

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pendidikan dasar, menengah dan perguruan tinggi sudah mulai dilaksanakan di Indonesia. Oleh karena keterbatasan pemerintah dalam mengelola perguruan tinggi negeri sehingga dalam menuntut ilmu rakyat merasa belum tercukupi, dirasakan oleh sektor swasta merupakan sebuah peluang untuk turut membuka dan mengelola perguruan tinggi yang ada di Indonesia

Pendidikan tinggi yang bermutu, baik yang di kelola oleh pemerintah maupun swasta merupakan hal yang mendesak di era globalisasi ekonomi dunia saat ini yang tidak bisa di tunda lagi pemecahannya. Hal ini menyebabkan kebutuhan pembaharuan berfokus pada perguruan tinggi yang bermutu yang dipengaruhi oleh (1) peningkatan rasa tidak puas terhadap kinerja sistem pendidikan tinggi; (2) Institusi pendidikan tinggi di dunia berubah secara dramatis; (3) Persaingan pada perguruan tinggi dan perkembangan pangsa pasar, bahwa kunci pekerjaan dan perkembangan karir seseorang berada pada perguruan tinggi; (4) Berkembangnya teknologi jarak jauh sebagai sarana pendidikan dan pembelajaran yang dipicu oleh persaingan antar perguruan tinggi. Perubahan sistem pada institusi perguruan tinggi akibat tuntutan mutu sebagai usaha untuk menghasilkan sinergi global dengan cara membuat kesepakatan kerja dengan perguruan tinggi dari luar negeri dan kerjasama antar daerah. Dalam menjawab tantangan pasar

yang semakin tinggi, maka persaingan mutu antar perguruan tinggi tidak bisa dihindari lagi.

Politeknik adalah salah satu bentuk perguruan tinggi yang ada di Indonesia selain akademi, institut, sekolah tinggi, dan universitas. Politeknik merupakan sistem pendidikan terapan dengan beberapa bidang keahlian khusus. Tujuan didirikannya politeknik adalah untuk menghasilkan alumni yang mempunyai pengetahuan dan keahlian serta keterampilan yang sesuai dengan standarisasi yang diterapkan oleh instansi atau organisasi, sehingga alumni politeknik mampu bersaing di dunia kerja.

Politeknik Negeri Sriwijaya, dulu bernama Politeknik Universitas Sriwijaya dan pada tanggal 20 September 1982 resmi didirikan. Waktu pertama kali didirikan, jurusan yang ada di politeknik ada 2 (dua) yaitu Teknik Sipil dan Teknik Mesin, serta dapat menampung sebanyak 576 mahasiswa dengan tenaga kependidikan dan tenaga pendidik serta pembentukan kurikulum secara nasional dan berpusat di PEDC Bandung dengan nama Pusat Pengembangan Pendidikan Politeknik.

Sejalan dengan perkembangan, karena politeknik mampu menghasilkan lulusan yang berkualitas sesuai dengan standar kebutuhan pasar kerja, baik lokal, domestik, ataupun global. Sejak tahun 1998 sesuai dengan SK Mendiknas No.: 235/O/1998 politeknik berdiri sendiri dan berubah nama menjadi Politeknik Negeri Sriwijaya. Sekarang, Politeknik Negeri Sriwijaya mempunyai 9 Jurusan dan 23 Program Studi.

Sejauh ini Politeknik Negeri Sriwijaya belum mempunyai budaya organisasi yang khas yang bisa dijadikan aturan dan arahan sebagai pedoman dalam mencapai tujuan organisasi. Namun secara informal telah muncul budaya-budaya dalam organisasi tersebut, seperti mentalitas birokrasi yang mengakibatkan perilaku yang kurang kreatif dan inovatif, masih separuh hati dalam memberikan pelayanan bagi yang membutuhkan, sikap kurang bekerjasama antar rekan kerja ataupun pimpinan, dan kurang taat pada peraturan. hal ini membuat prestasi karyawan tidak optimal, contohnya batas waktu suatu pekerjaan tidak sesuai dengan yang di targetkan dan kualitas pekerjaan yang kurang optimal, mengakibatkan timbulnya banyak keluhan bagi customernya.

Selain budaya organisasi, perusahaan atau organisasi berusaha mengembangkan system dan teknologi informasi di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat. Sistem informasi sangat penting dalam proses pengambilan keputusan, oleh karena itu dibutuhkan informasi yang sesuai dengan keperluan organisasi (Romney & Steinbart, 2014).

Informasi yang dihasilkan oleh Teknologi dan sistem informasi dapat mendukung proses pemantauan dan penilaian sehingga proses jangka pendek seperti pembiayaan dan *cashflow* dapat di atur oleh perusahaan. (Ismail & King, 2014). Proses pengambilan keputusan adalah bentuk dari pengalokasian sumberdaya. Informasi memiliki nilai guna jika dapat memfasilitasi keputusan pengalokasian sumber daya (Bodnar & Hoopwood, 2006). Dengan berkembangnya teknologi, kepuasan pengguna dapat ditingkatkan karena bisa mengakses dengan mudah untuk mengambil keputusan dengan berubahnya sistem

informasi menjadi sistem informasi berbasis komputer. (Irianto, 2012). Menurut DeLone and McLean (1992) dalam Wirahutama and ADIWIBOWO (2011). Informasi dan sistem informasi yang bermutu dan tangguh akan membuat pengguna merasa puas dan mampu mengoptimalkan kemampuan kerja sehingga dalam penerapan teknologi informasi akan di dukung oleh perilaku pengguna.

Karyawan merupakan komponen penting di lembaga pendidikan ini, keberhasilan politeknik sangat tergantung dari keahlian karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya yaitu mahasiswa dan dosen. Kebiasaan yang tidak baik akan mengakibatkan karyawan tidak semangat dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk melihat faktor apa saja yang mempunyai pengaruh terhadap puasnya pengguna sistem informasi. Berdasarkan riset (Istianingsih & Wijayanto, 2008; wirahutama, 2011; Irianto, 2012) sistem informasi yang bermutu dan informasi yang bermutu mempunyai pengaruh terhadap kepuasan user sistem informasi. Sebagian riset lainnya menyatakan bahwa kemampuan kerja individu dipengaruhi oleh user sistem informasi yang merasa puas (Irianto, 2012; Istianingsih & Dr. Wiwik Utami, 2009). Riset ini adalah wujud dari pengembangan dari riset sebelumnya yang menguji komponen-komponen yang berpengaruh terhadap kepuasan user sistem informasi. Motivasi riset ini karena riset tentang hubungan diantara kepuasan dan kinerja belum begitu banyak yang menguji sehingga sebagai bahan riset masih menjadi bahan kajian yang menarik. Semoga riset ini dapat memberi saran dan masukan kepada organisasi agar bisa mendapatkan manfaat dari sistem informasi secara optimal

sehingga bisa memaksimalkan kemampuan kerja karyawan. juga riset ini bisa digunakan sebagai narasumber bagi periset lain yang juga tertarik pada permasalahan tentang sistem informasi dan kemampuan kerja pengguna sistem informasi.

Persoalan untuk meningkatkan kemampuan kerja manajemen organisasi sejalan dengan persoalan yang dihadapi untuk memaksimalkan kemampuan kerja para atasan dan bawahan organisasi terkait dengan kemampuan pribadi, manajemen sistem kerja, pemakaian teknologi dan adat istiadat organisasi. Tidak akan tercapai tujuan dari sebuah perusahaan baik tujuan finansial, sosial maupun budaya bila pengelolaan tidak berjalan baik. Oleh karena itu kemampuan karyawan secara individu atau kelompok harus dapat dilihat oleh seorang pemimpin perusahaan dan mengetahui sasaran yang efektif dari perusahaan. Kinerja manajemen organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: pendidikan, jabatan, pekerjaan, sikap, hubungan dengan individu lain serta kepuasan karyawan.

Penggunaan teknologi informasi dan budaya organisasi mengkaitkan semua hal ini.

dari permasalahan di atas, maka penulis mengambil judul “Pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dan Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawai.”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Menindaklanjuti masalah-masalah yang ada di dalam latar belakang, maka permasalahan yang dapat di identifikasikan dan akan diangkat di penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar budaya organisasi dan kualitas sistem informasi berpengaruh secara bersama-sama kepada kepuasan user sistem informasi.
2. Seberapa besar budaya organisasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi
3. Seberapa besar kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan user sistem informasi
4. Seberapa besar kepuasan user sistem informasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan

### **1.3. Batasan Masalah**

Supaya riset ini lebih terarah dan tidak keluar dari pokok permasalahan, maka butuh adanya suatu batasan pada permasalahan. Batasan masalah pada riset ini adalah dengan mengukur pengaruh budaya organisasi, kualitas sistem informasi terhadap kepuasan user sistem informasi dan implikasinya terhadap kemampuan kerja karyawan.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan di latar belakang penelitian yang sudah disampaikan, diketahui ada beberapa permasalahan yang muncul pada penelitian yang akan dilakukan. Secara spesifik diajukan pertanyaan di penelitian dengan rumusan

masalah yaitu “Bagaimana pengaruh Budaya Organisasi dan Kualitas sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dan Implikasinya terhadap Kinerja Pegawai”.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur besarnya dampak Budaya Organisasi dan Kualitas Sistem Informasi secara bersama-sama akan kepuasan pengguna Sistem Informasi.
2. Untuk mengukur besarnya pengaruh Budaya Organisasi dan mutu Sistem Informasi akan kemampuan kerja Pegawai.
3. Untuk mengukur besarnya dampak budaya organisasi dan Mutu Sistem Informasi terhadap kepuasan user sistem informasi dan implikasinya akan kinerja pegawai.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dibuat dengan harapan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

- a. Kegunaan Pengembangan Ilmu
  1. Penelitian yang dilakukan memberikan hasil konfirmasi secara empiris atas teori (pengembangan ilmu) yang akan digunakan dalam melihat

pengaruh budaya organisasi, mutu sistem informasi akan kepuasan user sistem serta dampaknya akan kinerja karyawan. Hal ini merupakan pengembangan ilmu sistem informatika yang akan dilakukan peneliti.

2. Memberikan bukti empiris, hasil penelitian sebelumnya dan ilmu yang telah ada tentang pengaruh budaya organisasi, kualitas sistem informasi dan kepuasan user sistem informasi akan kemampuan kerja karyawan yang semakin berkembang.

b. Bagi peneliti lainnya

Dapat menambah referensi dan menjadi dasar bagi peneliti lain untuk meneliti kembali dalam upaya pengembangan ilmu mengenai sistem informasi dan kepuasan user atas sistem informasi yang akan digunakan didalam budaya organisasi dengan kinerja karyawan, baik itu di organisasi bisnis, organisasi nirlaba, pemerintahan.

### **1.7. Manfaat Pemecahan Masalah**

Hasil dari penelitian ini bisa memberikan masukan dalam mengatasi masalah-masalah yang terdapat pada budaya korporat, dengan SDM yang tumbuh pada mutu sistem informasi akan kepuasan user sistem informasi yang dipakai. Dari konsep yang dibangun serta fakta empiris yang dibuat, maka fenomena yang akan terjadi bisa ditanggulangi melalui budaya organisasi dan mutu sistem informasi

untuk meningkatkan kepuasan user sistem informasi dan berdampak terhadap kinerja karyawan secara baik.

## **1.8. Susunan dan Struktur Tesis**

Susunan dan wujud komposisi tesis ini dimaksudkan agar bisa memberikan garis besar secara nyata sehingga hubungan antara bab dapat terlihat satu dengan yang lainnya. Susunan dan wujud komposisi tesis diuraikan dibawah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan membahas tentang latar belakang, identifikasi permasalahan, batasan masalah, rumusan masalah, arah dan manfaat penelitian, serta ruang lingkup penelitian.

### **BAB II STUDI KEPUSTAKAAN**

Pada bab dua membahas tentang studi kepustakaan, penelitian terdahulu, konteks berpikir dan asumsi yang akan dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab tiga membahas mengenai metode riset yang terdiri dari desain dan jadwal penelitian, data riset meliputi jenis data, populasi dan sampel penelitian, kemudian konsep serta metode penelitian yang akan dipergunakan serta kaidah pengumpulan data dan cara analisis data.

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

Bab empat membahas tentang hasil dan pembahasannya. didalam penelitian ini pengolahan data dibuat melalui cara mengumpulkan data yang dilakukan melalui cara menyebarkan kuisioner penelitian. Pengolahan data dibantu dengan menggunakan alat SEM-PLS.

## **BAB V PENUTUP**

Bab lima berisi mengenai penjelasan konklusi dari penelitian yang dibuat serta memberikan masukan kepada pihak yang berkaitan dengan hasil penelitian.

## **LAMPIRAN**

Berisi lampiran pendukung penelitian yang akan dilakukan.