

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada era saat ini informasi telah dijadikan sebagai sumber daya yang sangat bernilai di berbagai organisasi terutama di lembaga pendidikan. Dalam banyak organisasi mendudukan informasi sebagai suatu aset yang sangat berharga dan sangat dibutuhkan. Berbagai informasi penting yang dibutuhkan oleh organisasi modern adalah informasi yang bersifat strategik, yaitu informasi yang berkaitan dengan kehidupan jangka panjang organisasi sehingga informasi tersebut dapat membantu manajemen dalam pembuatan keputusan yang logis dan mengarahkan pada tindakan yang diinginkan.

Institusi pendidikan yang dapat mengelola dan memanfaatkan informasi secara efektif akan memperoleh keuntungan yang kompetitif. Peran strategik sistem informasi dalam suatu organisasi adalah membantu manajemen dalam hal menyediakan informasi yang akan mendukung sebelum pengambilan keputusan. Dengan adanya peran strategik tersebut, maka suatu organisasi perlu memikirkan bagaimana cara agar sistem informasi yang telah dan akan dikembangkan dapat mencapai kesuksesan.

Kesuksesan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh bagaimana sistem tersebut dapat menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga ditentukan oleh kesesuaiannya dengan lingkungan pekerjaan, yang berarti informasi tersebut dibutuhkan oleh pemakai. Meskipun secara teknis sistem

tersebut sempurna, tetapi belum bisa dikatakan berhasil jika pemakai sistem tidak menggunakannya. Pemakai akan menggunakan sistem informasi apabila informasi yang dihasilkan tersebut adalah akurat (*accurate*), tepat waktu (*timeliness*), dan relevan (*relevance*) sehingga berguna sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan.

Kualitas informasi dapat ditingkatkan dengan cara melibatkan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Hal ini dimungkinkan terjadi karena pemakai dapat memberikan penilaian yang lebih lengkap dan akurat tentang kebutuhan informasi pemakai (Norton & McFarlan, 1975; Robey & Farrow, 1982), memperbaiki pemahaman pemakai mengenai sistem (Lucas, 1974; Robey & Farrow, 1982), meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem (Gibson, 1977), memberikan sarana untuk *bargaining* dan pemecahan konflik tentang perancangan sistem (Keen, 1981) dalam McKeen dkk. (1994), dan memperkecil *resistance to change* dari pemakai terhadap sistem informasi yang dikembangkan (Muntoro, 1994) dalam Indarto (2004).

Adanya peningkatan kemampuan pemakai telah memberikan kontribusi dalam perkembangan penggunaan teknologi informasi secara cepat oleh pemakai. Untuk menentukan apakah sistem informasi tersebut memang diperlukan dan dapat digunakan sebagaimana mestinya, maka permasalahan yang perlu dipertimbangkan antara lain adalah kepuasan pemakai dalam menggunakan teknologi informasi tersebut (Choe, 1996) dalam Astuti (2003).

Kepuasan *End User Computing* (EUCs) secara profesional dapat diukur oleh kegunaan sistem informasi yang mendukung dalam pembuatan

keputusan. Kegunaan aplikasi *end user* dalam pembuatan keputusan dapat ditingkatkan jika *output* yang dihasilkan merupakan informasi yang diperlukan *user* (Bailey & Pearson, 1983) dalam Astuti (2003) serta aplikasinya mudah untuk digunakan.

Keberadaan sistem informasi tidak akan pernah berkembang dengan sendirinya melainkan perlu adanya dukungan dengan keberadaan partisipasi pemakai dalam sistem itu sendiri. Partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem tersebut diharapkan dapat memberikan efektifitas dari sistem yang tercermin melalui kepuasan pemakai dan fungsi sistem informasi memiliki arti penting pada komponen pelayanan (Pitt dkk, 1995).

Keberhasilan sistem informasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dapat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan para peneliti dalam kualitas pelayanan adalah skala pengukuran SERVQUAL yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi kualitas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan. Dengan demikian *service quality* (Servqual) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan sistem informasi dan persepsi kualitas pelayanan atau kenyataan (Parasuraman dkk, 1988), dengan demikian terdapat lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI.**

B. Rumusan Masalah

Adanya *gap* kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pemakai sistem informasi belum memenuhi harapannya. Besar kecilnya *gap* akan berpengaruh terhadap efektifitas sistem informasi. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Apakah *gap tangibles*, *gap reliability*, *gap responsiveness*, *gap assurance*, dan *gap empathy* berpengaruh signifikan terhadap efektifitas sistem informasi ?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap efektifitas sistem informasi ?
3. Dimensi kualitas pelayanan apa yang paling berpengaruh terhadap efektifitas sistem informasi ?

C. Tujuan Penelitian

Hal-hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektifitas sistem informasi baik secara simultan maupun secara parsial.
2. Mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap efektifitas sistem informasi

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Kepentingan Praktek

Harapan dari penelitian ini dapat memberikan penilaian terhadap kinerja sistem dan ukuran kinerja dimaksud untuk membantu manajemen berfokus pada tujuan dan sasaran program kerja unit, sehingga akan meningkatkan kualitas dan efektifitas sistem informasi.

2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman sebelum memasuki dunia kerja dan masyarakat tentang dimensi kualitas pelayanan sistem informasi dan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektifitas sistem informasi.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian dimasa yang akan datang sehingga masih perlu untuk lebih dapat dikembangkan.