

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dan terbukti sangat berperan dalam kegiatan perekonomian dan strategi penyelenggaraan pembangunan. Keberadaan sistem informasi mendukung kinerja peningkatan efisiensi, efektivitas dan produktivitas organisasi pemerintah, pendidikan, dan dunia usaha, serta mendorong pewujudan masyarakat yang maju dan sejahtera. Sistem informasi yang dibutuhkan, dimanfaatkan, dan dikembangkan bagi keperluan pemerintahan, dunia pendidikan, dan dunia usaha. Hal ini berpengaruh terhadap peran dari departemen sistem informasi dalam organisasi yang jauh lebih luas. Departemen sistem informasi sekarang menyediakan banyak pelayanan untuk pengguna. Mereka telah memperluas peran-peran dari pengembang produk dan manajer operasi menjadi penyedia pelayanan. Misalkan layanan yang sedang terkenal yaitu layanan *online*. Departemen sistem informasi selalu memiliki sebuah peran pelayanan karena mereka membantu para pengguna dalam merubah data menjadi informasi.

Pengembangan sistem informasi dewasa ini membutuhkan perangkat *hardware dan software*. Hal ini berkaitan dengan sistem komputer dimana

perangkat komputer harus bisa difungsikan secara komprehensif (kompak dan bersama-sama) dalam melaksanakan tugasnya untuk mengolah data dan informasi. Untuk mewujudkan konsepsi komputer sebagai pengolah data agar menghasilkan suatu informasi, maka diperlukan sistem komputer (*computer system*) yang elemennya terdiri dari *hardware*, *software*, dan *brainware*. Ketiga elemen ini saling berhubungan dan membentuk kesatuan yang saling mendukung untuk bekerjasama. *Hardware* tidak akan berfungsi tanpa *software*, demikian juga sebaliknya. Dan keduanya tidak akan bermanfaat apabila tidak ada manusia (*brainware*) yang mengoperasikan dan mengendalikannya.

Dalam setiap proses manajemen, baik itu manajemen sumber daya manusia, manajemen informasi sistem, manajemen operasional, manajemen keuangan maupun manajemen pemasaran, efektivitas merupakan kriteria utama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi. Kata kunci efektivitas adalah efektif, karena pada akhirnya keberhasilan perusahaan atau organisasi diukur dengan konsep efektivitas. Dengan kata lain bahwa efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai. Pada saat sekarang, pengertian efektif sering diidentikkan dengan tepat guna.

Para pengguna (*user*) seringkali berusaha untuk mencari laporan-laporan yang membagi, menyimpulkan, dan menampilkan data dalam sebuah bentuk yang berarti bagi proses pengambilan keputusan. Suatu sistem yang baik

tidak hanya dalam bentuk teknologi tetapi juga pelayanan yang baik. Oleh karena itu maka pengukuran efektivitas jasa dapat dilakukan dengan mengukur kualitas jasa yang diberikan. Kualitas jasa atau *service quality* adalah bagian dari pelayanan produsen terhadap konsumen atau pengguna (*user*).

Secara umum *service quality* bisa diterjemahkan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan ataupun pengguna atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi dan harapan para penggunanya yang dikenal dengan istilah gap. Kualitas jasa atau metode *Servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman (1985) terdiri dari Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*emphaty*).

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan Pitt,et.al.,(1995). Penelitian ini juga akan menguji kembali model yang pernah dikembangkan oleh Parasuraman (1985) yang mengemukakan metode *Servqual*. Dalam penelitiannya, Pitt,et.al.,(1995) menguji penggunaan *Servqual* untuk mengukur efektivitas sistem informasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Pitt,et.al.,(1995) menunjukkan bahwa *SERVQUAL*, sebuah alat pemasaran yang dipakai secara luas untuk mengukur kualitas jasa, dapat dipakai di bidang sistem informasi. Kontribusi lainnya dari penelitiannya adalah pengutamaan komponen jasa dari departemen sistem ini memengaruhi model keberhasilan sistem

informasi, menampilkan sebuah model logis untuk harapan-harapan pengguna, dan memberikan beberapa arahan untuk penelitian masa depan.

Berdasarkan hal-hal di atas peneliti tertarik untuk meneliti dan menelusuri secara seksama seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap efektivitas sistem informasi khususnya pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Maka dalam kesempatan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGUNAAN SERVQUAL UNTUK MENGUKUR EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI Studi Empiris Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”**.

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas sistem informasi sulit diukur secara langsung. Dalam penelitian efektivitas sistem informasi diukur dengan pendekatan *Servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman yang terdiri dari 5 atribut.
2. Gap yang terjadi dalam pengukuran *Servqual* terdiri dari 5 gap. Dalam penelitian ini hanya menggunakan gap 5 yaitu terjadi karena ada perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan

### C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

Apakah gap yang terjadi pada atribut-atribut *SERVQUAL* berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas sistem informasi?

### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji signifikansi pengaruh gap *tangibles* terhadap efektivitas sistem informasi.
2. Menguji signifikansi pengaruh gap *reliability* terhadap efektivitas sistem informasi.
3. Menguji signifikansi pengaruh gap *responsiveness* terhadap efektivitas sistem informasi.
4. Menguji signifikansi pengaruh gap *assurance* terhadap efektivitas sistem informasi.
5. Menguji signifikansi pengaruh gap *emphaty* terhadap efektivitas sistem informasi.
6. Menguji signifikansi pengaruh gap *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* secara simultan terhadap efektivitas sistem informasi

## **E. Manfaat Penelitian**

Disamping tujuan penelitian seperti yang diuraikan, maka manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1. Bagi Kepentingan Praktik**

Penelitian ini diharapkan dapat memperbaiki kinerja sistem. Ukuran kinerja dimaksud untuk membantu manajemen berfokus pada tujuan dan sasaran program kerja unit, hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kualitas dan efektifitas.

### **2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan dalam bidang teknologi informasi, khususnya yang berkaitan dengan manfaat teknologi informasi terhadap kepuasan pemakai.

### **3. Bagi Peneliti**

Menupakan tambahan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam bidang