

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peranan Sistem Informasi yang membawa dampak transformasi di berbagai aspek kehidupan. Sebagai bentuk hasil dari kemajuan teknologi informasi perkembangan sistem informasi ini sudah banyak di implementasikan disemua bidang kegiatan, dalam bidang bisnis penyedia jasa, kebutuhan sistem informasi yang terkomputerisasi semakin terasa dibutuhkan, karena pada bidang bisnis ini kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan merupakan modal utama, selain dari kualitas pemberian pelayanan jasanya itu sendiri. Sistem informasi pun mampu menjadikan media – media bagi perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, misalnya sebagai sarana promosi, sarana informasi, sarana pelayanan, dan banyak hal lain lagi yang dapat diperoleh dari kegunaan sistem informasi.

Dalam dunia otomotif, kegiatan bisnis berupa pelayanan perawatan mobil seringkali disebut dengan nama bengkel mobil, dari dulu sampai saat ini keberadaannya sudah merupakan suatu bagian yang penting. Kegiatan ini sudah menjadi keperluan penunjang untuk dunia otomotif. Bisnis bengkel mobilpun bukan hanya bertumpu pada kegiatan pelayanan perawatan mobil atau jasa perawatan mobil saja, namun ada faktor – faktor tertentu yang memang mampu mendukung kegiatan bisnis ini, seperti contohnya memiliki fasilitas tempat yang cukup nyaman, pelayanan kepada pelanggan yang baik dan memuaskan, dan juga untuk mempertahankan kelangsungan bisnisnya harus juga ditunjang dengan sistem, baik pembukuan atau pencatatan ataupun dari bidang manajemen yang handal.

Salah satu perusahaan yang mengembangkan usahanya pada pelayanan jasa perawatan mobil adalah PT. Nusa Sarana Citra Bakti

(SUZUKI) perusahaan yang bergerak di bidang jasa service dan perawatan kendaraan roda empat serta penjualan suku cadang, yang membangun sebuah sistem pengelolaan manajemen yang baik untuk kemajuan perusahaan Menurut Nugroho (2003), perkembangan dunia usaha yang dinamis dan penuh persaingan menuntut perusahaan untuk melakukan perubahan orientasi terhadap cara mereka melayani konsumennya, menangani pesaing, dan mengeluarkan produk. Persaingan yang ketat menuntut perusahaan untuk semakin inovatif dalam mengeluarkan produk yang sekiranya disukai konsumen. Layanan servis juga menjadi perhatian untuk menjaga loyalitas para pelanggan sehingga perawatan rutin merupakan keharusan bagi para konsumen. Dalam melakukan perawatan pihak produsen telah menyediakan bengkel-bengkel resmi dengan mekanik yang telah terlatih serta spareparts yang terjamin keasliannya.

Dalam menjalankan sistem informasi service diperlukan perangkat lunak dan perangkat keras serta manusia sebagai operatornya. Komponen di atas harus saling berhubungan agar kegiatan bisnis dapat berjalan dengan baik dan lancar. Sistem Informasi service pada PT. NSCB telah diimplementasikan hampir disemua unit yang digunakan secara terintegrasi menggunakan jaringan internet. Namun adanya masalah yang timbul pada penerapan sistem yaitu penggunaan yang masih rendah terhadap sistem informasi berkelanjutan. seperti pada instalasi service relation officer, staff telah menggunakan DMS namun belum semua fitur yang digunakan. masih ada beberapa aktivitas dan pelaporannya yang menggunakan Microsoft Excel. Untuk mengetahui apakah komponen sistem informasi berjalan sebagaimana mestinya, diperlukanlah sebuah proses evaluasi. Dalam penelitian ini dilakukan kegiatan evaluasi terhadap sebuah sistem informasi DMS untuk menilai apakah sistem informasi DMS yang digunakan sudah dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya.

Implementasi suatu teknologi Informasi selalu berhubungan dengan penerimaan pengguna. Sejauh mana pengguna dapat menerima dan memahami teknologi tersebut adalah hal penting untuk dapat mengetahui tingkat keberhasilan dari implementasi tersebut. Penerimaan pengguna atau

lebih dikenal dengan nama user Acceptance merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dari suatu teknologi. dalam melakukan evaluasi dengan menerapkan metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). UTAUT adalah sebuah teori penerimaan teknologi informasi (IT acceptance) yang dikembangkan oleh (Venkatesh, 2003). Tujuan dari adanya teori ini adalah memberikan kriteria atau variabel yang mempengaruhi IT acceptance oleh user.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka berikut masalah pada penelitian ini yang muncul sebagai acuan untuk evaluasi adalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh social terhadap niat dalam memanfaatkan sistem informasi dan untuk mengetahui pengaruh variabel kondisi yang memfasilitasi dan niat dalam memanfaatkan terhadap sikap dalam menggunakan sistem informasi.
2. Ada faktor – faktor penghambat dalam pengimplementasian SDMS

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas dan lebih terarah, maka penelitian ini dibatasi pada penggunaan metode UTAUT untuk mengetahui pengaruh variabel *performance expectancy, effort expectancy, Social Influenc* terhadap *Behavioral Intention* dan *Facilitating Conditions*

1.3. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah :

1.4.1. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan, adapun tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengukur indikator – indikator UTAUT berpengaruh terhadap kepuasan pengguna DMS .

1.4.2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

- a. Dapat memberikan evaluasi berdasarkan metode analisis terhadap suatu sistem informasi sehingga para pelaku bisnis mengetahui sejauh mana tingkat efektif dan efisiensi setelah penggunaan sistem informas.
- b. Membantu perusahaan untuk melakukan pengembangan sistem informasi yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan kegiatan oprasional perusahaan

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini di jelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang di teliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan uraian variabel- variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari penelitian yang di lakukan

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.