

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang pesat karena teknologi informasi memiliki peran yang penting bagi setiap organisasi yaitu sebagai fasilitas yang membantu suatu organisasi dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan dan bernilai. Pengaruh dari perkembangan tersebut organisasi memanfaatkan teknologi informasi sebagai penghasil informasi yang saat ini mengarah pada sistem informasi. Maka untuk dapat menghasilkan informasi tersebut diperlukan suatu sistem yang dapat mengolah informasi tersebut karena setiap organisasi menganggap bahwa sistem informasi sangat penting pada instansi pemerintahan maupun perusahaan dalam menjalankan operasionalnya.

Selain itu teknologi dan sistem informasi selalu berkaitan dengan permasalahan komputer yaitu sistem informasi berbasis komputer. Sistem informasi berbasis komputer digunakan sebagai alat untuk mengolah data informasi menjadi sebuah informasi yang bernilai, namun tidak sedikit masalah yang sering dihadapi pengguna sistem informasi dalam penggunaannya. Penggunaan pada sistem informasi biasa disebut sebagai perilaku dari individu tertentu yang menggunakan sistem informasi karena terdapat manfaat serta

keuntungan yang dihasilkan sistem informasi tersebut dalam penggunaannya.

Pada perilaku yang ditunjukkan dari penggunaan sistem informasi berbasis

komputer tersebut diharapkan akan memberikan hasil yang baik terhadap kinerja masing-masing individu. Maka dari itu manfaat yang diberikan dari penggunaan sistem informasi tersebut akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna sistem informasi.

Kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akan tercapai jika sistem tersebut dapat memberikan keuntungan serta manfaat bagi pengguna yang menggunakan sistem informasi tersebut. Dari penelitian sebelumnya terungkap bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi (Doll dan Torkzadeh, 1998). Keberhasilan sistem informasi dalam pemanfaatannya dapat mencapai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi.

Pemanfaatan sistem informasi tentunya ada di setiap perusahaan selain pada perusahaan, instansi pemerintahan pun saat ini sudah memanfaatkan dan menerapkan sistem informasi dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya. Agar aktifitas kerja berjalan efektif dan efisien sehingga beban waktu yang dipergunakan untuk menyelesaikan pekerjaan pun dapat cepat terselesaikan. Salah satu instansi yang sudah menerapkan serta memanfaatkan sistem informasi adalah instansi Pemerintahan yang berada di Kota Cimahi.

Instansi Pemerintahan Kota Cimahi selaku perumus serta pelaksana sebuah kebijakan dalam APBN, berkewajiban untuk terbuka dan bertanggung jawab terhadap seluruh hasil pelaksanaan dalam pembangunan di daerah. Dengan menunjukkan salah satu bentuk tanggung jawab Pemerintah Kota Cimahi tersebut, maka diwujudkan dengan menyediakan informasi keuangan yang komprehensif

kepada masyarakat luas termasuk pada informasi keuangan daerah. Untuk mewujudkan tanggung jawab tersebut, maka Pemerintah Kota Cimahi memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang saat ini berkembang pesat guna mendorong terwujudnya pemerintahan yang bersih, transparan, serta mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Dengan menciptakan sebuah sistem informasi yang berguna untuk mengatur dan mengolah data keuangan daerah dengan menggunakan Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) berbasis online.

Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) berbasis online tersebut diterapkan guna menjawab kebutuhan informasi keuangan oleh masyarakat publik, sedangkan pada pemerintahan daerah wajib menyampaikan data/informasi yang berkaitan dengan keuangan daerah kepada pemerintah pusat. Sistem ini dikembangkan dengan basis teknologi informasi serta didesain sedemikian rupa agar menjadi sarana untuk pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan referensi serta sebuah proses komunikasi data dan informasi keuangan daerah antara departemen keuangan dan departemen dalam negeri dengan pemerintah daerah dan para pemilik atau pengguna informasi keuangan daerah lainnya.

Jika dalam penggunaan teknologi Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna sistem tersebut maka akan menimbulkan masalah yang kompleks bagi pengguna SIPKD tersebut. Maka dari itu pengukuran dilakukan dengan melihat dan menilai kualitas sistem informasi yang dihasilkan oleh SIPKD tersebut serta dampak penggunaan sistem informasi terhadap kepuasan penggunaannya perlu untuk mengevaluasi dan

memelihara keberhasilan penerapan sistem informasi tersebut yang dapat meningkatkan kinerja pengguna dengan merasa puas atas kualitas sistem informasi yang dihasilkan SIPKD tersebut agar pelaporan pengelolaan keuangan daerah dapat berjalan dengan baik.

Dengan demikian untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada SIPKD maka menggunakan pengukuran kepuasan pengguna menurut Doll dan Torkzadeh (1998), dalam penelitiannya terdapat lima komponen yang digunakan dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna yaitu: 1. Isi (*Content*), 2. Ketepatanwaktu (*Timeliness*), 3. Kemudahan Penggunaan (*Ease Of Use*), 4. Ketepatan (*Accuracy*), 5. Bentuk (*Format*).

Selain itu pada prakteknya, bahwa tingkat kepuasan pengguna pada SIPKD di instansi Pemerintah Kota Cimahi masih rendah. Dilihat dari hasil pengukuran kepuasan pengguna tersebut telah dilakukan dengan sebuah pra-penelitian untuk mengetahui kekurangan pada sistem yang masih dirasakan oleh pengguna SIPKD tersebut. Yaitu dengan menyebarkan kuesioner pada responden sebanyak 30 orang khusus kepada para pengguna Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD).

Berdasarkan indikator yang digunakan, maka peneliti melakukan pra-penelitian untuk mengukur dan melihat sedikit gambaran tentang kepuasan pengguna sistem informasi pada SIPKD yang terdapat di instansi Pemerintah Kota Cimahi, maka dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Gambaran Kepuasan Pengguna SIPKD di Pemerintahan Kota Cimahi**

No	Indikator	Skor Kinerja (dirasakan) Y (%)	Kepentingan (diharapkan) X (%)	Skor Kepuasan (X – Y) (%)
1.	Tingkat Kelengkapan (isi)	65%	100%	35%
2.	Tingkat Ketepatanwaktuan dalam Proses Pengolahan Data	62%	100%	38%
3.	Tingkat Kemudahan Penggunaan	58%	100%	42%
4.	Tingkat Ketepatan ( <i>Accuracy</i> )	55%	100%	45%
5.	Tingkat Kesesuaian Bentuk ( <i>Format</i> )	47%	100%	53%

\*Sumber : data pra-penelitian 30 responden, April 2014

Dari tabel 1.1 terindikasi bahwa hasil dari pra-penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan pengukuran mengenai gambaran kepuasan pengguna pada SIPKD masih terdapat selisih presentase yang masih jauh dari kepentingan (diharapkan) 100%. Indikator yang memiliki tingkat kepuasan dengan selisih terbesar terdapat pada tingkat kelengkapan (isi) pada SIPKD 35%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada SIPKD masih rendah. Yaitu

dapat disimpulkan bahwa tingkat kelengkapan (isi) pada SIPKD seperti bentuk tampilan dan fitur yang ada pada sistem tersebut masih banyak kekurangan, sesuai dari hasil pra-penelitian pada tabel 1.1 serta dari hasil wawancara yang dilakukan pada beberapa orang pengguna SIPKD, yang menyatakan bahwa isi dari sistem tersebut perlu ditambahkan fitur yang lebih baik lagi dan lebih menarik lagi. Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pada SIPKD masih rendah.

Selain untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna yang tinggi maka diperlukan bagi suatu sistem memiliki kualitas yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna agar tingkat kepuasan meningkat. Tidak hanya dinilai dari manfaat yang diberikan sistem informasi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna tetapi kualitas sistem informasi juga berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna. Maka dari itu kualitas sistem informasi dari hasil penelitian sebelumnya terungkap bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang telah melekat pada sistem itu sendiri (DeLone dan McLean, 1992). Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna dapat dipengaruhi juga oleh kualitas sistem yang diukur menggunakan model pengukuran dari DeLone dan McLean, 1992. Dari pengukuran tersebut maka hanya menggunakan 5 indikator dalam pengukuran kualitas sistem informasi diantaranya : 1. Keandalan Sistem, 2. Fleksibilitas Sistem, 3. Kenyamanan Akses Sistem, 4. Kecepatan Akses Sistem, dan 5. Keamanan Sistem. Oleh karena itu maka suatu sistem yang diimplementasikan harus berkualitas agar sesuai dengan kebutuhan pengguna

serta memberikan kenyamanan dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi tersebut.

Dari penelitian terdahulu terungkap bahwa penggunaan sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction*) dijadikan sebagai pengukur keberhasilan suatu sistem. Penelitian lainnya menggunakan indikator kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna menyatakan bahwa dari hasil penelitian tersebut yaitu bahwa kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Taufik Saleh, Darwanis dan Usman Bakar (2012, hal 110-124). Sedangkan menurut penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) bahwa indikator dari kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan berpengaruh juga terhadap kemudahan penggunaan sistem informasi.

Dengan demikian penelitian ini merupakan suatu replikasi dari penelitian sebelumnya. Akan tetapi penulis hanya akan memakai satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yaitu kualitas sistem informasi dengan lokasi penelitian yang berbeda yaitu di instansi Pemerintahan Kota Cimahi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Persepsi Pengguna Tentang Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) di Pemerintahan Kota Cimahi)”**.



## **1.2 Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Selain pada perusahaan bahwa instansi pemerintahan pun perlu menyesuaikan posisi terhadap perkembangan serta perubahan pada era globalisasi yang terjadi saat ini. Seperti instansi Pemerintahan Kota Cimahi yang saat ini selalu melakukan perubahan dan terus berkembang seiring perkembangan pada kinerja pemerintahan saat ini.

Instansi Pemerintahan Kota Cimahi perlu meningkatkan pengembangan dalam sistem informasi untuk menunjang kinerja para pegawainya yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan setiap daerah karena teknologi informasi sedang mengalami perkembangan yang semakin berkembang dan maju. Maka instansi harus lebih meningkatkan kembali kualitas sistem informasi yang saat ini digunakan untuk mengelola keuangan daerah yaitu Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD). Agar dapat membantu dan memenuhi kebutuhan para pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya maka kualitas pada sistem informasi tersebut perlu ditingkatkan kembali agar dapat mencapai tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Jika kualitas sistem tersebut meningkat maka tingkat kepuasan pengguna akan ikut meningkat dan itu akan mempengaruhi kinerja individu yang akan juga mempengaruhi kinerja organisasi menjadi optimal dan efektif. Dengan demikian agar tercapainya kepuasan pengguna maka instansi Pemerintahan Kota Cimahi harus memperhatikan dan meningkatkan kembali kualitas sistem informasi pada SIPKD tersebut.

### 1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan, maka peneliti merumuskan permasalahan secara rinci yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas sistem informasi (SIPKD) yang digunakan oleh Pemerintahan Kota Cimahi?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna (*user*) sistem informasi (SIPKD) di Pemerintahan Kota Cimahi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi (SIPKD) terhadap kepuasan pengguna (*user*) di Pemerintahan Kota Cimahi?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran tingkat kualitas sistem informasi (SIPKD) di Pemerintahan Kota Cimahi.
2. Gambaran tingkat kepuasan pengguna (*user*) sistem informasi (SIPKD) di Pemerintahan Kota Cimahi.
3. Pengaruh kualitas sistem informasi (SIPKD) terhadap kepuasan pengguna (*user*).

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis bagi pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi bagi pengembangan ilmu dan teori manajemen terutama tentang teori sistem informasi yang berkaitan dengan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Instansi**

Hasil Penelitian ini diharapkan bisa memberikan serta menjadi salah satu informasi yang positif untuk menata dan memperbaiki sistem informasi yang memiliki peran penting untuk mendukung kinerja para pegawai dalam mencapai suatu tujuan dalam organisasi.

#### **2. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini juga diharapkan agar dapat digunakan sebagai wawasan untuk berpikir ilmiah dengan menerapkan pengetahuan yang sudah diperoleh selama ini terutama yang berkaitan dengan sistem informasi serta kepuasan pengguna.