

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompleks menuntut adanya berbagai perubahan terhadap praktek bisnis yang telah dilakukan. Perubahan ini dilakukan dengan tujuan agar organisasi-organisasi bisnis tetap *exist* dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya. Berbagai praktek bisnis seperti *business process reengineering*, aliansi bisnis, serta pengambilan keputusan yang kreatif dan inovatif pun semakin banyak dilakukan. Teknologi informasi (TI) dalam hal ini merupakan pemampu (*enabler*) keberhasilan praktek-praktek bisnis tersebut (Mulyadi, 1999:121). Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Dengan adanya informasi, diharapkan system dapat berguna bagi para pemakai. Sistem itu sendiri adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem perlu dikembangkan dengan menyusun sistem yang baru untuk mengganti sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada.

Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi (SI). Fungsi sistem informasi (SI) perlu lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan. Selain itu, kemajuan teknologi komputer personal juga turut menyemarakkan perkembangan fungsi sistem informasi (dalam hal ini

departemen SI), terutama munculnya dominasi sistem desentralisasi dan *end-user computing*. Akibatnya, semakin banyak pengguna teknologi informasi yang berhubungan dengan departemen SI dan frekuensi interaksinya juga makin sering (Mulyadi, 1999:121).

Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem (termasuk dalam departemen SI) supaya sistem yang akan diterapkan di dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan (Taniel dan Manao, 1999:3). Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan pada para pengguna jasa sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara optimal.

Delone dan McLean (1992) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi, terdiri atas enam kategori, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Baroudi dan Orlikowski (1988) memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (1983), dalam mengidentifikasi faktor-faktor utama kepuasan para pengguna jasa fungsi sistem informasi (*User Satisfaction Information Services Function/USISF*) sebagai berikut: kualitas produk informasi, tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi, dan sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi (Mulyadi 1999:122).

Adanya perluasan fungsi departemen SI seiring kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis global menuntut diperbesarnya cakupan model

kesuksesan sistem informasi yang diajukan. Pitt *et al.* (1995) menawarkan suatu model yang diperbarui dengan menambahkan faktor kualitas jasa sistem informasi. Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (Mulyadi, 1999). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi yang lebih baik dalam hal ini telah mengalami perkembangan, yaitu dengan memasukkan faktor kualitas jasa sistem informasi ke dalam pengukuran tersebut. Di samping itu, menurut Ives, dkk(1983), adanya perbedaan posisi/jabatan pengguna dalam suatu organisasi kemungkinan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna tersebut (Taniel dan Manao, 1999:2).

Oleh sebab itu, pengukuran kualitas jasa sistem informasi penting bagi para manajer SI untuk mengevaluasi dan memelihara secara konsisten kualitas jasa sistem informasi yang tinggi. Saat ini fungsi sistem informasi merupakan suatu komponen jasa yang besar. Selain itu, adanya penelitian yang baru-baru ini telah dilakukan untuk menguji instrumen kualitas jasa sebagai suatu ukuran yang dapat membantu para manajer dan peneliti dalam mengevaluasi kualitas jasa (Jiang, Klein, and Crampton, 2000:725). Mulyadi (1999) dalam Diamastuti (2003) melakukan studi mengenai pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pengguna jasa sistem informasi manajemen. Studinya mengarah pada seberapa dimensi kualitas jasa departemen sistem informasi manajemen memberikan tambahan kemampuan untuk memprediksi kepuasan langganan pada sistem yang ada. Dimensi kualitas yang diukur pengaruhnya terhadap

kepuasan para pemakai jasa sistem informasi manajemen adalah reabilitas. Kualitas informasi diukur pengaruhnya adalah keandalan pelayanan departemen sistem informasi manajemen, kualitas informasi yang dihasilkan dan sikap terhadap staf fungsi sistem informasi manajemen.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis dalam penelitian ini mengambil judul: **“PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PARA PENGGUNA JASA SISTEM INFORMASI DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas jasa sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta?
2. Manakah diantara dimensi kualitas jasa sistem informasi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.
2. Untuk mengetahui manakah diantara dimensi kualitas jasa sistem informasi yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta

Sebagai dasar pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat demi perkembangan dan kemajuan kualitas jasa sistem informasi rumah sakit itu sendiri.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman yang sangat banyak serta merupakan sarana yang sangat baik dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini dipelajari ke dalam praktek sebenarnya.

3. Bagi pihak lain

Memberikan tambahan referensi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian lanjutan tentang kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang terkait dengan kualitas jasa sistem informasi dan kepuasan pengguna sistem informasi.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang terdiri dari analisis data penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, serta saran yang perlu untuk disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN