

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi tidak dapat dipisahkan dan sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia. Dengan adanya teknologi, segalanya menjadi mudah dan cepat. Perkembangannya yang demikian pesat menyebabkan tiap-tiap pengguna harus terus menyesuaikan diri terhadap kemajuan teknologi. Saat ini, setiap perusahaan dihadapkan pada lingkungan bisnis global yang mengharuskan mengaplikasikan teknologi informasi dalam sistem informasinya. Sistem informasi yang terkomputerisasi seakan menjadi suatu keharusan bagi perusahaan saat ini. Karena mampu memberikan dukungan dalam menyajikan informasi secara lebih praktis dan efisien.

Dalam menerapkan suatu sistem informasi, kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas sistem informasi yang dihasilkan (Fendini, Kertahadi & Riyadi, 2014). Seseorang yang sudah merasa puas akan suatu sistem informasi cenderung dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Penerapan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional suatu organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, berkembang menjadi kebutuhan dasar dalam menghadapi era global. Organisasi harus mampu mendesain dan mengembangkan sistem informasi yang berkualitas untuk menunjang kinerja (Wirahutama, 2011).

PT Bukit Asam Tbk merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak dibidang pertambangan batubara yang terletak di daerah Tanjung Enim Sumatera Selatan. PT Bukit Asam TBK Tanjung Enim masuk ke dalam 10 perusahaan tambang batubara yang nilai sahamnya terus meningkat pesat. Pada tahun 2015 PT Bukit Asam Tbk telah mengaplikasikan program *ELLIPS* digunakan sebagai sistem informasi yang dirancang oleh PT Bukit Asam Tbk sebagai media yang menyediakan informasi yang berkaitan dengan bidang

mereka sendiri dan merupakan salah satu bentuk media yang dapat diakses melalui jaringan *internet*. Yang sebelumnya PT Bukit Asam Tbk menggunakan aplikasi *Maincom Information Manajement System (MIMS)*. Aplikasi *ELLIPS* sendiri telah digunakan oleh 813 karyawan PT Bukit Asam Tbk.

Tujuan PT Bukit Asam Tbk menyediakan aplikasi *ELLIPS* untuk memberikan kemudahan bagi karyawan dalam mengetahui informasi mengenai *stream finance, supply chain, maintenance, human resource* dan *payrolls*. Aplikasi *ELLIPS* ini digunakan dan dimanfaatkan oleh karyawan sebagai basis pelayanan dan terus ditingkatkan sehingga diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi karyawan. Kini, hampir semua transaksi di PT Bukit Asam Tbk menggunakan aplikasi *ELLIPS*. Dengan menggunakan *ELLIPS* versi 8 yang merupakan generasi terbaru *ELLIPS* dan bersifat *web base* dan dapat diakses dengan menggunakan *internet* dinilai sangat membantu pekerjaan sehari-hari karena sudah terintegrasi dalam proses bisnis.

Proses atau dampak yang dirasakan berikutnya oleh karyawan adalah tingkat kepuasan yang didapat berhubungan dengan informasi dan fasilitas atau menu-menu yang ada di aplikasi *ELLIPS* tersebut. Suatu sistem yang sukses diimplementasikan adalah sistem yang mempunyai kinerja yang baik yang berarti bahwa sistem tersebut mempunyai kemampuan *hardware* dan *software* dalam mendukung sistem dan kemudahan dalam pemakaiannya yang berdampak pada peningkatan kinerja individu maupun organisasi.

Evaluasi sistem informasi telah sebelumnya dilakukan oleh Elvandari (2011) yang menyatakan sistem informasi dapat dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna sehingga pengguna bersedia untuk menggunakannya lagi dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja pengguna di dalam perusahaan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini yakni metode Delone Mclean, berfokus pada persepsi individu yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna dari

penggunaan sistem aplikasi *ELLIPS* dengan sampel pengguna karyawan PT Bukit Asam Tbk. Model DeLone dan Mclean sendiri mempunyai enam variable yaitu : Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information System*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Banefit*). Namun, pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 5 variabel saja yaitu, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Kepuasan Pengguna Sistem *ELLIPS* pada PT Bukit Asam Tbk Menggunakan Metode DeLone & McLean”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan menganalisis hubungan beberapa variabel yang digunakan pada sistem *ELLIPS* PT Bukit Asam Tbk, permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *ELLIPS* ?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *ELLIPS*?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *ELLIPS*?
4. Apakah penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *ELLIPS*?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi, fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem *ELLIPS* PT Bukit Asam Tbk dengan menggunakan metode DeLone dan McLean.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna sistem *ELLIPS* PT Bukit Asam Tbk dengan menggunakan variable-variabel dari metode DeLone & McLean.

### **1.4.2 Manfaat**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Bagi mahasiswa, peneliti dan masyarakat umum hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi, tambahan literasi khususnya dalam sistem *ELLIPS* di dunia pendidikan.
2. Bagi institusi pendidikan penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi atas penggunaan sistem *ELLIPS*
3. Bagi PT Bukit Asam Tbk hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan umpan balik untuk meningkatkan pelayanan, kepuasan sistem informasi *ELLIPS* dan pengembangan sistem informasi yang bersangkutan..

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Waktu dan Tempat**

Waktu penelitian ini dilaksanakan sejak Juni sampai dengan Juli 2021. Sedangkan tempat penelitian dilakukan di PT Bukit Asam Tbk.

### **1.5.2 Alat**

Berikut penjelasan yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

- *Laptop*

- *Flashdisk*

## 2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut :

- *Windows 10* sebagai *Operation System*
- *Microsoft Office 2013*
- *SmartPLS v.3*

## 3. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan *kuesioner* (angket) tertutup yaitu pertanyaan atau pernyataan-pernyataan telah memiliki alternative jawaban (*option*) yang tinggal dipilih oleh responden. Responden tidak bisa memberikan jawaban atau respon lain kecuali yang telah tersedia sebagai *alternative* jawaban yang sudah dibuat oleh peneliti tersebut (Nana Syaodih Sukmadinata, 2010).

### 1.5.3 Bahan

Semua bahan yang dibutuhkan dalam proses penelitian baik itu berupa bahan utama maupun bahan tambahan (penunjang) yang diperlukan oleh penulis, seperti berikut :

- a. Dari Jurnal
- b. Dari Buku-buku
- c. Data jumlah karyawan PT Bukit Asam Tbk

### 1.6 Metode Penelitian

Dikarenakan penelitian ini lebih menitikberatkan pada penelitian eksplanasi, maka penelitian menggunakan metode analisis kuantitatif dan *Partial Least Square Structural Equation Model (SEM-PLS)* sebagai metode untuk pembangunan model, dihitung dengan bantuan perangkat lunak *SmartPLS v.3*. Dikarenakan metode *SEM-PLS* mempunyai kelebihan sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi variabel determinan utama.

Metode *SEM-PLS* merupakan sebuah pendekatan pemodelan kasual yang bertujuan memaksimalkan variansi dari variabel laten *kriterion* yang dapat dijelaskan (*explain variance*) oleh variabel laten prediktor (Sholihin & Ratmono, 2013). Metode *SEM-PLS* merupakan metode analisis yang memiliki banyak kemudahan dalam pengolahan karena tidak didasari banyak asumsi. Untuk mengetahui hubungan yang terdapat di dalam masing-masing variabel.

### **1.7 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan melakukan penyebaran kuisioner, dan kuisioner tersebut terlampir dibagian lampiran. Menurut Creswell, pengumpulan data yang tepat untuk metodologi ini adalah dengan metode survei, karena metode survei memiliki tujuan untuk menggeneralisasi populasi dari beberapa sampel sehingga dapat dibuat kesimpulan atau dugaan sementara tentang karakteristik, perilaku atau sikap dari populasi tersebut (Creswell, 2013).

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu, pendahuluan, kajian pustaka, dan metode penelitian, analisa data dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran. Rincian lebih lanjut mengenai sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini menyajikan gambaran umum yang peneliti uraikan dalam pembuatan skripsi ini meliputi : latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : Kajian Pustaka**

Bab ini berisi tentang penjelasan dan pembahasan mengenai teori-teori yang menjadi jawaban atas permasalahan penelitian yang tersedia mengenai

sistem informasi, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih, penelitian-penelitian dahulu yang relevan dengan penelitian ini, dan penjelasan dari hipotesis yang diajukan serta kerangka pemikiran dari penelitian ini.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini menyajikan rancangan kegiatan yang akan digunakan dalam rangka menjawab pokok masalah atau untuk membuktikan hipotesis yang dikemukakan yang terdiri dari populasi dan sampel penelitian, sumber dan teknik pengumpulan data, pengukuran variabel, dan metode analisis data.

### **BAB IV : Analisa Data dan Pembahasan**

Bab ini berisi tentang analisis data yang digunakan dalam penelitian dan interpretasi hasil pengujian hipotesis dan pembahasannya.

### **BAB V : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini menyajikan kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya, kesimpulan merupakan jawaban atas rumusan masalah yang telah dikemukakan dan pencapaian tujuan penelitian.