

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Teknologi dalam era modern menjadi hal yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan dalam hampir semua aspek kehidupan masyarakat (secara umum) dan individu (secara khusus). Teknologi dapat menjadi alat yang sangat menunjang aktivitas umat manusia (secara luas). Kebutuhan akan teknologi menjadi suatu yang tidak dapat dibantah dan menjadi fakta yang tidak perlu diperdebatkan lagi.

Teknologi memiliki hubungan yang cukup erat dengan informasi, kombinasi keduanya melebur menjadi suatu cabang ilmu yang disebut dengan teknologi informasi atau sistem informasi (SI). Keduanya saling terkait sehingga dapat bekerja dalam satu sistem yang saling menunjang.

Dalam ruang lingkup yang lebih detail yakni ruang lingkup manajemen, istilah sistem informasi (SI) dikaji sebagai kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan kegiatan dalam manajemen. Sistem informasi merupakan interaksi antara orang, proses, data, dan teknologi yang saling berkaitan. Lebih lanjut sistem informasi (SI) yang dikaji lebih dalam menurut konsep keilmuan manajemen akan menjadi sistem informasi manajemen (SIM) yang bertujuan untuk memberikan konsep perencanaan

dan merupakan suatu sistem pengendalian internal dalam suatu kegiatan bisnis. Sistem informasi manajemen meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur untuk memecahkan masalah bisnis yang dihadapi dan upaya menyusun suatu strategi bisnis yang realistis. Bisnis adalah suatu kegiatan yang sangat membutuhkan adanya suatu sistem teknologi informasi yang kuat dan terpercaya, sehingga penerapan sistem teknologi informasi dalam suatu kegiatan bisnis akan menentukan kemajuan dari suatu kegiatan bisnis dalam jangka panjang.

Dalam penerapan lebih lanjut, suatu sistem informasi teknologi juga dapat digunakan dalam hal-hal baru selain penerapan di bidang produksi atau manufaktur. Sebagai contohnya adalah bahwa penggunaan sistem teknologi informasi juga dapat diterapkan pada suatu lahan bisnis baru yang cukup menjanjikan di era modern sekarang ini. Yakni penerapan di bidang industri musik dan hiburan (*entertainment*).

Sistem informasi pada dasarnya adalah untuk membantu perusahaan baik itu perusahaan barang ataupun perusahaan jasa untuk memperoleh hasil yang maksimal. Jika kita membahas tentang industri musik dan hiburan (*entertainment*) yang sejatinya adalah suatu jenis industri yang di dalamnya menjual jasa dan juga menjual barang. Maka pengetahuan akan sistem informasi dapat diterapkan untuk memperoleh output akhir yang maksimal yaitu keberhasilan dalam bidang penjualan produk dan juga penyewaan jasa.

Industri musik dewasa ini menjadi sebuah bisnis yang cukup menguntungkan dilihat dari segi finansial, apabila dikelola dengan serius

dan berkesinambungan. Industri musik menjadi lahan bisnis yang cukup banyak dilirik dikarenakan segmentasi pasar yang menyebar disetiap strata masyarakat. Musik selalu dapat diterima bahkan dibutuhkan oleh masyarakat luas. Gaya hidup modern saat ini dan perkembangan teknologi informasi secara global membuat industri musik menjadi jauh lebih berkembang.

Chakraborty merupakan objek pelaku kegiatan bisnis yang berhubungan dengan *Music Industry*. Dibentuk pada tanggal 17 April 2013 di Bandung, Jawa Barat oleh tiga orang musisi muda yang memiliki bidang keahlian lain disamping kemampuan musikalitas, Chakraborty kini berkembang menjadi grup musik yang ingin mencoba bermanuver dengan menganalisis garis hubungan antara sistem teknologi informasi terhadap perkembangan kualitas dan pencitraan dalam suatu grup band (grup musik), dimana menurut opini penulis dua faktor ini (**Kualitas dan Citra**) adalah dua faktor utama dalam keberhasilan sebuah grup musik di dalam dunia industri bisnis dan hiburan.

Mengusung musik beraliran jazz (*traditional jazz* dan *modern jazz*), Chakraborty tetap konsisten dengan kultur khas mereka dan terus berusaha untuk menyelaraskan antara perkembangan zaman, tingkat musikalitas, dan permintaan pasar terhadap karya-karya mereka. Di Indonesia sendiri musik dengan *genre* atau *sub-genre* jazz terbilang langka dan tidak banyak grup musik yang mengusung aliran tersebut. Ditambah lagi pasar dunia hiburan di Indonesia lebih berkiblat ke arah jenis musik yang lebih mudah dicerna seperti pop, dangdut, irama melayu, dan lain-lain.

Dalam upaya untuk meningkatkan citra yang memadai, Chakraborty membuat sebuah website berbentuk blog dengan menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh situs *www.blogspot.com* dalam menunjang kualitas informasi dan peningkatan citra mereka. Serta dalam upaya untuk berbagi informasi kepada siapapun yang tertarik terhadap musik secara umum.

Seddon (1997: 242) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Pendapat Seddon ini secara umum mengandung arti bahwa sebuah sistem informasi yang digunakan harus dapat terbukti mampu memberikan keuntungan atau *benefit* terhadap penggunanya, dalam hal ini adalah band Chakraborty.

Permasalahan yang kadang muncul terkait kepuasan pengguna atau *end user* terhadap kualitas sistem informasi yang disajikan (dalam hal ini website band Chakraborty, *chakraborty78jazzband.blogspot.com*) akan menjadi bahan bahasan menarik yang akan diteliti oleh penulis dalam skripsi ini.

Sejauh mana **informasi** yang dihasilkan dalam website dapat **memuaskan pengguna** (pengunjung website).

Dalam pengertian umum Sistem Informasi (SI) diketahui bahwa efektivitas/keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung dari tiga hal, yakni bagaimana sistem dapat dijalankan, penggunaan dan kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, serta pemanfaatan teknologi yang digunakan. Model dasar kesuksesan informasi dari Delone dan

McLean (1992) dalam Jogiyanto (2007:3) mencerminkan ketergantungan

Angga Yudhistira, 2014

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam komponen tersebut adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organization impact*).

Untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pengguna website band Chakraborty ([chakraborty78jazzband.blogspot.com](http://chakraborty78jazzband.blogspot.com)) maka dilakukanlah sebuah survey mengenai kualitas informasi yang disajikan oleh website tersebut. Survey ini dilakukan terhadap 25 orang yang telah mengunjungi websitt. Survey ini menggunakan skala Likert 1-5 dengan 4 dimensi kualitas informasi (akurat, lengkap, cepat, menarik) dan skor kepuasan pengguna adalah perbedaan antara kualitas informasi yang diharapkan (harapan) dan yang diterima (kinerja).

Hasil dari survey tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1.**  
**Kualitas Informasi yang disajikanwebsite band Chakraborty**  
**([chakraborty78jazzband.blogspot.com](http://chakraborty78jazzband.blogspot.com))**

<b>RATA-RATA KUALITAS INFORMASI YANG DISAJIKAN</b>			
	Harapan	Kenyataan	Gap
Akurat	4,8	4,5	0,3
Lengkap	4,6	2,25	2,35
Cepat	4,25	3,4	0,85
Menarik	4,5	2,76	1,74

Sumber : Pra penelitian 2014

Dari Tabel 1.1 di atas, maka dapat dilihat secara garis besar bahwa tingkat kepuasan rata-rata dari pengunjung yang mengunjungi website band Chakraborty ([chakraborty78jazzband.blogspot.com](http://chakraborty78jazzband.blogspot.com)) masih belum optimal karena nilai dari kualitas informasi yang dihasilkan berada di bawah pengharapan yang diinginkan oleh para pengunjung website tersebut. Nilai yang dihasilkan lebih kecil dari nilai yang diharapkan (ditunjukkan dengan besarnya selisih kenyataan dan harapan yang terlihat).

Maka dari itu, berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka penelitian ini mengambil judul tentang **“Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survey terhadap pengunjung website [chakraborty78jazzband.blogspot.com](http://chakraborty78jazzband.blogspot.com))”**

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

Sarana penggunaan website sebagai tempat penyajian suatu sistem informasi sejatinya sudah mulai disadari sejak satu dasawarsa terakhir. Dimana pada saat itu hampir setiap perusahaan besar melengkapi dirinya dengan minimal satu buah website pendukung, untuk memaksimalkan kualitas informasi yang mereka sajikan.

Perkembangan mengenai website terus meningkat seiring dengan perkembangan zaman. Mulai era tahun 2000 dikenal suatu terobosan yang disebut dengan sistem *blogging (blog)*, dimana orang-orang dapat menulis semua yang diinginkan dalam sebuah catatan dunia maya atau internet tanpa

harus membuat atau membeli domain berbasis website yang rumit. Sistem blog ini ternyata mampu memberikan informasi yang cukup baik serta dapat menunjang penyajian kualitas informasi yang diinginkan oleh pengguna.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan secara terperinci sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas informasi pada website grup band Chakraborty?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pengguna informasi pada website grup band Chakraborty?
3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada website grup band Chakraborty?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

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

1. Gambaran tingkat **kualitas informasi** yang disajikan pada website grup band Chakraborty.
2. Gambaran tingkat **kepuasan pengguna/pengunjung** website grup band Chakraborty.

3. Untuk menganalisis **pengaruh kualitas informasi** terhadap **kepuasan pengguna** pada website grup band Chakraborty.

#### 1.4. Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya tentang sistem informasi yang berkaitan dengan kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi grup band Chakraborty mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna/pengunjung di website [chakraborty78jazzband.blogspot.com](http://chakraborty78jazzband.blogspot.com).

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman agar mampu menganalisa fenomena yang terjadi secara objektif dan mengambil pelajaran dari fenomena tersebut, serta dalam peran-nya sebagai pendiri dan *leader* dari grup band Chakraborty itu

sendiri, maka hasil penelitian ini dapat memberikan banyak keuntungan terhadap perkembangan grup musik Chakraborty di masa yang akan datang.