

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi informasi mendorong organisasi untuk turut serta meningkatkan efektivitas proses bisnis mereka. Hal tersebut mengacu pada transformasi digital yang saat ini menjadi fokus utama dalam penelitian bisnis. Proses transformasi digital tersebut tidak hanya melibatkan penerapan teknologi baru, tetapi mendorong perusahaan untuk mengadopsi model bisnis yang lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan dan perkembangan teknologi. Peningkatan tersebut dilakukan melalui implementasi sistem informasi, termasuk Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG). Di era modern, kebutuhan akan informasi kepegawaian yang akurat, cepat, dan mudah diakses menjadi kebutuhan utama yang penting untuk mendukung kinerja organisasi. Kinerja organisasi yang dimaksud seperti pengambilan keputusan, efisiensi administratif, dan tata kelola sumber daya manusia. Pada akhirnya, transformasi digital tidak hanya tentang adopsi teknologi, tetapi mencakup seluruh perubahan strategis dan operasional yang mendalam dengan tujuan untuk mencapai daya saing di era modern. Namun, di berbagai organisasi ditemukan bahwa tidak semua organisasi mampu memaksimalkan pemanfaatan sistem informasi tersebut. Di berbagai studi disebutkan bahwa lebih dari 50% organisasi di negara berkembang belum sepenuhnya berhasil memanfaatkan sistem informasi secara optimal sehingga berdampak pada rendahnya kinerja dan proses internal yang tidak efisien [1].

Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) merupakan sebuah sistem yang umumnya berbasis *website* dan digunakan sebagai platform untuk mengelola, memproses, dan menyimpan data administrasi kepegawaian sebuah instansi secara terintegrasi dan efisien. Dengan adanya sistem tersebut, organisasi dapat menyederhanakan proses administrasi dan mempermudah akses informasi penting, selain itu mempercepat proses pengambilan keputusan dengan lebih tepat.

Pada dasarnya, Sistem Informasi Kepegawaian berperan penting dalam mengintegrasikan data pegawai, pengelolaan absensi, penilaian kinerja, hingga perencanaan kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM). Karena, umumnya di banyak organisasi, bidang yang paling umum mengalami transformasi digital adalah pengelolaan sumber daya manusia. Banyak organisasi yang memanfaatkan teknologi

informasi yang terintegrasi dengan prosedur manajerial di bidang sumber daya manusia sebagai bagian dari transformasi digital. Namun, kenyataan yang terjadi di banyak organisasi dapat ditemukan bahwa proses yang terkait dengan administrasi kepegawaian masih menghadapi permasalahan seperti data yang tidak konsisten, keterlambatan pembaruan informasi, serta ketergantungan pada proses manual yang rentan kesalahan.

Pada PT Intan Ustrix, kebutuhan terhadap sistem yang mampu mendukung pengelolaan kepegawaian sangat krusial, namun efektivitas implementasinya belum pernah dievaluasi secara sistematis. Penerapan Sistem Informasi Kepegawaian di PT Intan Ustrix merupakan hal yang baru bagi sebagian pegawai. Dikarenakan sebelumnya belum pernah ada sistem yang mengelola sumber daya manusia dan dapat diakses oleh seluruh pegawai. Hal ini menunjukkan adanya urgensi untuk mengkaji sejauh mana sistem yang digunakan telah memberikan manfaat sesuai dengan harapan organisasi.

Berbagai penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa keberhasilan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, dan *user satisfaction* [2][3]. Model pengukuran keberhasilan sistem informasi yang paling banyak digunakan adalah DeLone and McLean, yang mencakup enam dimensi utama yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, serta *net benefits* [4]. Variabel berfungsi sebagai faktor-faktor utama yang mempengaruhi suatu peristiwa atau fenomena yang diteliti, di mana setiap variabel memiliki karakteristik yang dapat berubah dan berbeda satu sama lain. Pada tahun 2003, model DeLone and McLean diperbarui menjadi tiga dimensi utama, yaitu *information quality*, *system quality*, dan *service quality*. Selain itu, variabel dampak individu dan organisasi digantikan dengan *net benefit* (*net benefit*). Penelitian sebelumnya secara konsisten menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah sistem tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh persepsi dan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut. Hal ini memberikan pandangan menyeluruh mengenai kesuksesan sistem informasi kepegawaian dalam memenuhi kebutuhan organisasi.

Selain kualitas sistem, informasi, dan layanan, keberhasilan implementasi Sistem Informasi Kepegawaian juga dipengaruhi oleh aspek pengendalian internal dalam sistem. *internal control quality* berkaitan dengan kemampuan sistem dalam mengatur hak akses pengguna, menjaga keamanan data, serta memastikan keandalan

dan integritas informasi yang diolah. Dalam konteks sistem kepegawaian, pengendalian internal menjadi faktor penting karena sistem mengelola data sensitif seperti data pribadi pegawai, riwayat kinerja, dan administrasi kepegawaian. Sistem yang memiliki pengendalian internal yang baik dapat meminimalkan risiko kesalahan data, penyalahgunaan informasi, serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Oleh karena itu, *internal control quality* dipandang sebagai variabel pendukung yang relevan untuk melengkapi analisis kesuksesan implementasi Sistem Informasi Kepegawaian di PT Intan Ustrix, terutama dalam memastikan bahwa sistem tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga aman, andal, dan sesuai dengan prosedur organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, menjadi dasar penting perlunya dilakukan evaluasi mendalam terhadap keberhasilan implementasi Sistem Informasi Kepegawaian di PT Intan Ustrix. Mengingat pentingnya sistem ini dalam mendukung pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien untuk mendukung visi dan misi serta tujuan perusahaan. Evaluasi tersebut diperlukan untuk mengidentifikasi apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan telah mampu mendorong penggunaan sistem secara efektif serta memberikan tingkat kepuasan yang memadai bagi penggunanya. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan implementasi Sistem Informasi Kepegawaian pada PT Intan Ustrix melalui pendekatan model DeLone and McLean. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana sistem telah memenuhi kebutuhan organisasi serta memberikan informasi strategis untuk perbaikan di masa depan. Selain itu, penelitian ini dilakukan sebagai tugas akhir mahasiswa, yang bertujuan untuk memberikan kontribusi akademis sekaligus solusi praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan kesuksesan sistem informasi kepegawaian yang diimplementasikan. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul: **“Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kepegawaian pada PT Intan Ustrix Menggunakan Model DeLone and McLean.”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hasil analisis kesuksesan

Implementasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) di PT Intan Ustrix berdasarkan variabel pada model DeLone and McLean?"

### **1.3. Batasan Masalah**

Untuk menjaga penelitian tetap terarah dan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, maka batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi keberhasilan implementasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) yang digunakan di PT Intan Ustrix, tanpa menilai atau membandingkan sistem informasi lain di luar ruang lingkup perusahaan.
2. Variabel penelitian dibatasi pada enam konstruk utama dalam Model DeLone and McLean, yaitu: *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, *net benefits*. Dengan tambahan variabel pendukung yaitu *internal control quality*.
3. Responden penelitian adalah semua pegawai yang menggunakan sistem, baik pegawai tetap maupun pegawai kontrak.
4. Penilaian keberhasilan sistem didasarkan pada persepsi pengguna, melalui pengisian kuesioner yang telah disusun berdasarkan konstruk model DeLone and McLean.
5. Ruang lingkup penelitian tidak mencakup proses perancangan, pembangunan, atau pengembangan sistem, melainkan hanya pada evaluasi tingkat keberhasilan implementasi sistem yang sudah berjalan di PT Intan Ustrix.
6. Waktu penelitian dibatasi pada kondisi implementasi sistem pada periode penelitian berlangsung, sehingga tidak mencakup analisis historis jangka panjang maupun prediksi di masa depan.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini berdasarkan dari rumusan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya adalah untuk mengetahui hasil analisis model DeLone and McLean terhadap keberhasilan implementasi Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG) di PT Intan Ustrix.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

- a. Bagi PT Intan Ustrix

1. Memberikan gambaran komprehensif mengenai keberhasilan implementasi Sistem Informasi Kepegawaian, mengacu pada indikator keberhasilan sistem dalam model DeLone dan McLean [5].
  2. Menjadi dasar rekomendasi peningkatan sistem, sehingga *net benefit* dapat dirasakan secara optimal oleh organisasi.
- b. Bagi Pengembang Sistem / Tim IT
1. Memberikan wawasan tentang persepsi pengguna, karena penelitian terdahulu menyatakan bahwa kualitas sistem dan layanan berperan dalam membentuk *user satisfaction* [6].
  2. Mendukung keputusan strategis terkait investasi TI, karena *net benefit* sistem dapat diukur melalui pendekatan model DeLone and McLean [5].
  3. Memberikan dasar evaluasi sistem jangka panjang, menggunakan indikator keberhasilan yang terukur.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk memandu penyusunan laporan dan menjadi pedoman dalam mencapai tujuan penulisan skripsi. Berikut merupakan bagian yang digunakan dalam proses penyusunan skripsi:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum penelitian, seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, sistematika penulisan, serta relevansi sistem informasi.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas penelitian terdahulu yang relevan untuk dibandingkan dengan penelitian saat ini, menghasilkan dasar teori yang mendukung topik.

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk memulai sampai mencapai tujuan penelitian, mencakup

identifikasi masalah, studi literatur, metode pengumpulan data dan analisis kebutuhan

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil dari tiap tahap dalam metodologi penelitian. Selain itu, dibahas juga hasil olah data mulai dari awal pengumpulan data sampai dengan hasil akhir hipotesis penelitian.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan ringkasan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya, serta menyajikan saran sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bagian ini mencantumkan literatur dari penelitian terdahulu yang digunakan sebagai referensi dalam penyusunan skripsi.

#### **LAMPIRAN**

Pada bagian lampiran, ditampilkan data tambahan atau informasi pelengkap yang mendukung pembuatan skripsi, seperti tabel, grafik, atau dokumen lain.

### **1.7 Relevansi SI**

Manajemen Sistem Informasi (MSI) merupakan bidang studi yang menggabungkan antara disiplin ilmu komputer, manajemen, dan riset praktis yang berfokus pada pengembangan sebuah solusi sistem guna untuk menyelesaikan masalah yang nyata dan mengelola sumber daya teknologi informasi dengan baik. Salah satu cara memahami dan mengembangkan sistem informasi dalam MSI adalah melalui *technical approaches*, yang menitikberatkan pada aspek teknis seperti ilmu komputer, manajemen, dan riset operasi. Di sisi lain, *Behavioral approaches* lebih berfokus pada faktor non-teknis, seperti perubahan sikap, kebijakan organisasi, serta perilaku pengguna dalam penerapan dan pemeliharaan sistem informasi [7]. Sehingga kedua pendekatan tersebut saling melengkapi dalam memastikan keberhasilan implementasi sistem. Oleh karena itu, MSI tidak hanya berfokus sebagai pengembangan teknologi, tetapi bagaimana sistem tersebut dapat diterima dan digunakan dalam organisasi. Hal itu memastikan bahwa implementasi sistem

informasi sesuai dengan kebutuhan bisnis dan organisasi, dengan tujuan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Selain itu, penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dengan bidang Sistem Informasi karena berfokus pada evaluasi keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam konteks organisasi. Sistem Informasi tidak hanya dipandang sebagai solusi teknis, tetapi juga sebagai alat manajerial yang mendukung pengambilan keputusan dan peningkatan kinerja organisasi. Melalui analisis kesuksesan implementasi Sistem Informasi Kepegawaian, penelitian ini mengkaji keterkaitan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengendalian internal, serta perilaku dan *user satisfaction*. Hal tersebut sejalan dengan ruang lingkup keilmuan Sistem Informasi yang menekankan integrasi antara aspek teknologi, manusia, dan proses bisnis. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami bagaimana sistem informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi melalui penerapan dan evaluasi yang tepat.

Penelitian ini relevan dengan bidang Sistem Informasi karena menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur keberhasilan sistem informasi melalui model evaluasi yang terstruktur dan teruji secara empiris. Penerapan model DeLone and McLean dalam penelitian ini menunjukkan bagaimana konsep-konsep teoritis dalam Sistem Informasi dapat diaplikasikan secara langsung untuk menilai efektivitas sistem yang digunakan di lingkungan organisasi. Analisis hubungan antar variabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, *user satisfaction*, serta *net benefit* mencerminkan karakteristik utama kajian Sistem Informasi yang menekankan evaluasi kinerja sistem berbasis data. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya relevan secara konseptual, tetapi juga memberikan contoh penerapan metode analisis Sistem Informasi dalam konteks permasalahan nyata di dunia kerja.