

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, teknologi informasi semakin berkembang dengan pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan masyarakat akan informasi dalam berbagai skala kehidupan. Perkembangan teknologi informasi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari, yang mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi secara signifikan mempengaruhi persaingan usaha para pelaku industri. Pesatnya dinamika industri teknologi informasi menuntut pelaku bisnis untuk bertindak dengan cepat. Siapa yang tidak bisa mengikuti gerak langkah dinamika industri teknologi informasi, maka harus siap tertinggal oleh kompetitornya. Salah satu contoh teknologi informasi yang mengalami perkembangan pesat sejak ditemukan pada tahun 1940-an ialah teknologi komputer.

Komputer dengan segala kelengkapannya telah mampu memberikan kemudahan yang dibutuhkan. Berbagai informasi yang memerlukan kecepatan dan akurasi tinggi, telah dapat dipenuhi dengan bantuan perangkat tersebut. Dengan kemampuannya dalam pengolahan data secara cepat dan akurat, penyajian informasi secara menarik dan mudah dibaca, serta kemudahan pengoperasiannya, perangkat komputer sangat efektif dan layak digunakan untuk mendukung pekerjaan rutin para pemakainya. Pemanfaatan komputer sekarang ini sangat luas mulai dari bidang ekonomi, hiburan, keamanan, pendidikan juga termasuk penggunaan di bidang jasa, seperti jasa penyedia energi listrik.

Penyedia jasa layanan listrik di Indonesia adalah PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik seluruh masyarakat di Indonesia. Kegiatan usaha perusahaan meliputi:

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan pembangkitan, penyaluran, distribusi tenaga listrik, perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
2. Menjalankan usaha penunjang dalam penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan konsultasi, pembangunan, pemasangan, pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan, pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
3. Menjalankan kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan penyediaan tenaga listrik, melakukan pemberian jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan *retail* tenaga listrik, menjalankan kegiatan perindustrian perangkat keras dan perangkat lunak bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain yang terkait dengan tenaga listrik, melakukan kerja sama dengan badan lain atau pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan baik dari dalam negeri maupun luar negeri di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi yang berkaitan dengan ketenagalistrikan.

Dalam menunjang kegiatannya, PT. PLN (Persero) menggunakan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan. Penentuan perangkat lunak, perangkat

keras, instalasi sistem, pemecahan masalah, sambungan jaringan, pengembangan sistem, dan pelatihan yang tepat dapat memfasilitasi jalannya sistem informasi dengan baik. Sistem informasi sebaiknya didesain secara tepat untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga menciptakan kepuasan pengguna. Sistem informasi suatu perusahaan akan dapat berhasil tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan (Goodhue, 1995, dalam Jumaili, 2005).

Kepuasan pengguna secara umum ditentukan oleh terpenuhi tidaknya harapan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi (Xiao dan Dasgupta, 2002). Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam jurnalnya "*The Measurement of End-User Computing Satisfaction*" kepuasan pengguna adalah pendapat pengguna terhadap aplikasi komputer yang mereka gunakan. Dalam hal ini, kepuasan pengguna akan timbul apabila sistem informasi yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya.

Somers *et al.* (2003:597) mengungkapkan bahwa "ada lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna, antara lain: *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (format), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *ease of use* (mudah digunakan). Kepuasan pengguna sistem ini berhubungan dengan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Hasil penelitian Delone dan McLean (1992), Medina dan Chaparro (2007), dan Chen (2010) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi

pemakainya, maka mereka akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, diprediksi akan berdampak terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut.

Kualitas sistem terfokus pada interaksi antara pengguna dengan sistem. Menurut Nelson *et al.* (2005:26) “Beberapa dimensi untuk mengukur kualitas sistem antara lain reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, integrasi sistem, aksesibilitas sistem, dan waktu respon sistem”. Pengguna sistem informasi tentu berharap bahwa dengan menggunakan sistem informasi akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Beberapa dimensi untuk mengukur kualitas informasi adalah “informasi yang dibutuhkan harus akurat, tepat waktu, dan relevan” (Jogiyanto, 2005:10). Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berdampak terhadap kepuasan penggunanya.

Sistem informasi yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) saat ini adalah Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). AP2T merupakan aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan (TUL) PLN, Surat Edaran Direksi terkini, dan melayani kebutuhan integrasi terpadu sistem utama pelayanan pelanggan yang terpusat seperti: Pembayaran Online (P2APST), ERP PLN, Listrik Pra Bayar, Pembayaran Non Tagihan Listrik, dan Layanan informasi untuk *Contact Center*.

Sebelum AP2T diimplementasikan, pelanggan PLN masih mendapatkan layanan PLN dengan mekanisme dan sistem yang beragam, sehingga kepastian penyambungan, persyaratan sangat beragam dan tidak transparan. AP2T menghadirkan sistem pelayanan pelanggan yang terpusat (*centralized*), terpadu (*integrated*) dan dapat dikembangkan (*scalable*) dalam rangka membuat citra PLN yang lebih baik lagi di mata para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Alasan lain diimplementasikannya AP2T ini adalah kesulitan yang dihadapi PLN dalam mengontrol bisnis proses dan juga dalam menyajikan laporan konsolidasi. Selaras dengan kedua kendala tersebut, PLN juga mengalami kesulitan yang cukup signifikan dalam melaksanakan pengawasan/kontrol terhadap pengamanan pendapatan secara terpusat secara *realtime online*.

Kompleksitas AP2T selain menyebabkan sistem sulit digunakan, juga memiliki permasalahan-permasalahan lain. Permasalahan yang terjadi di PT. PLN (Persero) Area Malang antara lain adanya permasalahan jaringan yang sering menyebabkan *server* mati sehingga respon sistem dalam menghasilkan informasi pun agak terganggu.

Melihat sedikit uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan suatu sistem informasi, kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Dalam penelitian oleh Nancy Nilasari (2012) ditemukan adanya hubungan antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, akan tetapi tidak diteliti lebih jauh mengenai pengaruh dari kedua faktor tersebut terhadap kepuasan pengguna. Untuk itu, peneliti ingin menganalisa lebih jauh tentang pengaruh kualitas sistem

dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, sehingga peneliti memilih judul “**Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei pada karyawan pengguna Aplikasi Peayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)**”.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dapat disimpulkan dengan melihat latar belakang masalah yang ada di atas adalah:

1. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna AP2T?
2. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna AP2T?
3. Diantara kualitas sistem dan kualitas informasi, variabel manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat diperoleh tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna AP2T.
2. Mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial terhadap kepuasan pengguna AP2T.
3. Mengetahui dan menjelaskan variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T.

D. Kontribusi Penelitian

Harapan peneliti dengan melakukan penelitian ini adalah dapat memberikan manfaat. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut :

1. Kontribusi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. PLN (Persero) Area Malang sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem untuk meningkatkan kepuasan pengguna di masa yang akan datang. Disamping itu, penelitian ini merupakan sarana pengembangan wawasan dan kemampuan analitis terhadap masalah-masalah praktis yang ada. Peneliti juga mengharapkan dengan mengetahui pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai masukan dalam menetapkan kebijakan pengelolaan sistem informasi di PT. PLN (Persero) Area Malang.

2. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi, bahan masukan, dan sumber informasi bagi pihak yang akan melakukan penelitian sejenis, agar dapat mengembangkan dan menemukan solusi alternatif.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dimaksudkan untuk memberi petunjuk secara umum tentang pengelompokan dan beberapa uraian singkat materi penulisan agar mudah diketahui secara global tentang isi dan jalan pikiran yang terdapat dalam skripsi ini. Sistematika pembahasan yang akan digunakan disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang hal-hal yang mendasari peneliti, terdiri dari beberapa sub bab antara lain: latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengulas tentang landasan empiris dan landasan teoritis yang berkaitan dengan topik penelitian dan menjadi dasar peneliti seperti teori-teori yang berhubungan dengan pokok masalah yang dibahas dan menjelaskan tentang pengertian-pengertian yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menyajikan bagaimana penelitian dilakukan, meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum atau profil organisasi atau perusahaan beserta hasil dari penelitian yang berupa penyajian data dan interpretasi data yang di dapat serta pembahasan terhadap obyek yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini mengulas tentang kesimpulan akhir berdasarkan pada data yang diperoleh dari hasil analisis data, serta diberikan saran sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja pemerintah yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

