

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evolusi teknologi informasi menyumbang kontribusi signifikan terhadap transformasi proses bisnis, terutama dalam hal efisiensi dan efektivitas operasional. Teknologi informasi berperan penting dalam mendukung proses bisnis melalui kecepatan penyampaian informasi, akurasi pengolahan data, peningkatan konektivitas, serta kemampuan dalam menunjang pengambilan keputusan yang lebih tepat dan responsive. Teknologi informasi telah menjadi penggerak utama operasi bisnis, dan telah membawa perubahan signifikan pada struktur, operasional, dan manajemen organisasi[1]. Teknologi informasi memiliki potensi besar untuk meningkatkan proses bisnis dan mengubah cara bisnis dikelola. Salah satu organisasi yang menggunakan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnisnya adalah PT. Tsamaniya Amanah Mandiri. Tsamaniya adalah minimarket modern yang menjual kebutuhan sehari-hari dengan sistem swalayan, dimana konsumen dapat mengambil barang secara mandiri. Sejak didirikan pada tahun 2005, Tsamaniya telah berkembang pesat dan kini memiliki 18 cabang yang tersebar di Jawa Timur. Dalam dua dekade terakhir, Tsamaniya telah mengalami banyak kemajuan di berbagai bidang, termasuk dalam teknologi informasi. Perusahaan ini telah menerapkan Smart Point of Sales (SmartPOS) di seluruh cabangnya, yang merupakan sistem terkomputerisasi terpusat yang menggabungkan perangkat lunak dan perangkat keras untuk mendukung aktivitas bisnis.

SmartPOS adalah aplikasi web online yang memerlukan web server dan browser untuk dijalankan. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur lengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, baik dalam hal layanan, informasi, maupun kinerja. SmartPOS dapat diakses di seluruh cabang Tsamaniya dengan tampilan yang sesuai dengan jobdesk pengguna, seperti tampilan untuk penjualan,

pembelian, dan inventaris. Untuk meningkatkan kinerja teknologi informasi dalam suatu organisasi, evaluasi terhadap sistem yang diterapkan adalah hal yang penting. Melalui proses evaluasi, perusahaan mampu mengidentifikasi aspek-aspek dalam sistem yang memerlukan perbaikan, pengembangan, maupun pemeliharaan. Selain itu, evaluasi memungkinkan perusahaan untuk menilai sejauh mana sistem yang diterapkan memberikan kontribusi positif yang signifikan bagi pengguna maupun bagi organisasi secara keseluruhan [2]. Meskipun beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengevaluasi keberhasilan penggunaan sistem informasi perusahaan, hingga saat ini, keberhasilan penggunaan SmartPOS di Tsamaniya minimarket belum pernah dievaluasi sejak diperkenalkan pada tahun 2020. Dengan beroperasinya SmartPOS selama lima tahun, sudah cukup waktu untuk menilai keberhasilannya menurut sudut pandang pengguna. Oleh karena itu, evaluasi penggunaan SmartPOS di Tsamaniya akan dilakukan untuk menilai keberhasilan penerapannya bagi organisasi. Evaluasi tersebut mencakup berbagai dimensi, antara lain desain antarmuka pengguna, fungsionalitas sistem informasi, kinerja sistem, serta kualitas layanan yang ditawarkan dan seberapa puas pengguna dalam mengimplementasikan sistem.

Salah satu kerangka evaluasi yang banyak digunakan untuk menilai kesuksesan suatu sistem informasi adalah ISSM (*Information System Success Model*) yang dikembangkan oleh William Hook DeLone dan Ephraim R McLean. Model diperkenalkan pertama kali di tahun 1992 dan mengalami penyempurnaan di tahun 2003, model menekankan enam komponen utama yang menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi, yakni *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention to use*, *user satisfaction*, dan *net benefits*. Kontribusi Delone dan Mclean dipandang sebagai satu dari sekian yang paling berpengaruh dalam ranah evaluasi suatu sistem informasi, mengingat model ini menawarkan pendekatan yang menyeluruh serta tetap relevan dalam berbagai konteks organisasi [3]. Berdasarkan penelitian terdahulu, model keberhasilan dalam ISSM menunjukkan adanya hubungan sebab akibat antara dimensi-dimensi pengukuran. Dengan demikian, setiap dimensi tidak dapat dianalisis secara terpisah, melainkan harus dipertimbangkan secara keseluruhan karena masing-

masing dimensi saling mempengaruhi satu sama lain. [4]. Dengan memperhatikan hal tersebut, peneliti mengusulkan skripsi dengan judul “**Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Smart Point of Sale pada Tsamaniya Minimarket Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (ISSM)**” dengan tujuan mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang berkontribusi pada keberhasilan implementasi aplikasi SmartPOS di Tsamaniya Minimarket.

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam skripsi difokuskan pada identifikasi elemen utama yang memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi aplikasi Smart Point of Sale (SmartPOS) di Minimarket Tsamaniya, dengan Model ISSM milik DeLone dan McLean sebagai kerangka analitis.

1.3 Batasan Masalah

- 1) Penelitian mengadopsi model milik DeLone dan McLean tahun 2003 dan diperkenalkan dalam publikasi *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*.
- 2) Objek penelitian yaitu lima cabang Tsamaniya Minimarket yang tersebar di Kabupaten Nganjuk.
- 3) Kuesioner akan dibagikan kepada karyawan Tsamaniya Minimarket yang memiliki akses sebagai pengguna SmartPOS.

1.4 Tujuan Penelitian

Studi penelitian difokuskan pada identifikasi elemen-elemen kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi Smart Point of Sale (SmartPOS) di Minimarket Tsamaniya dengan menggunakan Model ISSM 2003 milik DeLone & McLean sebagai alat ukur. Studi ini mengeksplorasi variabel kunci yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi SmartPOS.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi akademik

Temuan dari studi ini diharap mampu menyumbang kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, terutama pada bidang sistem informasi. Hasilnya diharapkan dapat berfungsi sebagai dasar bagi studi selanjutnya yang mengkaji lebih dalam topik serupa, serta memberikan wawasan baru terkait elemen yang memengaruhi keberhasilan suatu sistem informasi pada sektor ritel, khususnya pada unit usaha minimarket.

1.5.2 Bagi objek studi kasus

Dengan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan SmartPOS di Minimarket Tsamaniya, temuan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi praktis yang dapat diterapkan dalam rangka mengoptimalkan penggunaan sistem serta mendorong peningkatan kinerja organisasi. Selain itu, diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan dan penyempurnaan sistem SmartPOS di masa mendatang.

1.6 Relevansi SI

Menurut JHUP Simanungkalit (2012), sistem informasi dapat dipahami sebagai kombinasi antara orang, prosedur, dan alat yang bekerja sama untuk mengumpulkan, memproses, dan mendistribusikan suatu data dalam perusahaan. Dalam konteks bisnis modern, terutama pada sektor ritel, penerapan sistem informasi, seperti aplikasi Smart Point of Sale (SmartPOS), telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan manfaat yang signifikan. Untuk memaksimalkan manfaat tersebut, penting untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan program. Keberhasilan layanan ini sangat ditentukan oleh persepsi pengguna yang berinteraksi dengan produk. Maka dengan mengidentifikasi elemen utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi SmartPOS di Minimarket Tsamaniya, penelitian ini menggunakan pendekatan Information System Success Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Model tersebut

meliputi enam konstruk, yakni kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat yang diperoleh. Model dijadikan sebagai dasar analisis efektivitas penerapan sistem, guna meninjau sejauh mana masing-masing variabel memberikan dampak terhadap kinerja sistem SmartPOS yang diterapkan di Tsamaniya Minimarket.

1.7 Sistematika Penulisan

Kerangka penulisan skripsi memegang peranan penting dalam memberikan kejelasan terhadap struktur penyajian, mempermudah pengorganisasian isi, serta mendukung efisiensi dalam proses penulisan karya ilmiah secara keseluruhan. Sistematika ini juga membantu penulis dalam mengembangkan logika berpikir yang runtut, sehingga setiap bagian saling mendukung untuk mencapai tujuan penelitian [6]. Skripsi ini dikelompokkan menjadi lima bab yaitu:

BAB I. PENDAHULUAN

Berisi penjelasan yang melatar belakangi permasalahan, perumusan masalah, kompleksitas isu yang dikaji, tujuan dan manfaat penelitian, relevansi topik dengan kajian terdahulu, serta struktur penulisan karya ilmiah secara keseluruhan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Menyajikan kerangka pustaka sebagai dasar penelitian, tinjauan literatur, serta telaah terhadap studi-studi terdahulu yang relevan dengan isu yang dikaji.

BAB III. METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode atau pola yang dipakai pada penelitian, yang meliputi desain penelitian, identifikasi masalah, landasan teori, perumusan hipotesis, instrumen penelitian, langkah-langkah dalam memperoleh data serta teknik analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil berupa temuan-temuan penting yang diperoleh selama proses penelitian, serta analisis yang dikerjakan guna menemukan jawaban atas rumusan masalah.

BAB V. PENUTUP

Bab ini menyimpulkan temuan utama penelitian, menjelaskan batasan-batasan kesimpulan, rekomendasi, serta saran atau implementasi praktis dari penulis bagi peneliti lain.