

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan bisnis saat ini tidak dapat dipisahkan dari peran penting sistem informasi. Adanya perkembangan sistem informasi, kekuatan informasi, dan teknologi pengetahuan digunakan sebagai alat untuk mengatasi persaingan bisnis. Perkembangan sistem informasi telah membentuk dan memengaruhi dunia bisnis selama bertahun-tahun. Beberapa sektor dinyatakan lebih berhasil daripada sektor lainnya dalam memanfaatkan digitalisasi melalui strategi baru. Salah satu sektor yang sejauh ini belum dimanfaatkan potensinya secara sepenuhnya adalah toko retail obat atau apotek. Banyak potensi digitalisasi yang diketahui secara luas tetapi jarang diimplementasikan dalam prakteknya (Stieninger, Auinger, & Riedl, 2019). Berdasarkan pada kategori produk, kemungkinan aplikasi yang diimplementasikan di toko retail obat adalah jenis *Point of Sales Software*.

Berdasarkan tujuan utamanya, maka sebuah sistem informasi dapat dikatakan berhasil dalam penerapannya apabila dapat dibuktikan menghasilkan dampak-dampak atau manfaat positif yang dirasakan oleh penggunanya (Wara, Kalangi, & Gamaliel, 2021). Analisis atas keberhasilan sistem informasi merupakan topik penelitian yang telah dikonsepsikan sejak awal 1980-an, hingga pada akhirnya ditemukan sebuah konsep model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang dikenal dengan nama *Information System Success Model* (ISSM). Menurut ISSM, sebuah sistem informasi dapat diukur keberhasilan atau kesuksesannya berdasarkan enam variabel, yaitu kualitas sistem, informasi, dan

pelayanan (*system quality, information, and service*), niat untuk menggunakan (*intention to use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) (DeLone & McLean, 2003).

Point of Sales Software (POS) adalah perangkat lunak yang dirancang untuk semua jenis skenario bisnis, mulai dari toko retail kecil hingga rantai multinasional. Dengan menggunakan POS dalam sebuah bisnis dapat menghemat biaya dan waktu untuk menyelesaikan beragam tugas dan kepentingan manajemen. POS akan membantu bisnis dalam manajemen stok dan persediaan. Perangkat lunak ini melacak dan langsung menyimpan semua informasi bisnis, yang mencakup perincian masing-masing produk, pemasok, dan informasi pelanggan. Dengan menggunakan *software* ini, pemilik bisnis bisa memiliki akses informasi bisnis yang akurat dan *real-time* (Wonderflow, 2021).

POS dapat dengan mudah diakses, hanya membutuhkan koneksi internet dan komputer atau laptop. ID pengguna dan kata sandi akan diberikan kepada pengguna pada saat instalasi perangkat lunak. POS dapat memfasilitasi toko retail serta seluruh cabang toko yang dimiliki. POS tidak hanya akan membantu mereka untuk secara strategis menganalisis pola penjualan mereka di setiap cabang tetapi juga untuk mengembangkan bisnis mereka untuk mengetahui produk apa yang paling tinggi tingkat permintaannya. Hal tersebut akan membantu sebuah bisnis meminimalkan pemborosan dan kerugian dalam membelanjakan stok. Hal ini akan menghasilkan pertumbuhan dan perkembangan bisnis secara keseluruhan. POS akan terbukti sukses untuk membantu manajemen bisnis agar lebih efektif (Pollay & W, 2007).

Apotek Mutiara adalah salah satu bisnis retail yang telah menerapkan POS sebagai aplikasi retail di perusahaan untuk mendukung kegiatan bisnisnya. Pemilik perusahaan mengharapkan dengan adanya aplikasi retail yang diimplementasikan di perusahaan dapat mempermudah dan meningkatkan kualitas proses manajemen yang terjadi di Apotek Mutiara. Dengan adanya aplikasi retail tersebut, informasi yang diberikan oleh sistem dapat diolah dengan lebih cepat, akurat, dan efektif, dibandingkan dikerjakan secara manual. Oleh karena itu, dengan volume pelanggan yang besar serta lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, Apotek Mutiara berharap aplikasinya dapat mendukung pelayanan terbaik bagi para pelanggannya dibandingkan aplikasi retail para pesaingnya. Untuk mewujudkan hal tersebut, tentunya perlu diketahui apa saja yang menjadi faktor kesuksesan aplikasi Apotek Mutiara berdasarkan perspektif penggunaannya.

DeLone & McLean *Information System Success Model* (ISSM) dipilih dalam penelitian ini karena model tersebut menguraikan dengan jelas apa saja variabel-variabel yang memengaruhi kesuksesan dari penerapan aplikasi (DeLone & McLean, 2003). Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti (Khairunnisa, 2017). Model ini dapat menjelaskan bahwa manfaat bersih (*net benefit*) adalah sebuah hasil akhir yang dicapai apabila sebuah sistem memiliki kualitas sistem, informasi, dan pelayanan yang baik, dimana ketiga aspek kualitas ini akan menjadi penentu tercapainya kepuasan dan niat penggunaan pada para pengguna sistem informasi, yang berujung pada dirasakannya manfaat bersih atas penggunaan sistem. Terdapat enam variabel dalam pemodelan ini, yaitu,

system quality, information quality, service quality, intention to use, user satisfaction, dan net benefits.

Berdasarkan penjelasan di atas, menunjukkan peran penting dari Aplikasi Retail Apotek Mutiara, baik dalam mendukung perkembangan bisnis di Apotek Mutiara maupun dalam memudahkan pengguna nya melakukan pekerjaan. Oleh karena itu, skripsi ini dilakukan untuk membuktikan secara ilmiah mengenai kesuksesan Aplikasi Retail Apotek Mutiara menggunakan konsep *Information System Success Model (ISSM)* yang dikemukakan oleh DeLone and McLean. Sudut pandang yang diambil dari skripsi ini adalah sudut pandang pengguna dalam aspek kepuasan dan niat penggunaan Aplikasi Retail Apotek Mutiara.

1.2 Rumusan Masalah

Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kesuksesan dari implementasi aplikasi menggunakan *Information System Success Model (ISSM)*?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Objek yang dianalisis adalah aplikasi Retail Apotek Mutiara (*Point of Sales (POS)*) di Apotek Mutiara.
2. Populasi penelitian terdiri dari para pengguna aplikasi Retail Apotek Mutiara (*Point of Sales (POS)*) di Apotek Mutiara.
3. Variabel yang digunakan yaitu *system quality (SYQ), information quality (IQ), service quality (SEQ), intention to use (IU), user satisfaction (US), dan net benefits (NB).*

1.4 Tujuan Penelitian

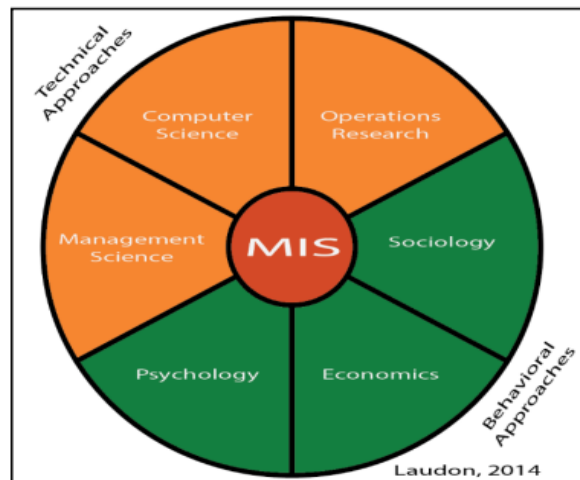
Mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kesuksesan dari implementasi aplikasi menggunakan Information System Success Model (ISSM).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Hasil skripsi dapat dijadikan sebagai bahan dasar improvisasi implementasi aplikasi yang ada di Apotek Mutiara.
2. Hasil skripsi dapat dijadikan sebagai bahan referensi evaluasi aplikasi di Apotek Mutiara.
3. Hasil skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian berkaitan dengan sistem informasi khususnya analisis kesuksesan penerapan sistem informasi.
4. Hasil skripsi ini dapat dijadikan sebagai sumber ilmu bagi pihak-pihak yang berada di bidang akademik atau pendidikan yang serupa.

1.6 Relevansi SI



Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi (*Laudon, 2014*)

Menurut (Laudon, 2014) suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponennya, yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Secara umum, sistem informasi dapat dibagi menjadi dua pendekatan yaitu technical approaches dan behavioural approaches seperti pada gambar 1.1.

Technical approaches adalah cara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi, sedangkan behavioral approaches adalah cara yang dilakukan dengan pendekatan umumnya bukan pada solusi teknis. Behavioral approaches berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Penelitian ini termasuk kedalam behavioural approaches karena di dalam penelitian ini akan mengukur faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan Aplikasi di Apotek Mutiara menggunakan model *Information System Success Model (ISSM)*.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain, alur penelitian, identifikasi masalah, literature review, model konseptual penelitian, hipotesis penelitian, target dan jumlah responden, ukuran sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan data, analisis dan pembahasan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yaitu mengenai analisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku karyawan dalam penggunaan aplikasi pada Apotek Mutiara ditinjau dari *Information System Success Model* (ISSM) melalui pengujian hipotesis serta implikasi terhadap hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan yang mencakup penyelesaian dari hasil pembahasan dan saran- saran yang diberikan oleh penulis yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pengerjaan penelitian ini.

LAMPIRAN

Berisi beberapa dokumen yang mendukung fakta dari penelitian ini.