

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### 1.1 LATAR BELAKANG

Sebuah era baru di dalam dunia usaha dan berorganisasi muncul sejalan dengan diperkenalkannya istilah teknologi informasi dan sistem informasi. Kedua istilah yang sering dipertukarkan penggunaannya ini pada intinya memiliki nuansa arti yang sama, yaitu bagaimana sebuah organisasi – baik berorientasi profit maupun non profit – berusaha untuk menggunakan perangkat komputer, aplikasi, dan sarana telekomunikasi untuk meningkatkan kinerjanya secara signifikan (Indrajit, 2000).

Pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi (Ashurst, Doherty, & Peppard, 2014), karena selain untuk meningkatkan kinerja, penggunaan teknologi informasi juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerjasama kelompok kerja, sehingga mendapatkan posisi yang kompetitif (Yuliana, 2016). Secara tidak langsung, perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi informasi sangat efisien dan efektif dibandingkan perusahaan yang sebagian prosesnya masih dikelola secara manual (Indrajit, 2000). Karena itu perusahaan berlomba-lomba mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan bisnisnya sehingga dapat meningkatkan keunggulan

dalam persaingan bisnis (Deny & Andry, 2018).

Dalam bidang komputerisasi, telah banyak yang diciptakan mulai dari website, program untuk mengolah data, sistem informasi berbasis web, dan masih banyak yang lainnya. Hal-hal diciptakan tidak lain adalah untuk membantu dan mempermudah pekerjaan manusia. Sebuah sistem informasi digunakan untuk membantu dalam menyelesaikan permasalahan

ataupun pekerjaan (Salim, 2014). Karena sistem informasi merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen dalam perusahaan atau organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Keandalan suatu sistem informasi dalam perusahaan atau organisasi terletak pada keterkaitan antar komponen - komponen yang ada, sehingga dapat dihasilkan dan dialirkan suatu informasi yang berguna (akurat, terpercaya, detil, cepat, relevan, dsb.) untuk organisasi yang bersangkutan (Indrajit, 2000).

Penerapan sistem informasi dalam proses bisnis perusahaan diharapkan berhasil atau sukses dalam pelaksanaannya. Pengukuran kesuksesan sistem informasi sangat diperlukan bagi manajemen untuk mengetahui nilai tambah bagi perusahaan (Yuliana, 2016), maka penting dilakukan pengukuran keberhasilan sistem yang digunakan, sehingga dapat dipastikan memberikan manfaat (Deny & Andry, 2018).

Di kota Jember, beberapa perusahaan telah menerapkan sistem dan teknologi informasi dalam proses bisnisnya, salah satunya yaitu PT.PLN (Persero). PT. PLN (Persero) merupakan Perusahaan Listrik Negara atau nama resminya adalah PT. PLN adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. PT. PLN (Persero) tentu mempunyai visi dan misi dalam menjalankan proses bisnisnya. Visi merupakan sesuatu yang dicanangkan oleh para pendiri perusahaan. Namun yang harus diperhatikan, visi bukanlah mimpi, namun sesuatu yang mungkin terwujud. Boleh dikatakan, visi adalah cita-cita dari pendiri perusahaan

terhadap 'kejayaan' yang diinginkan di kemudian hari (the ultimate goal). Kemudian oleh jajaran manajemen puncak, misi dicanangkan bersama-sama. Secara prinsip, misi ditetapkan sebagai jawaban terhadap visi yang telah ditetapkan sebelumnya. Disamping itu, dalam menentukan misi, biasanya ada hal lain yang mempengaruhi, yaitu value (nilai-nilai dalam kehidupan yang antara lain dipengaruhi oleh kultur, etika, sejarah, dan lain-lain) (Indrajit, 2000). Untuk mencapai visi dan misi tersebut harus didukung dengan penerapan dan pengembangan sistem dan teknologi informasi yang berfungsi secara efektif (Yuliana, 2016).

Sistem yang dapat dianalisis untuk penelitian ini salah satunya adalah Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), merupakan salah satu sistem internal berbasis web yang diterapkan di PT.PLN (Persero). Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) berfungsi untuk menampung segala jenis pengaduan maupun keluhan dari pelanggan melalui call center 123 untuk dapat segera ditindak lanjuti dengan respon time dan recovery time dengan waktu tertentu. Sebelum adanya Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), pengelolaan keluhan pelanggan masih diproses secara manual, proses manajemen keluhan belum terintegrasi, belum ada proses monitoring secara real time. Dengan adanya sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) pekerjaan pegawai PT. PLN (Persero) di rayon-rayon kota Jember sangat terbantu. Pengelolaan pengaduan dan keluhan dari pelanggan dapat terselesaikan dengan mudah dan cepat.

Masa penerapan sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) pada PT. PLN (Persero) yang telah berlangsung lama sejak tahun 2016 dirasakan telah cukup untuk dievaluasi apakah penerapan sistem informasi tersebut dapat dikatakan sukses yang diukur dari pemakai sistem sebagai penerima informasi.

Pengukuran kesuksesan sistem informasi adalah langkah evaluasi yang panjang, karena terdiri dari berbagai macam langkah dan dimensi yang digunakan. Salah satu model yang biasa digunakan dalam mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (Wisudiawan, 2015).

Banyak penelitian yang telah dilakukan menggunakan model DeLone dan McLean untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi di berbagai sektor.

Menurut Robo, Setyohadi dan Santoso (2018) yang telah melakukan penelitian kesuksesan aplikasi sistem akademik di sekolah ilmu kesehatan Wira Husada Yogyakarta, menyimpulkan bahwa kualitas informasi dan sistem tidak mempengaruhi pengguna, tetapi mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas layanan mempengaruhi pengguna dan kepuasan pengguna, kepuasan pengguna mempengaruhi pengguna, pengguna mempengaruhi net manfaat dan kepuasan pengguna mempengaruhi keuntungan bersih.

Menurut Yuliana (2016) yang telah melakukan penelitian kesuksesan sistem informasi POS pada PT. POS Indonesia (Persero) Divisi Regional Semarang, menyimpulkan bahwa Kualitas Sistem mempengaruhi signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individual. Begitu juga, Dampak Individual berpengaruh signifikan terhadap Dampak Organisasional. Selanjutnya, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi tidak mempengaruhi terhadap Penggunaan. Begitu juga Kualitas Informasi juga tidak mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Dampak Individual, dan antara Kepuasan Pengguna dengan Penggunaan tidak mempengaruhi satu sama lain. Secara keseluruhan penerapan SIPos di PT. Pos Indonesia (persero) Divisi Regional VI Semarang dapat memberikan pengaruh positif terhadap Dampak Organisasional.

Menurut Utami dan Samopa (2013), yang telah melakukan penelitian kesuksesan sistem informasi akademik (SIKAD) di ITS Surabaya, menyimpulkan bahwa pada model 1 terdapat korelasi yang terjadi antar variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna siakad. Kualitas layanan dan kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pemakaian siakad, pemakaian siakad dan kepuasan pengguna siakad memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih siakad. Pada model 2 juga terdapat hubungan antar variabel yaitu kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh

positif yang signifikan terhadap pemakaian siacad. Kualitas sistem, informasi, layanan dan pemakaian siacad juga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna siacad. Pemakaian siacad dan kepuasan pengguna siacad memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih siacad.

Menurut Supriyono (2017), yang telah melakukan penelitian kesuksesan sistem informasi perpustakaan di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY), menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dengan penggunaan, kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan penggunaan, kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, kualitas layanan dengan penggunaan, kualitas layanan dengan kepuasan pengguna, penggunaan dengan kepuasan pengguna, penggunaan dengan manfaat-manfaat bersih, kepuasan pengguna dengan manfaat-manfaat bersih. Penerapan sistem informasi perpustakaan dapat dinyatakan sukses karena terdapat korelasi positif antar variabel.

Menurut Hudin dan Riana (2016), yang telah melakukan penelitian kesuksesan sistem informasi accurate di enam perusahaan di Kota Sukabumi, menyimpulkan bahwa kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan, sedangkan variabel lainnya teruji signifikan dalam mengukur keberhasilan penggunaan sistem informasi akuntansi Accurate dengan nilai R-square 0,57 untuk penggunaan, 0,94 untuk kepuasan pengguna dan 0,94 untuk manfaat bersih.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan pada sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) PT. PLN (Persero) di kota Jember. Oleh karena itu, perlu dianalisis sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT). Penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean (2003) yang digunakan dalam penelitian Ojo (2017), dimana terdapat enam variabel pengukuran kesuksesan sistem informasi, yaitu Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Pelayanan (Service Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Penggunaan (Use), Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dan Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit).

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu :

- a Bagaimana tingkat kesuksesan penerapan sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) PT. PLN (Persero) di kota Jember?
- b Bagaimana hubungan antar variabel terhadap Net Benefit pada sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) PT. PLN (Persero) di kota Jember?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Dalam penelitian ini ada beberapa pembatasan masalah yang dilakukan, yaitu :



- a Penelitian ini berfokus pada kesuksesan sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) PT. PLN (Persero) di kota Jember.
- b Hasil yang didapatkan adalah hubungan antar variabel menggunakan metode Delone & McLean dengan variabel Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Pelayanan (Service Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Penggunaan (Use), Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) dan Manfaat-Manfaat Bersih (Net Benefit), serta tingkat kesuksesan sistem.
- c Populasi yang digunakan dalam penelitian merupakan total dari pegawai yang dapat mengoperasikan sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) PT. PLN (Persero) di semua rayon kota Jember.
- d Ukuran sampel atau responden yang diambil dalam penelitian merujuk pada tabel jumlah sampel berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan.
- e Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik non probability sampling (non random sample) dengan tipe purposive sampling.

#### 1.4 TUJUAN

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a Mencari tingkat kesuksesan Aplikasi Keluhan dan Pelayanan Terpadu (APKT) PT. PLN (Persero) di kota Jember.
- b Mencari signifikansi antar variabel terhadap net benefit pada sistem Aplikasi Keluhan dan Pelayanan Terpadu (APKT) PT. PLN (Persero) di kota Jember.

#### 1.5 MANFAAT

Adapun manfaat yang ingin dicapai dan diperoleh dalam penelitian “Identifikasi Kesuksesan Sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) Menggunakan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus: PT. PLN (Persero) di Jember)” sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

- a. Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi kepada pihak PT. PLN (Persero) di Jember tentang faktor yang mempengaruhi kesuksesan pada sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) PT. PLN (Persero) di kota Jember, sehingga nantinya PT. PLN (Persero) dapat meningkatkan kualitas sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT).

2. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan dan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
- b. Menghasilkan laporan yang dapat dijadikan acuan sebagai penelitian selanjutnya.

## 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

### BAB I PENDAHULUAN

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

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain teknologi informasi, sistem informasi, PT. PLN (Persero), Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), pengukuran kesuksesan system informasi. Structural Equation Modeling (SEM), Partial Least Square (PLS)-SEM, dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

### 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, penyusunan instrumen, pengujian instrumen, pengumpulan data, target dan jumlah responden, ukuran sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan data, outer model dan inner model.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai tingkat kesuksesan sistem dan analisis pengaruh system quality, service quality, information quality, use, user satisfaction, dan net benefit pada pengguna sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) PT. PLN (Persero) di Jember.

### BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta

saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya. Keterbatasan penelitian juga dijelaskan dalam bab ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

#### LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.