

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman digitalisasi saat ini peran internet sangat penting dan berpengaruh bagi kehidupan, yang mana disebabkan oleh adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sehingga semua aspek kehidupan membutuhkan adanya teknologi (Wiryany et al., 2022). Internet merupakan salah satu dari adanya kemajuan teknologi. Teknologi dan internet menjadi satu kesatuan yang penting dalam kehidupan (Hastini et al., 2020). Dengan pemanfaatan teknologi sistem informasi dapat membantu semua aktivitas dan informasi sehingga bisa diakses dengan mudah karena lebih terorganisir. Hampir semua instansi, baik organisasi maupun perusahaan saat ini banyak memanfaatkan teknologi dengan menggunakan internet untuk mendukung proses bisnis mereka. Terutama pada perusahaan-perusahaan besar, mereka menjalankan proses bisnis menggunakan internet untuk mempermudah pekerjaan mereka sehingga lebih efisien dan efektif (Putri & Sutabri, 2023).

Website merupakan pemanfaatan adanya internet yang digunakan oleh perusahaan besar saat ini. Pekerjaan yang teintegritas menggunakan *website* memiliki beberapa keuntungan yaitu dapat menghemat waktu, menghemat biaya karena dapat mengurangi pengeluaran biaya, dan sistem kerja yang lebih fleksibel dan efisien (Sutabri et al., 2022). Salah satu perusahaan besar yang memanfaatkan internet dalam proses bisnis mereka yaitu perusahaan PT. Astra Isuzu. Perusahaan ini merupakan dealer mobil yang menawarkan jasa penjualan, perawatan,

perbaikan serta penyediaan suku cadang produk Isuzu, yang berdiri pada tahun 1990. PT. Astra Isuzu merupakan bagian dari PT. Astra International Tbk yang memiliki beberapa cabang di berbagai lokasi di Indonesia, termasuk Sidoarjo dan Surabaya. Perusahaan ini mendukung karyawannya dengan menyediakan layanan yang memfasilitasi pelaksanaan tugas melalui aplikasi SAP (*System Application and Product in Data Processing*) dan sistem informasi berupa *website* yang dapat diakses oleh seluruh karyawan dengan *database* yang terintegritas dan terpusat menjadi satu.

Website yang digunakan pada perusahaan PT. Astra Isuzu bernama astranet. Astranet tidak digunakan pada PT. Astra Isuzu saja tetapi digunakan oleh seluruh karyawan pada PT. Astra Internasional juga. Astranet dibangun pada tahun 2000-an dan merupakan sistem informasi berbasis *website* untuk menunjang karyawan dalam berbagai kebutuhan dan membantu dalam proses bisnis perusahaan seperti administrasi, pelaksanaan operasional, dan lain sebagainya. Astranet hanya bisa diakses dan digunakan oleh karyawan Astra yang sudah terdaftar namanya sebagai karyawan tetap. *Website* Astranet didesain untuk karyawan astra untuk membantu proses pekerjaan mereka. *Website* ini memiliki keamanan yang sangat tinggi. Setiap karyawan yang ingin mengakses *website* ini harus menggunakan fasilitas aset yang telah disediakan seperti PC dan laptop Aset yang diberikan oleh PT Astra khusus untuk karyawan. Pada astranet memiliki beberapa menu di dalamnya diantaranya *menu Home, Insan Astra, Knowledge Management, Self Service Application, Museum Astra, Help, Menu Searching, Notification, Direct Message, and Profile*. Menu-menu tersebut memiliki fitur dan fungsi yang berbeda sesuai dengan

kebutuhannya. Meskipun astranet dapat membantu karena memiliki beberapa kelebihan tetapi pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan di PT. Astra Isuzu cabang Sidoarjo dan Surabaya menjelaskan bahwa pengguna sering mengeluhkan terkait login ke dalam *website* tersebut karena kode OTP yang dikirim sering kali tidak masuk ke dalam HP pengguna dan tidak sesuai dengan kode OTP yang diterima. Dari dampak tersebut terkadang membuat pengguna merasa resah ketika ingin menggunakan *website* karena login yang bermasalah. Selain itu, terkait fitur dan tampilan aplikasinya juga terdapat kendala antara lain bahasa yang tersedia hanya 1 saja yaitu Bahasa Inggris, sehingga kurang *userfriendly* dan terkadang pengguna merasa bingung ketika akan menggunakannya, terlebih untuk pengguna yang kurang mahir dalam berbahasa inggris. Kecepatan *loading* dalam *website* masih terbilang agak lambat, tampilan yang monoton kurang interaktif, menu-menu yang ditampilkan juga membingungkan, serta kurangnya panduan dalam menggunakan *website* tersebut.

Dari beberapa kendala yang dijelaskan sebelumnya menandakan bahwa sistem informasi berbasis *website* astranet memiliki kualitas sistem dan layanan yang kurang baik sehingga implementasinya masih belum dikatakan sukses karena tujuan dari astranet masih belum tercapai. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan karyawan dan dapat berdampak buruk bagi perusahaan. Implementasi suatu sistem harus sesuai dengan standar dan mudah dalam implementasinya. Agar ketika sistem digunakan oleh pengguna dapat merasakan manfaat dari adanya sistem astranet tersebut (Firnanda & Hati, 2021).

Kesuksesan pada suatu sistem informasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja pengguna dan pengguna bisa menggunakan sistem pada jangka yang panjang. Untuk mencapai kesuksesan sistem informasi, terkadang terdapat kegagalan dalam mengimplementasikan sistem tersebut. Kegagalan pada sistem biasanya disebabkan oleh sebagian masalah yaitu ketika sistem sudah dijalankan atau dioperasikan tidak diimbangi dengan peningkatan kinerja sistem dan kurangnya perhatian pada sistem tersebut sehingga untuk mengatasi hal tersebut dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi (Wara et al., 2021).

Evaluasi kesuksesan pada suatu sistem perlu dilakukan karena kesuksesan implementasi dari suatu sistem tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi perlu mempertimbangkan persepektif pengguna (Hartono, 2007). Astranet sebelumnya pernah dilakukan evaluasi, evaluasi tersebut hanya mencakup perbaikan hak akses dan pembaruan informasi terbaru jika terdapat event baru serta biasanya evaluasi dilakukan setahun sekali. Sehingga evaluasi secara menyeluruh diperlukan untuk menilai keberhasilan sistem untuk memastikan apakah sebuah sistem tersebut berpengaruh dalam mencapai tujuan proses bisnis dan berdampak pada suatu organisasi atau perusahaan serta dapat meminimalisir atau mengatasi kegagalan pada sistem informasi. Evaluasi kesuksesan bisa dilakukan dengan menggunakan beberapa model evaluasi sistem informasi untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi, salah satunya yaitu menggunakan model Delone and McLean. Sedangkan EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan dari pengguna pada suatu sistem informasi.

Oleh karena itu diperlukan evaluasi kesuksesan pada website astranet ini dengan memodifikasi model *Information System Succes Model (ISSM)* Delone & McLean untuk mengukur kesuksesan sistem dengan menambahkan dua variabel konstruk yaitu *Format* dan *Content* dari model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk mengetahui pengaruh kepada kepuasan pengguna. Penerapan modifikasi model Delone and McLean ISSM dan EUCS diadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti (Sorongan & Hidayati, 2020). Penelitian ini menggabungkan antara model Delone and McLean dengan EUCS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi e-government dengan sudut pandang penggunaan teknologi dan respon Masyarakat terhadap layanan tersebut. Ditambahkan konstruk *format* dan *content* kedalam model penelitian karena sisi estetika tampilan dan isi informasi dapat berpengaruh penting terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dalam penelitian *website* astranet ini menggunakan 7 konstruk, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, manfaat bersih, kepuasan pengguna yang dimodifikasi dengan menambahkan variabel *format*, dan *content* dari model EUCS. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan *website* astranet pada perusahaan PT. Astra Isuzu cabang Sidoarjo dan Surabaya. Sehingga hasil dari penelitian dapat membantu pengembang *website* astranet untuk meningkatkan kualitas dan performa *website* agar dapat membantu proses bisnis perusahaan dengan efektif dan efisien.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada skripsi ini yaitu Apa saja

faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi pada sistem informasi *website* astranet dengan menggunakan model modifikasi Delone and McLean *Information System Succes Model (ISSM)*?

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini tidak meluas dan lebih spesifik, maka akan dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Model yang digunakan untuk dalam skripsi ini yaitu modifikasi model Delone and Mclean yang ditambah dengan model EUCS yaitu *format* dan *content*. Faktor kesuksesan yang berkaitan dengan Information system success model Delone Mclean yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *user satisfaction* yang ditambahkan *format dan content*, dan *net benefit*.
2. Cabang yang digunakan pada skripsi ini yaitu kota Surabaya dan Sidoarjo
3. Responden yang digunakan dalam skripsi ini adalah seluruh karyawan PT. Astra Isuzu cabang Sidoarjo dan Surabaya yang berjumlah 150 orang.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi pada sistem informasi *website* astranet dengan menggunakan model modifikasi Delone and McLean *Information System Succes Model (ISSM)*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan pertimbangan kepada pihak pengembang Astranet untuk meningkatkan serta perbaikan layanan pada sistem informasi astranet sehingga pengguna puas ketika menggunakan sebuah sistem informasi.

1.6 Relevansi SI

Menurut AISINDO (*Association For Information System Indonesia*) Disiplin Ilmu Sistem Informasi adalah disiplin ilmu yang mempelajari berbagai aspek yang berhubungan dengan teknologi informasi yang berkaitan dan berinteraksi dengan sistem sosial dalam hal ini meliputi organisasi, perusahaan dan Masyarakat. Dalam Disiplin Ilmu Sistem Informasi meliputi teknologi informasi, manusia, organisasi (Proses, struktur, fungsi, dan lain-lain). Cakupan yang termasuk kedalam kategori disiplin ilmu sistem informasi yaitu perencanaan sistem informasi, perancangan sistem informasi, Pembangunan sistem informasi, operasional sistem informasi, evaluasi atau audit sistem informasi, faktor-faktor yang menyebabkan sebuah SI/TI dapat diterima target penggunaannya (*Adoption/Diffusion*), Bagaimana sebuah SI/TI digunakan target penggunaannya (*Domestication*) dan Bagaimana pengaruh atau Dampak penggunaan sebuah SI/TI (*Impacts* atau *Post Adoption Stage*). Dari beberapa cakupan disiplin sistem informasi, evaluasi sistem informasi dipilih karena berhubungan dengan manajemen sistem informasi dan topik yang dibahas dalam skripsi ini. Evaluasi sistem informasi terdiri dari beberapa model diantaranya model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dan Delone and Mclean yangmana kedua model ini

digunakan untuk mengevaluasi suatu sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Menurut (Laudon & Laudon, 2017), sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang berkaitan dengan maksud untuk menghimpun, menyimpan, memproses dan menyebarkan informasi dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan di suatu organisasi. Terdapat beberapa teori yang dikemukakan oleh Laudon-laudon salah satunya yaitu teori proses bisnis. Pada teori ini menjelaskan terkait proses bisnis organisasi yangmana pemahaman terkait proses bisnis pada organisasi dapat merancang dan mengimplementasikan sistem informasi yang efektif guna mendukung kegiatan bisnis tersebut. Dalam pengimplementasian suatu sistem diperlukan evaluasi untuk mendukung berjalannya proses bisnis tersebut. Evaluasi adalah tahapan dalam menilai sejauhmana rencana dapat dijalankan sesuai dari tujuan yang telah dibuat sehingga tujuan tersebut berhasil (Sugiyono, 2015). Dari penjelasan beberapa teori tersebut pengertian sistem informasi memiliki relevansi dengan topik dalam skripsi ini yaitu evaluasi kesuksesan sistem untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan *website* Astranet dengan menggunakan model Delone and McLean *Information System Succes Model (ISSM)* yang dimodifikasi. Sehingga dengan adanya evaluasi kesuksesan *website* dapat mendukung dan mempermudah jalannya proses bisnis perusahaan dengan menggunakan model Delone and McLean dan EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam laporan penelitian skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan terkait latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang dasar-dasar teori sebagai pendukung penelitian, isi dari bab ini penjelasan mengenai pengertian sistem informasi, *website*, *astranet*, kesuksesan sistem, ISSM Delone and McLean, *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan beberapa teori pendukung lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan terkait alur metode atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian, langkah-langkah dalam penelitian terdiri dari observasi dan wawancara, identifikasi masalah, studi literature, menentukan model konseptual, penyusunan hipotesis, menentukan populasi dan sampel, penyusunan instrumen penelitian, pengujian instrumen, pengolahan data serta analisis terkait data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan mendalam terkait hasil penelitian yang telah dilakukan dengan analisis deskriptif dan analisis inferensial.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran yang diberikan peneliti terkait penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian daftar pustaka ini berisi beberapa studi literatur pendukung terkait penelitian yang dilakukan.

LAMPIRAN

Bagian lampiran ini berisi beberapa dokumen yang digunakan untuk pendukung dalam penelitian.