yang tinggi. Karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, cenderung akan melakukan penarikan atau penghindaran diri dari situasi-situasi pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun psikologis (Wahyuddin dan Prasetyo, 2004:3). Untuk dapat memperoleh kepuasan kerja yang tinggi, perusahan akan membuat sesuatu yang nantinya dapat membuat karyawan tersebut puas dalam bekerja, seperti sistem yang dibuat dan diterapkan yang nantinya dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan atau berkualitas untuk mempermudah karyawan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dan juga dapat mencapai atau memperoleh kepuasan kerja tersendiri.

PT. Bank Jatim Cabang Malang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Jawa Timur yang bergerak dibidang perbankan. Dalam dunia perbankan tidak terlepas dari teknologi informasi, maka PT. Bank Jatim Cabang Malang telah memanfaatkan perkembangan dari teknologi informasi seperti kualitas sistem yang ada seperti pemanfaatan kemampuan perngkat lunak dan perangkat keras. Kualitas informasi yang menghasilkan output berupa informasi yang dibutuhkan karyawan sehingga dapat dengan mudah menyelesaikan pekerjaan dan dapat memperoleh kepuasan kerja. Sistem yang telah diterapkan pada PT. Bank Jatim Cabang Malang bertujuan untuk memudahkan pekerjaan dari karyawan, seperti halnya dalam proses pembayaran PBB secara *online*, akan tetapi dalam penerapan sistem yang ada masih terdapat masalah dalam sistem pembayaran *online* seperti terjadi kerusakan atau *error* pada mesin atau perangkat elektronik yang bersangkutan. Hal ini dapat berdampak pada kerja karyawan yang nantinya tidak dapat memperoleh kepuasan dalam bekerja karena mesin atau perangkat elektronik yang digunakan terjadi masalah atau *error*. Disamping itu karyawan harus bekerja dua kali jika proses pembayaran tidak dapat diselesaikan dengan sistem yang ada.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Informasi dan kepuasan Kerja Karyawan" (Studi Pada *Teller* PT. Bank Jatim Cabang Malang).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik perumusan masalah yang ada pada PT. Bank Jatim Cbang Malang, yaitu :

1. Bagaimana deskripsi variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan kerja pada *teller* PT. Bank Jatim Cabang Malang?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi pada PT. Bank Jatim Cabang Malang ?
3. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *teller* PT. Bank Jatim Cabang Malang ?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada *teller* PT. Bank Jatim Cabang Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis deskripsi variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan kerja pada *teller* PT. Bank Jatim Cabang Malang.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas informasi pada PT. Bank Jatim Cabang Malang.

3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan kerja pada *teller* PT. Bank Jatim Cabang Malang.
4. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan kerja pada *teller* PT. Bank Jatim Cabang Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai nilai kontribusi bagi beberapa pihak antara lain :

1. Kontribusi Praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan bagi manajer operasional serta pihak pengelola PT. Bank Jatim Cabang Malang dalam hal kualitas sistem dan kualitas informasi sehingga dapat memberikan kepuasan kerja karyawan.
2. Kontribusi Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi untuk bahan penelitian selanjutnya dan untuk pengembangan ilmu pengetahuan terutama tentang kualitas sistem dan kualitas informasi. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan studi perbandingan untuk penelitian selanjutnya atau untuk menambah khasanah penegtahuan pembaca mengenai kualitas sistem dan kualitas informasi.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran mengenai isi pokok serta memudahkan skripsi ini, maka perlu adanya gambaran singkat yang sistematis.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang hal-hal yang mendasari penelitian yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dibahas dan menjelaskan tentang pengertian-pengertian yang berkaitan dengan penelitian.

BABA III : METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan bagaimana penelitian akan dilakukan meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang penyajian data dari objek yang diteliti secara kronologis menurut tujuan penelitian dan menjelaskan dengan cara menganalisis sesuai dengan metode penelitian yang digunakan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan berdasarkan hasil analisis dari data yang diperoleh dan memberikan saran-saran terhadap masalah yang dihadapi.