

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS JASA SISTEM
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI SISTEM
INFORMASI BERBASIS KOMPUTER
(Survei Pada Perusahaan Manufaktur di Kabupaten Sukoharjo)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

NURUL ISTIQOMAH CAHYANINGRUM

B 200 050 211

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

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 eksis 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 dalam Feny Limantara dan Devie, 2003).

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 Feny Limantara dan Devie, 2003).

Sistem informasi (SI) merupakan seperangkat alat/orang, data dan prosedur yang bekerja secara bersama-sama untuk memberikan hasil berupa informasi yang berguna. Pembuat keputusan sangat mengharapkan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan valid, sehingga pembuat keputusan akan merasa puas terhadap informasi tersebut. Di lain pihak, bagi para analis SI, desain SI yang dibuat akan menghasilkan informasi sesuai dengan harapan para pembuat keputusan (Noer Sasongko, 2005).

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 didalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan (Taniel dan Manao 1993, dalam Feny Limantara dan Devie, 2003). Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan pada para pengguna jasa sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara optimal.

Suatu departemen sistem informasi yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pengguna jasa melalui aktivitas-aktivitas (pelayanan) yang dilakukannya dan mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Kettinger dan Lee (1994:738) menyatakan bahwa penentuan keefektifan fungsi departemen SI organisasi merupakan perhatian manajemen yang krusial. Hal ini akan mengarahkan pihak manajemen pada keputusan untuk mengubah, merestrukturisasi atau meng-*outsource* fungsi departemen SI.

Sistem informasi yang berbasis komputer saat ini memainkan peranan penting dalam mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini mendorong adanya suatu kebutuhan penting untuk melakukan evaluasi secara obyektif tentang keberhasilan atau kegagalan sistem yang berguna dalam mendukung pembuatan keputusan yang tepat. Evaluasi yang dilakukan tersebut akan berguna dalam membantu tercapainya keberhasilan atas pengembangan sistem informasi (Galletta dan Lederer, 1989 dalam Feny Limantara dan Devie, 2003).

Pengembangan SI merupakan tugas kreatif yang dapat menghasilkan manfaat ekonomis bagi organisasi. Namun, proses pengembangan sistem dapat menimbulkan kerugian besar karena gagal memanfaatkan SI. Di lain pihak, sumber daya, tenaga kerja, dan keuangan sudah terlanjur dikeluarkan. Dalam praktek sering dijumpai bahwa pengembangan SI menunjukkan hasil positif jika proses pengembangan sistem distrukturkan secara formal, didokumentasikan, dan sesuai dengan teknik-teknik pengendalian manajemen. Salah satu teknik pengendalian yang paling penting adalah melibatkan pemakai secara aktif dalam pengembangan sistem informasi (Bodnar dan Hopwood, 1995 dalam Noer Sasongko, 2005).

Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi yang baik dalam hal ini telah mengalami perkembangan yaitu dengan memasukkan faktor kualitas jasa sistem informasi ke dalam pengukuran tersebut. Pengukuran kualitas jasa sistem informasi penting bagi para manajemen sistem informasi untuk

mengevaluasi dan memelihara secara konsisten kualitas jasa sistem informasi yang tinggi (Feny Limantara dan Devie, 2003).

Dengan demikian, instrumen kualitas jasa dapat digunakan sebagai indikator yang berguna bagi para manajer SI yang berusaha untuk mengidentifikasi bagian-bagian mana yang memerlukan perbaikan *service*. Karena fungsi sistem informasi memberikan pelayanan yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan manajer, menyebabkan perlunya SI yang efektif. Sistem yang efektif berarti SI tersebut harus mampu memberikan kepuasan kepada para pemakai jasanya (Mulyadi, 1999 dalam Feny Limantara dan Devie, 2003). Keefektifan SI biasanya diukur dari perspektif kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas jasa. Kualitas Sistem menggambarkan pengukuran sistem pemrosesan informasi. Kualitas informasi menunjukkan pengukuran output SI. Kualitas jasa menggambarkan pengukuran jasa yang diberikan oleh unit sistem informasi kepada pemakainya. Kualitas jasa digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan (Pitt et al., 1995 dalam Roosyana Kartika Dewi, 2007).

Faktor lain yang juga mempengaruhi pengembangan sistem informasi adalah perilaku pemakai, karena pada akhirnya yang akan mempergunakan sistem informasi adalah pemakai, maka perlu dipertimbangkan pula perilaku pemakai terhadap pengembangan sistem informasi. Perilaku pemakai mencerminkan perasaan/ pengaruh yang diberikan pemakai berkaitan dengan pengembangan sistem yang baru (dalam Roosyana Kartika Dewi, 2007).

Fisbein dan Ajzein (1974) seperti yang terdapat pada Bergeron et al (1995 dalam Roosyana Kartika Dewi, 2007) menyatakan bahwa perilaku seseorang dalam pengembangan SI suatu organisasi ditentukan oleh kebiasaan, aturan-aturan dan minat. Selain itu ada pula faktor eksternal yang juga mempengaruhi perilaku pemakai sistem informasi secara tidak langsung, seperti: demografi, karakteristik dan personalitas, kepercayaan terhadap suatu obyek, sikap terhadap obyek, karakteristik tugas dan situasional. Model perilaku yang dipergunakan oleh Bergeron et al., (dalam Roosyana Kartika Dewi, 2007) lebih berkaitan dengan faktor psikologis, yaitu: faktor kebiasaan, sosial, kepuasan pemakai terhadap informasi, afeksi, konsekuensi penggunaan SI, kecanggihan SI dan *facilitating conditions*.

Delone dan Mc.Lean (1992 dalam Feny Limantara dan Devie, 2003) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi, terdiri dari 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 (KPI-USISF), tingkat pengetahuan dan keterlibatan para pengguna sistem informasi (P&K-USISF), dan sikap terhadap para staff fungsi sistem informasi (SSF-USISF) (Mulyadi 1999:122 dalam Feny Limantara dan Devie, 2003).

Adanya perluasan fungsi departemen SI seiring kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis global menuntut diperbesarnya cakupan model kesuksesan sistem informasi yang diajukan Delone dan McLean (1992). Pitt, et al.(1995) menawarkan suatu model yang diperbaharui 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 (SUM-USISF) (Mulyadi 1999:122 dalam Feny Limantara dan Devie, 2003). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi (SUM-USISF) yang lebih baik dalam hal ini telah mengalami perkembangan, yaitu dengan memasukkan faktor kualitas jasa sistem informasi ke dalam pengukuran tersebut. Disamping itu, menurut Ives, et al (1983), adanya perbedaan posisi/jabatan pengguna dalam suatu organisasi kemungkinan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna tersebut (Taniel dan Manao 1993:2 dalam Feny Limantara dan Devie, 2003).

Fajarwati dan Nofriadi Muriko (2004) meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Astra International, Tbk. Hasil dari penelitian ini menunjukkan memang ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Astra International, Tbk., Yogyakarta, ditinjau dari dimensi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan untuk dimensi *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Roosyana Kartika Dewi (2007). Akan tetapi, penelitian ini hanya mengambil obyek yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya melakukan penelitian di seluruh kabupaten/kota yaitu di Wonogiri, Boyolali, Karanganyar, Sragen, Klaten, dan Surakarta sedangkan peneliti mengambil obyek perusahaan-perusahaan manufaktur di Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian Roosyana Kartika Dewi (2007) menunjukkan variabel kualitas jasa yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* tidak semua berpengaruh signifikan, hanya variabel *tangible*, *reliability* dan *empathy* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai sistem informasi. Selanjutnya juga ditunjukkan bahwa variabel kualitas jasa yang terdiri dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* tidak semua berpengaruh signifikan, hanya variabel *tangible*, *reliability* dan *empathy* yang berpengaruh terhadap perilaku pemakai sistem informasi.

Berkaitan dengan penelitian tahun sebelumnya, maka penulis ingin melakukan penelitian dengan judul, “ **PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI SISTEM INFORMASI BERBASIS KOMPUTER**”.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dikemukakan berdasarkan dari latar belakang masalah penelitian diatas adalah

1. Apakah kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *tangible* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer?
2. Apakah kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *reliability* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer?
3. Apakah kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer?
4. Apakah kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *assurance* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer?
5. Apakah kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer?

C. Pembatasan Masalah

Dalam suatu penelitian batasan ruang lingkup penelitian penting diterapkan. Hal ini dimaksudkan agar tujuan penelitian tidak menyimpang dari sasaran. Pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas

jasa sistem informasi terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer, ditinjau dari dimensi-dimensi kualitas jasa yaitu *tangible* (faktor fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (keyakinan) dan *empathy* (empati).

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah tersebut, dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *tangible* terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *reliability* terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *assurance* terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi ditinjau dari dimensi *empathy* terhadap kepuasan pemakai sistem informasi berbasis komputer.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Sistem informasi dapat memberikan informasi mengenai pentingnya faktor kepuasan para pengguna jasanya yang merupakan salah satu indikator mengukur keberhasilan sistem yang diterapkan, dengan memperhatikan kualitas sistem informasi yang diberikan kepada para pengguna tersebut.

2. Bagi Karyawan Staff Jasa Informasi

Departemen sistem informasi diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dalam memenuhi kebutuhan para pengguna jasanya, sehingga dapat memotivasi para pengguna tersebut untuk mempunyai kualitas kehidupan kerja yang baik, yang nantinya akan berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi itu sendiri dalam meningkatkan prestasi bisnisnya.

3. Bagi Peneliti dan Praktisi

Diharapkan para peneliti dan praktisi dapat memperhatikan kualitas sistem informasi yang ternyata dapat semakin meningkatkan kepuasan para pengguna jasanya, dimana kriteria pengukuran kepuasan tersebut semakin berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi.

F. Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman penulisan dan isi penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan skripsi yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II menguraikan tentang teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian. Berisi penjelasan mengenai pengertian teknologi informasi, sistem informasi, kualitas jasa, kepuasan pemakai jasa sistem informasi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III meliputi ruang lingkup penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan metode analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat deskripsi data, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian, keterbatasan atau kendala-kendala dalam penelitian serta saran-saran yang perlu disampaikan baik untuk penelitian selanjutnya.