

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan sistem informasi. Dengan adanya sistem informasi, masyarakat dapat dimudahkan dalam memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan (Riza Wahyudi dkk, 2013)

Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini diwujudkan dengan kecenderungan peningkatan penggunaan sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, banyak perusahaan tertarik membuat dan mengembangkan sistem informasi via *online* yang berbentuk aplikasi layanan pelanggan, salah satunya adalah perusahaan kartu Prabayar dan pasca bayar. Dengan menggunakan aplikasi yang disediakan oleh perusahaan pada *smartphone*, para pelanggan tidak perlu lagi membuang-buang waktu dan tenaganya untuk keluar rumah atau keluar dari tempat bekerja untuk membeli pulsa. Pengguna juga tidak perlu repot-repot menekan kode atau nomor tertentu untuk membeli suatu paket kartu Prabayar atau pasca bayar.

Aplikasi layanan pelanggan yang telah banyak dipakai masyarakat salah satunya adalah aplikasi *Provider* GSM. Aplikasi ini diluncurkan oleh perusahaan kartu jaringan. *Provider* GSM adalah layanan berbentuk aplikasi untuk memberikan kemudahan mengelola akun dan mengakses layanan pelanggan dengan menggunakan *smartphone*. Namun, terdapat beberapa masalah yang didapatkan dari hasil survey yang telah peneliti lakukan, antara lain : lambatnya respon untuk menampilkan fitur login dan fitur lain yang tersedia pada aplikasi. Selain dari pada itu, terkadang beberapa kali terjadi kesalahan dalam menampilkan paket sehingga pengguna harus mencoba kembali melihat paket yang ditawarkan beberapa saat lagi.

Dari masalah diatas muncul dampak negatif yang dirasakan oleh pengguna aplikasi *Provider* GSM. Dampak negatifnya adalah kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi *Provider* GSM kurang berkualitas. Sistem informasi dikatakan tidak berkualitas jika sistem informasi tidak cepat, tidak lengkap, tidak akurat, tidak relevan.

Berdasarkan masalah dan dampak negatif diatas terkait dengan aplikasi layanan pelanggan *Provider* GSM, peneliti memiliki solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara melakukan analisis sistem informasi pada aplikasi *Provider* GSM dengan metode DeLone dan McLean. Metode DeLone dan McLean digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pengguna, pengguna sistem, kepuasan pengguna dan *net-benefit*. Dari penjelasan diatas peneliti memilih metode DeLone dan McLean karena sesuai dengan karakteristik masalah yang

ada pada aplikasi *Provider* GSM yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, intensitas pengguna, pengguna sistem, kepuasan pengguna dan *net benefit*.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengangkat masalah tersebut kedalam skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP *NET BENEFIT* PADA APLIKASI *PROVIDER* GSM MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana mengukur kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada aplikasi layanan pelanggan *Provider* GSM?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Dari perumusan masalah diatas penulis menentukan batasan masalah penelitian yaitu :

1. Pengukuran hanya pada aplikasi layanan pelanggan *Provider* GSM.
2. Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan metode *IS Success Model* Delone dan McLean.
3. Pengukuran dilakukan pada indikator *ease of use*, *system flexibility*, *response time* dari variabel *system quality*. Indikator *accuracy*, *timeliness* dan *relevance* pada variabel *information quality*. Indikator *frequency*,

intention to reuse dan *appropriateness* dari variabel *use*. Indikator *efficiency*, *repeat purchases*, *satisfaction* dari variabel *user satisfaction*. Indikator *Task Performance*, *Speed of accomplishing task*, dan *Effectiveness* dari variabel *net benefits*.

4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*.
6. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.
7. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi *Smart-PLS*.
8. Responden merupakan pelanggan kartu prabayar maupun pascabayar yang pernah menggunakan aplikasi *Provider GSM* dan jumlah responden dibatasi 99 orang berdasarkan sumber daya yang dimiliki.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pengukuran kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih yang didapat pengguna dalam menggunakan aplikasi *Provider GSM*.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh dari variabel independen (*system quality* dan *information quality*) terhadap variabel dependen (*use*, *user satisfaction* dan *net benefit*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman mengenai penerimaan teknologi, khususnya yang dianalisis dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih yang diberikan aplikasi *Provider* GSM.
2. Dapat memberikan masukan bagi pihak *Provider* GSM sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan layanan aplikasi *Provider* GSM.
3. Dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih mendalam.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan menggambarkan secara umum tentang apa yang akan dibahas secara umum dalam setiap bab dari laporan skripsi, yang terdiri dari 6 bab Adapun susunannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini penulis mengutip dan menuangkan ide ataupun pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, teori-teori yang dipakai adalah mengenai definisi *IS Success Model*, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan pengguna, Manfaat Bersih, *Structural Equation Modeling* (SEM).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan bab ketiga yang berisi tentang metodologi penelitian yang digunakan serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode *IS Success Model* Delone dan McLean.

BAB V : HASIL ANALISIS

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih pada aplikasi *Provider* GSM.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.