

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, perkembangan teknologi informasi tumbuh begitu pesat. Pesatnya perkembangan teknologi ini dikarenakan kebutuhan manusia yang semakin kompleks. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya perkembangan peralatan teknologi canggih yang mampu memberikan pengaruh besar di berbagai aspek kehidupan, baik di sekitar tempat tinggal, perguruan tinggi, dunia bisnis, maupun tempat kerja yang lainnya. Perkembangan teknologi memberikan beragam kemudahan yang ditawarkan, jika hal ini dapat dimanfaatkan dengan baik, maka secara tidak langsung akan dapat meningkatkan kinerja bagi penggunaannya. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan, bahwa teknologi informasi merupakan bagian dari suatu sistem informasi dan merupakan suatu bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses serta mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik.

Adanya perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan dalam kegiatan bisnis, dengan demikian teknologi informasi dapat membantu manusia dengan sangat mudah. Sistem informasi juga dapat dipandang sebagai sumber daya dan investasi yang memberikan manfaat besar bagi pencapaian tujuan organisasi, sehingga kinerja sistem informasi layak mendapatkan perhatian karena dapat memberikan informasi yang berkualitas bagi pihak pengguna sistem informasi. Penerapan suatu sistem dalam instansi maupun perusahaan dihadapkan kepada dua hal, yakni apakah suatu organisasi mendapatkan keberhasilan

penerapan sistem atau kegagalan dalam penerapan sistem tersebut (Komara, 2005).

Salah satu instansi yang memerlukan peran sistem teknologi adalah instansi pemerintah. Seiring berkembangnya zaman dalam instansi pemerintah perlu suatu sistem untuk meningkatkan kinerja setiap pegawai pemerintah. Menurut UU ASN No. 5 tahun 2014 pasal 80 ayat 3 bahwa tunjangan kinerja dibayarkan sesuai pencapaian kinerja (Rizda, 2017). Salah satu sistem yang sudah diterapkan sejak tahun 2017 adalah sistem E-kinerja. E-kinerja adalah sistem kepegawaian terpadu yang dapat menentukan pengawasan sampai aktivitas aparatur sipil negara (ASN), yang kemudian langsung menentukan gaji setiap pegawai (Setiaji, 2017).

Dengan menggunakan E-kinerja setiap pegawai wajib menginput aktivitas yang dilakukan setiap hari sehingga memudahkan untuk memonitor dan mengukur kinerja pegawai secara otomatis dan digital. Kedetailan mengenai apa yang dilakukan menunjukkan kinerja yang tekun dari pegawai. Selain itu adanya sistem E-kinerja ini juga dapat memutus kecurangan di berbagai instansi pemerintah.

Penelitian terhadap kepuasan pengguna sistem informasi telah dilakukan oleh Saleh, Darwanis dan Bakar (2012) dengan menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas sistem informasi dan kualitas informasi. Kemudian penelitian dilakukan oleh Rukmiyati dan Budiarta (2016) dengan menggunakan variabel independen yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan *perceived usefulness*. Peneliti menguji kembali penelitian yang dilakukan Saleh dkk (2012) di Dinas Pemerintah dengan menggunakan variabel kualitas sistem informasi, kualitas informasi. Dan menambah variabel *perceived usefulness* dari

Rukmiyati dan Budiarta (2016). Variabel kualitas informasi didasarkan pada model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (1992) dalam Rukmiyati dan Budiarta (2016) dan variabel *perceived usefulness* didasarkan pada model dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang pertama kali dikenalkan oleh Davis (1989) dalam Jogiyanto (2007). Sedangkan variabel dependennya yaitu kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh Jogiyanto (2007).

Kepuasan pengguna sistem informasi dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* akuntansi yang digunakan dan *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut (Saleh dkk, 2012). Variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas sistem informasi. Kualitas sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas *software* yang digunakan, dilihat dari persepsi pemakai. Kualitas sistem informasi merupakan kemampuan sistem untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna (Kowanda *et al.*, 2016).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah kualitas informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* yang digunakan. Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu. Informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna informasi dan meningkatkan penggunaan sistem informasi (Liu dan Arnett, 2000 dalam Rukmiyati dan Budiarta, 2016).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan

pengguna bahwa penggunaan sistem informasi akan dapat meningkatkan kinerja pengguna (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Masalah utama dalam penelitian ini adalah adanya kekeliruan saat input data pada sistem dan adanya sebagian karyawan yang merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem baru yang ditetapkan, seperti yang diusulkan oleh Jogiyanto (2010) kesalahan manual yang tinggi.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Saleh dkk (2012) tentang Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kualitas Informasi Akuntansi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi pada Pemerintah Aceh. Peneliti mereplikasi tiga variabel dalam penelitian Saleh dkk (2012), yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Saleh dkk (2012). Perbedaan tersebut terletak pada objek penelitian yang dilakukan pada pengguna software akuntansi sedangkan dalam penelitian ini peneliti ingin lebih memfokuskan penelitian terhadap kepuasan pengguna E-Kinerja di Dinas Pemerintah Kota Madiun. Peneliti juga menambahkan satu variabel yaitu *perceived usefulness* yang berasal dari penelitian (Rukmiyati dan Budiarta, 2016).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti merumuskan masalah yang hendak diteliti sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja pada Dinas Pemerintah Kota Madiun?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

sistem E-Kinerja pada Dinas Pemerintah Kota Madiun?

3. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna E-Kinerja pada Dinas Pemerintah Kota Madiun?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa :

1. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja pada Dinas Pemerintah Kota Madiun.
2. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja pada Dinas Pemerintah Kota Madiun.
3. *Perceived usefulness* berpengaruh terhadap positif kepuasan pengguna sistem E-Kinerja pada Dinas Pemerintah Kota Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian di atas maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoristis penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan *Perceived Usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem E-Kinerja.
2. Manfaat Praktik
 - a. Bagi instansi hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Dinas Pemerintah Kota Madiun dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem E-Kinerja.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sumber

referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengguna sistem E-kinerja bagi aparatur sipil negara (ASN).

E. Sistematika Penulisan Laporan Skripsi

Peneliti membagi pembahasan skripsi ini dalam lima bab untuk memudahkan pembahasan, yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan peneliti membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pada bab II peneliti membahas teori-teori yang berasal dari literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan. Selain teori-teori tersebut, bab ini juga menjelaskan hipotesis penelitian serta kerangka konseptual atau model penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang desain penelitian; populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel; variabel penelitian dan definisi operasional variabel; lokasi dan waktu penelitian; data dan prosedur pengumpulan data; dan teknis analisis.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV membahas tentang data penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULN DAN SARAN

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian, dan saran penelitian yang diajukan sebagai bahan perbaikan untuk penelitian selanjutnya.