

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi hingga saat ini begitu pesat dan luas, teknologi informasi merupakan suatu hal yang berperan sangat penting untuk berbagai organisasi bisnis dalam mencapai keuntungan yang maksimal (Sutrisno et al., 2023). Manfaat yang signifikan telah terbukti diberikan oleh teknologi informasi kepada sejumlah organisasi maupun perusahaan di sektor bisnis dan operasional. Keadaan ini dapat terwujud jika organisasi memiliki tenaga kerja yang unggul di bidang teknologi informasi, tidak heran jika hampir semua perusahaan maupun organisasi di berbagai sektor membutuhkan tenaga kerja bidang teknologi informasi yang unggul. Hal ini sangat logis, karena bagaimana mungkin sebuah organisasi bisnis dapat berhasil dan bertahan atau bersaing tanpa adanya sumber daya manusia sebagai elemen penggerak utama dalam teknologi? Sumber daya manusia menjadi krusial bagi kesuksesan visi dan misi di setiap organisasi bisnis (Almeshref & Khwanda,2022);(Ausat, Al Bana et al.,2023).

Pemanfaatan teknologi informasi dapat membantu perusahaan mencapai keunggulan kompetitif, meningkatkan profit, beradaptasi dengan pasar, dan peningkatan yang signifikan melalui konsistensi, kreatifitas, dan inovasi (Hopia et al., 2023). Hal ini dapat berpengaruh besar pada organisasi bisnis di berbagai bidang, khususnya pada perusahaan bidang sarana dan logistik. Perusahaan di bidang sarana dan logistik sangat membutuhkan teknologi informasi dalam mendukung manajemen proses bisnis agar dapat berjalan dengan baik, dimana perusahaan bisnis di bidang tersebut berskala internasional dengan cakupan pasar

yang sangat luas. Dengan berkembangnya era industri khususnya bidang sarana dan logistik sampai saat ini, peran teknologi informasi semakin dibutuhkan supaya dapat menunjang aktivitas perusahaan secara akurat, jelas, rinci, dan terstruktur.

Dengan adanya teknologi informasi atau sistem informasi, manajemen operasional dapat berjalan dengan baik dan tentunya mempermudah perusahaan dalam memenuhi kebutuhannya. Selain itu, penggunaan sistem informasi sangat efektif untuk aktivitas diluar operasional perusahaan dimana teknologi tersebut merupakan sarana penghubung antara perusahaan dengan *customer*. Perusahaan dapat menyalurkan informasi terkait perkembangan layanan operasional kepada *customer* melalui sistem informasi, hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi meningkatkan efesiensi proses logistik dengan meningkatkan pemanfaatan sumber daya dan mengurangi biaya operasional (Choy et al., 2013).

Peranan dan penggunaan teknologi informasi ini telah diterapkan pada salah satu perusahaan sarana dan logistik, PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia (MTKI). PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia merupakan salah satu bisnis unit PT. Samudera Indonesia Tbk yang bergerak dalam bidang sarana dan logistik, khususnya bisnis depo kontainer. MTKI memberikan pelayanan seperti penanganan peti kemas untuk proses lift off atau lift on, penyimpanan peti kemas kosong, penumpukan, pembersihan, pencucian, perawatan dan perbaikan, dan kontainer reefer. Selain itu, MTKI juga melayani seperti portacamp, penjualan unit kontainer, persewaan kontainer, lapangan penumpukan muatan kontainer, dan persewaan genset untuk kontainer reefer. Seluruh aktivitas maupun proses bisnis yang dilakukan pada bisnis unit ini menerapkan sistem yang terintegrasi sebagai media dalam pengumpulan, penyampaian, dan pengolahan data maupun informasi.

Sistem informasi pada perusahaan ini berupa *Integrated Depot Management Systems* (IDMS) atau dikenal sebagai *Container Information System* (COINS).

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, *Integrated Depot Management System* (IDMS) merupakan aplikasi sistem informasi terintegrasi berbasis website yang bertujuan untuk menunjang setiap aktivitas *main depot*, mulai dari front office hingga proses operasional di lapangan, dan menghubungkan basis data informasi dari seluruh cabang di Indonesia. Aplikasi IDMS mempercepat proses di *main depot*, khususnya untuk kegiatan harian, dan secara otomatis menghasilkan laporan setiap harinya. Aplikasi ini memungkinkan *customer* untuk mendapatkan laporan secara *real time* dan akses terbuka untuk estimasi perbaikan. *Integrated Depot Management System* (IDMS) merupakan nilai tambah yang signifikan dalam mencapai keunggulan kompetitif, mengingat peranan sistem informasi tersebut menunjang aktivitas *main depot* secara menyeluruh.

Pengguna IDMS terdiri dari pihak manajemen perusahaan serta *staff* internal, maupun *customer* dari PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia seluruh cabang di Indonesia. Pada penelitian ini, analisis kesuksesan teknologi informasi IDMS akan dilakukan pada PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia yang berada di cabang Surabaya. IDMS merupakan sistem informasi terintegrasi yang selalu digunakan setiap hari dan disetiap aktivitas, karena sistem informasi ini dapat dikatakan sebagai media utama atau kunci dalam operasional bisnis perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan pemeliharaan terhadap aplikasi yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan termasuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan teknologi terhadap *Integrated Depot Management System* (IDMS)

supaya penggunaan sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dengan maksimal.

Terdapat beragam model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang telah dikemukakan oleh peneliti terdahulu, salah satu diantaranya adalah DeLone & McLean (2003) atau dikenal sebagai *D&M Success Model*. Model D&M dapat digunakan sebagai tolak ukur evaluasi sistem informasi pada organisasi secara multidimensi dan saling bergantung, sehingga dari evaluasi ini akan diketahui dimensi yang tidak signifikan dalam memengaruhi kesuksesan dan dimensi mana yang signifikan memengaruhi kesuksesan sistem informasi untuk selanjutnya dapat ditingkatkan. Pengukuran kesuksesan atau efektivitas sistem informasi (SI) telah diselidiki secara luas di seluruh komunitas riset IS. Namun, para ahli teori masih bergulat dengan pertanyaan mengenai konstruksi mana yang terbaik untuk mengukur kesuksesan IS (Rai, Lang, & Welker, 2002).

Model D&M secara komprehensif meninjau berbagai ukuran keberhasilan IS dan mengusulkan model keberhasilan IS enam faktor sebagai taksonomi dan kerangka kerja untuk mengukur variabel dependen kompleks dalam penelitian IS (Wang & Liao, 2008). (DeLone & McLean, 2003) menyebutkan bahwa model D&M memiliki 6 variabel sebagai dimensi kesuksesan sistem informasi, diantaranya *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Intention to Use*, *User Satisfaction*, *Net Benefits*. Namun, tidak menutup kemungkinan jika model yang diusulkan oleh DeLone & McLean belum cukup komprehensif dalam mengevaluasi IDMS. Oleh karena itu, diperlukan sebuah pengukuran kesuksesan *Integrated Depot Management System* (IDMS) dengan mengembangkan model evaluasi yang komprehensif untuk kesuksesan teknologi informasi tersebut dan

menguji secara empiris hubungan multidimensional variabel-variabel kesuksesan yang telah dikembangkan.

Berdasarkan pemaparan tersebut penelitian ini mengadopsi model D&M yang telah dikembangkan oleh (Sari et al., 2023), dimana terdapat penambahan variabel dalam model kesuksesan SI yaitu *User Capability*. (Baroudi et al., 1986) menyebutkan bahwa keterlibatan pengguna mempengaruhi kriteria kesuksesan seperti kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan penggunaan sistem. Keterlibatan pengguna dalam hal ini merupakan *staff* PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia di Surabaya sebagai pengguna sistem informasi. Dengan mengadopsi D&M Model yang telah dikembangkan oleh (Sari et al., 2023), diharapkan dapat menjadi model yang komprehensif terhadap pengevaluasian kesuksesan IDMS.

Dengan demikian akan diketahui dimensi kesuksesan yang tidak signifikan dalam kesuksesan IDMS dan dimensi yang signifikan dalam kesuksesan IDMS, yang dimana akan dijadikan tolak ukur untuk pengembangan atau peningkatan di masa depan. Oleh karena itu, diharapkan tingkat kesuksesan terhadap *Integrated Depot Management System* (IDMS) semakin tinggi dalam mencapai tujuan yang dibutuhkan oleh perusahaan dan terhindar dari *IT Productivity Paradox*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan merinci latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, terdapat rumusan masalah yang harus dipecahkan yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan teknologi informasi *Integrated Depot Management System* di PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia cabang Surabaya berdasarkan *Information System Success Model*?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa Batasan masalah diantaranya:

1. *Integrated Depot Management System (IDMS)* yang akan diteliti merupakan sistem informasi berbasis website yang sedang digunakan pada PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Cabang Surabaya.
2. Variabel yang digunakan diantaranya *System Quality, Information Quality, Service Quality, Intention to Use, User Satisfaction, Net Benefits, User Capability*.
3. Populasi dan sampel penelitian diambil dari seluruh *staff* PT. Masaji Tatanan Kontainer Indonesia Cabang Surabaya pada April – Mei 2024 sebanyak 70 responden.
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling jenuh* dimana melibatkan semua populasi dalam pengambilan sampel.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi dan menganalisis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi *Integrated Depot Management System (IDMS)* menggunakan *Information System Success Model (ISSM)* sebagai analisis terhadap evaluasi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang teliti dan komprehensif tentunya tidak hanya memberikan wawasan mendalam, tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perkembangan akademis maupun objek penelitian. Dalam konteks ini, penelitian merupakan sumber daya berharga yang dapat membuka peluang baru, memperbaiki

kualitas dan kebijakan layanan, dan memberikan solusi. Berikut manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Dapat digunakan sebagai sumber daya untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan *Integrated Depot Management System* (IDMS) oleh perusahaan atau organisasi.
- b. Dapat digunakan sebagai media untuk evaluasi pelayanan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan, menjaga efektivitas, sesuai kebutuhan proses bisnis dan *Standar Operasional Prosedur* (SOP).

## **1.6 Relevansi Sistem Informasi**

Sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur baik dari *people*, *hardware*, *software*, maupun *database* yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi di dalam suatu bentuk organisasi (Brien, 2011). Menurut Laudon dan Laudon (2010), sistem informasi adalah kumpulan komponen yang saling terhubung dan bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, dan mendistribusikan informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian dalam sebuah organisasi. Aplikasi IDMS pada penelitian ini merupakan salah satu bentuk sistem informasi yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional dan bisnis perusahaan.

Evaluasi sistem terhadap aplikasi perusahaan merupakan proses untuk menilai tingkat kesuksesan teknologi terhadap aplikasi tersebut. Analisis ini merupakan salah satu faktor penting yang dilakukan untuk mengidentifikasi apakah aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan pengguna dan sebagai evaluasi terkait kesuksesan implementasi sistem informasi tersebut. Oleh karena itu, relevansi sistem informasi dengan analisis kesuksesan teknologi terhadap aplikasi suatu

perusahaan dapat dilihat dari dua aspek, yaitu aspek teoritis dan aspek praktis. Sistem informasi aplikasi perusahaan dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan perusahaan, karenanya analisis kesuksesan teknologi informasi dapat membantu untuk meningkatkan kualitas aplikasi dan meningkatkan kepuasan pengguna. Maka dari itu, analisis penerimaan pengguna merupakan faktor penting untuk menjaga stabilitas operasional maupun bisnis perusahaan, sehingga aplikasi tersebut dapat memberikan manfaat yang optimal.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan yang akan diterapkan pada penulisan penelitian skripsi ini:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I akan berisikan mengenai latar belakang permasalahan dari penelitian, rumusan permasalahan, batasan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan yang akan diterapkan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II akan berisikan mengenai tinjauan pustaka dari penelitian yang dilakukan, membahas dasar teori yang sesuai dengan permasalahan serta membahas mengenai penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai referensi penelitian.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III akan berisikan mengenai metodologi atau tahapan-tahapan dari penelitian yang akan dilakukan, mulai dari tahapan awal hingga penyelesaian permasalahan penelitian.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab IV akan berisikan mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan, serta menjelaskan mengenai solusi dari permasalahan.

**BAB V PENUTUP**

Pada bab V akan berisikan mengenai kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, serta saran mengenai untuk penelitian selanjutnya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian Daftar Pustaka berisikan mengenai sumber-sumber literature dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan laporan penelitian.

**LAMPIRAN**

Pada bagian Lampiran berisikan mengenai lampiran yang berkaitan dengan penelitian yang berfungsi sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan.