

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Di era globalisasi ini informasi merupakan hal penting, terutama dalam dunia bisnis dimana perusahaan sangat memerlukan informasi yang aktual dan sesuai dengan kebutuhan. Sebagai salah satu faktor penting dalam proses tumbuh kembangnya perusahaan peran informasi selalu menjadi faktor penting yang tidak bisa dihilangkan. Meskipun teknologi saat ini sudah sangat maju namun untuk mendapatkan informasi yang berkualitas masih dirasa sulit bagi beberapa perusahaan. Maka untuk mendapatkan informasi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan diperlukan suatu sistem informasi yang baik dan terintegrasi.

Kualitas suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan, dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga pada akhirnya dapat berdampak terhadap kinerja karyawan. Seperti yang digambarkan oleh De Lone dan Mc Lean dalam model *D&M Informatin System Success Model (1992)*, dimana kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

PT Pos Indonesia (Persero) Bandung yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang memiliki tugas pokok yaitu mendirikan usaha dalam bidang pelayanan jasa lalu lintas berita atau informasi, barang atau logistik,

keuangan atau finansial, dan pelayanan keagenan serta usaha-usaha lainnya baik sebagai penunjang ataupun sebagai pendukung. Sebagai perusahaan perseroan yang berdiri sendiri maka PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung berniat melakukan perubahan dari yang awalnya sebagai Perusahaan Umum menjadi Perseroan Terbatas, hal tersebut membuat PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung dihadapkan pada berbagai tantangan, diantaranya munculnya para pesaing yang mengharuskan perusahaan untuk lebih giat meningkatkan mutu pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa maka PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung diharuskan mengetahui apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan.

Layanan Bisnis Logistik (LBL) merupakan salah satu produk layanan dari PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung dan merupakan bisnis yang semakin menarik karena layanan pengiriman barang ini masih sulit tergantikan oleh sarana lainnya, walaupun teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang. Hal ini dapat terlihat dari semakin menjamurnya perusahaan-perusahaan swasta yang bergerak di bidang logistik, baik perusahaan jasa titipan ataupun perusahaan kargo.

Berdasarkan perkembangan inilah PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung mulai memasuki era persaingan yang cukup ketat. Dalam lingkungan seperti ini PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung akan berhadapan dengan pesaing-pesaing besar maupun kecil yang menjanjikan pelayanan yang memuaskan yang akan menjadikan suatu ancaman jika tidak tanggap dalam menyikapinya. Ditengah persaingan bisnis yang

semakin ketat PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung dituntut untuk berusaha dengan optimal agar mampu menjadi perusahaan yang unggul dibandingkan pesaingnya. Dan untuk menjadi perusahaan yang unggul perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang tepat dan berkualitas, sehingga dapat membantu perusahaan untuk semakin berkembang.

Seiring dengan kemajuan informasi dan persaingan pasar yang terus berkembang pesat, PT.Pos Indonesia (Persero) sebagai institusi bisnis harus dapat mengelola seluruh sumber yang dimiliki oleh perusahaan khususnya Sumber Daya Manusia. Untuk tetap dapat bertahan serta bersaing dalam kancah bisnis yang semakin ketat, keberadaan dan dukungan informasi yang akurat akan sangat memegang peranan penting dalam setiap keputusan pengelolaan sumber daya manusia.

Saat ini sangat dirasakan oleh Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung bahwa data kepegawaian belum dapat dijadikan informasi dalam mendukung keputusan yang digunakan oleh manajemen secara efektif dan efisien. Hal-hal ini disebabkan belum adanya sistem informasi manajemen di bidang SDM yang berbasis IT (informasi teknologi) yang dapat melakukan *collecting, updating* data secara cepat untuk menjadi sumber informasi secara terintegrasi.

Hal ini dikarenakan SISFO (sistem informasi) yang ada saat ini digunakan masih bersifat *stand alone* dan tidak terkoneksi dengan bagian lain maupun sistem

informasi yang lain, sehingga SISFO sulit dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan manajemen terhadap informasi SDM. Berikut adalah hasil kuesioner awal penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan item pertanyaan yang diadopsi dari instrument penelitian Doll (1988) dan Torkzadeh (1991) yang disebarkan kepada 20 orang responden selaku pengguna SIMSDM pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung:

Tabel 1.1
Hasil Kuesioner Awal Pada Direktorat SDM PT. Pos Indonesia (Persero)
Bandung

No	Pertanyaan	Skor										Total	Kategori Skor
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Tingkat kemudahan menggunakan SIMSDM.	0	0	0	0	4	20%	16	80%	0	0	76	Tinggi
2	Tingkat kepuasan terhadap isi (content) SIMSDM.	0	0	2	10%	13	65%	5	25%	0	0	63	Sedang
3	Tingkat kepuasan terhadap waktu SIMSDM mengolah data menjadi informasi.	0	0	17	85%	3	15%	0	0	0	0	43	Rendah
4	Tingkat akurasi data yang ditampilkan SIMSDM.	0	0	8	40%	10	50%	2	10%	0	0	54	Sedang
5	Tingkat kepuasan terhadap format data SIMSDM	0	0	4	20%	14	70%	2	10%	0	0	58	Sedang
Total Skor											294	Sedang	

Sumber: Hasil Kuesioner Awal, Maret 2012

Berdasarkan hasil kuesioner awal, diketahui yang mendapatkan skor paling tinggi berdasarkan tanggapan pengguna yaitu tingkat kemudahan menggunakan SIMSDM, diikuti oleh tingkat kepuasan terhadap isi (*content*) SIMSDM, tingkat kepuasan terhadap format data SIMSDM, tingkat kepuasan terhadap akurasi data yang ditampilkan SIMSDM, dan yang terakhir yaitu yang memperoleh skor terendah berdasarkan tanggapan responden adalah tingkat kepuasan terhadap waktu pengolahan data SIMSDM (*timeliness*).

Maka secara keseluruhan kepuasan pengguna menurut persepsi responden selaku pengguna SIMSDM berada dalam kategori sedang, karena rata-rata skor yang diberikan responden tergolong sedang, artinya kepuasan pengguna terhadap SIMSDM belum dirasakan sepenuhnya oleh pengguna SIMSDM tersebut.

Selain hasil kuesioner awal yang disebarakan kepada 20 responden, penulis juga melakukan wawancara dengan pihak dari Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung, maka berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Ratna Wulan Meinasari selaku Admin Lokal sistem informasi SDM di kantor pusat PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung pada tanggal 12 April 2012, penulis mendapatkan informasi bahwa Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SIMSDM) yang diimplementasikan di PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung ini dinilai masih belum efektif, karena masih terdapat masalah atau kendala yang menghambat kinerja karyawan selaku pengguna dari SIMSDM tersebut. Dan dari tahun 2009 sampai 2012 ini tercatat SIMSDM sudah mengalami empat kali pembaharuan. Dan masalah yang sering terjadi pada SIMSDM ini diantaranya adalah

masalah koneksi yang lambat membuat informasi kurang aktual, selain itu masalah tidak sinkronnya data antara SIMSDM lokal dan SIMSDM nasional (web). Selain itu SIMSDM yang berjalan saat ini masih berdiri sendiri, belum terintegrasi dengan sistem informasi lainnya, sehingga proses pengumpulan data memerlukan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai sistem informasi SDM dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI SDM DAN KUALITAS INFORMASI SDM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Persepsional Pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung)”**.

1.2 Identifikasi Masalah Dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Setiap perusahaan harus dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi pada era globalisasi ini dan hal tersebut berlaku bagi perusahaan Badan Usaha Milik Negara seperti PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung yang terus berkembang seiring dengan perkembangan industri bidang pelayanan jasa lalu lintas berita atau informasi, barang atau logistik, keuangan atau finansial, dan pelayanan keagenan.

PT. Pos Indonesia (Persero) senantiasa perlu melakukan pengembangan dalam sistem informasi yang berbasis teknologi yang semakin lama semakin maju

untuk menunjang aktivitas pekerjaan terutama aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan data dan informasi kepegawaian. Hal ini perlu diperhatikan oleh Direktorat SDM PT. Pos Indonesia (Persero) untuk dapat mengaplikasikan sistem informasi manajemen sumber daya manusia (SIMSDM) dalam rangka membantu kinerja karyawan dengan memenuhi kebutuhan dalam penggunaan SIMSDM tersebut, yang akhirnya dapat menimbulkan dan meningkatkan kepuasan pengguna SIMSDM. Kepuasan pengguna sistem informasi penting, karena penerapan suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil atau sukses apabila timbul perasaan puas dari pengguna sistem informasi tersebut. Selain itu kepuasan pengguna juga dapat mempengaruhi kinerja individu yang akhirnya dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Agar tercapainya kepuasan pengguna SIMSDM, maka PT.Pos Indonesia (Persero) harus memperhatikan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam pernyataan, yaitu **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI SDM DAN KUALITAS INFORMASI SDM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Persepsional Pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung)”**.

Adapun masalah berdasarkan pernyataan tersebut dapat diuraikan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas sistem informasi SDM pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung menurut persepsi pengguna?
2. Bagaimana gambaran kualitas informasi SDM pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung menurut persepsi pengguna?
3. Bagaimana gambaran kepuasan pengguna SIMSDM pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung menurut persepsi pengguna?
4. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi SDM dan kualitas informasi SDM terhadap kepuasan pengguna SIMSDM pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Hasil Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai hubungan antara kualitas sistem informasi SDM dan kualitas informasi yang dihasilkan dengan kepuasan pengguna pada Direktorat SDM di PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung. Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Memperoleh gambaran mengenai kualitas sistem informasi SDM di Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung berdasarkan persepsi pengguna.

2. Memperoleh gambaran mengenai kualitas informasi SDM di Direktorat SDM PT.Pos Indoenasi (Persero) Bandung berdasarkan persepsi pengguna.
3. Memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna SIMSDM pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung berdasarkan persepsi pengguna.
4. Mengukur pengaruh kualitas sistem informasi SDM dan kualitas informasi SDM terhadap kepuasan pengguna SIMSDM pada Direktorat SDM PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung.

1.3.2 Kegunaan Hasil Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dan pengembangan ilmu sistem informasi manajemen, khususnya mengenai teori sistem informasi manajemen sumber daya manusia, yang berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna.

2. Kegunaan Praktis

Bagi organisasi, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pelaksanaan sistem informasi sumber daya manusia. Apabila sistem yang dirasakan tidak lagi dapat mendukung kondisi organisasi ditengah pertumbuhan yang semakin pesat, organisasi yang bersangkutan dapat mengadakan perbaikan menuju sistem informasi yang lebih baik.

Bagi penulis dan pembaca penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran untuk dijadikan bahan kajian lebih lanjut lagi dimasa yang akan datang.

