

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada penelitian ini, pada bab satu ini memiliki beberapa subbab meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan kerangka penelitian. Bagian latar belakang berisi penjelasan mengenai alasan pentingnya dilakukan evaluasi sistem informasi yang dilakukan di CV Mulyo Joyo.

1.1 Latar belakang

Teknologi dari zaman ke zaman selalu berkembang dengan pesat terutama di era sekarang yaitu revolusi industri 4.0. Salah satu yang menjadi komponen penting dalam keberhasilan suatu organisasi untuk meningkatkan mutu layanan khususnya kemudahan dalam manajemen dan akses data juga informasi yaitu Teknologi Informasi (TI). Perusahaan rental mobil, adalah perusahaan kecil di bidang transportasi yang mana sistem informasi manajemen data pelanggan, dan data asset perusahaan terintegrasi dengan cukup baik dengan melibatkan beberapa sumber daya manusia. Dalam hal ini untuk meningkatkan mutu pelayanan dan target capaian perusahaan, perusahaan ini dituntut memiliki teknologi dan manajemen sistem informasi yang memadai. Dengan didukung informasi yang memadai dan pengambilan keputusan yang tepat, dapat mengurangi resiko yang membuat organisasi menjadi salah langkah. Maka dari itu untuk meminimalisir kesalahan dan informasi perlu dimaksimalkan tata kelola data secara efektif dan efisien. Dari sekian banyaknya penerapan, terdapat teknologi yang dapat diterapkan, yaitu dengan memanfaatkan teknologi TI melalui penggunaan sistem informasi manajemen berbasis komputer atau bisa disebut juga Sistem Informasi Rental Mobil ASPERDA (SIDA).

Di CV Mulyo Joyo sendiri memiliki sistem informasi untuk mengolah data yang bernama Sistem Informasi Rental Mobil ASPERDA (SIDA),

dimana SIDA mencakup pengolahan data seperti sistem rental mobil, pemasukan dan pengeluaran barang, dan laporan keuangan. Sistem informasi ini digunakan pada bagian sekretaris, bendahara, staff admin, dan staff mekanik yang bekerja pada CV Mulyo Joyo dengan total pegawai 35 orang, SIDA sendiri telah berjalan kurang lebih 2 tahun pada bulan Juni 2018 sampai sekarang.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, pada penerapan SIDA di CV Mulyo Joyo masih terdapat kendala-kendala yang mengakibatkan saat ini penggunaan SIDA masih belum optimal. Kendala-kendala tersebut seperti sumber daya manusia (SDM) yang kurang mendukung. Adanya pegawai yang lebih memilih input data secara manual daripada menggunakan SIDA sehingga adanya hambatan dalam proses tersebut. Kelengkapan proses keuangan dan kelengkapan data pelanggan adalah hal terpenting dalam perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta pengambilan keputusan yang tepat untuk mengambil langkah selanjutnya. Oleh karena itu dibutuhkan minat perilaku pengguna untuk menerima dan beradaptasi dengan menggunakan SIDA, karena SIDA tidak akan beroperasi dengan maksimal jika tidak seimbang dengan minat dari pengguna untuk menerima dan menggunakan SIDA sendiri kurang. Salah satu penilaian yang memiliki keterkaitan apakah sistem informasi yang diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna adalah Kepuasan pengguna (Palupi, 2015). Saat sistem itu mudah digunakan, maka pengguna akan menganggap sistem itu baik. Adapun keterkaitan kepuasan pengguna terhadap sistem, yang dapat memengaruhi seseorang untuk menggunakan sistem secara kontinu (Cheng, 2007). Mengacu pada studi observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, penerapan SIDA di CV Mulyo Joyo belum pernah dievaluasi dalam terkait faktor yang berhubungan dengan minat perilaku pengguna untuk menerima dan menggunakan SIDA, sehingga belum diketahui faktor apa saja yang menyebabkan pengguna merasa tidak ingin menggunakan SIDA.

Oleh karena itu, evaluasi penggunaan dan penerimaan SIDA dilakukan untuk menilai dan mengukur manfaat serta mengidentifikasi

faktor pendukung maupun penghambat yang berpengaruh terhadap penerapan SIDA untuk memperbaiki kinerja CV Mulyo Joyo kedepannya. Tingkat penerimaan pengguna mengenai SIDA dapat diambil pengukuran dengan menggunakan suatu teori yang dapat diimajinasikan dengan pengukuran penerimaan dan juga penggunaan kepada suatu teknologi khususnya teknologi sistem informasi yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) UTAUT merupakan metode untuk melakukan penelitian mengenai penerimaan pengguna terhadap teknologi sistem informasi yang paling baik digunakan, dan juga UTAUT dapat mengukur akurasi ketepatan sebesar 73% dari aspek-aspeknya dibandingkan dari model lainnya yang hanya mampu mengukur 63% (Megawati & Firnandi, 2017). Model UTAUT bertujuan menjelaskan banyaknya faktor yang memengaruhi dengan minat pengguna untuk menerima dalam menggunakan suatu sistem informasi dan juga memiliki pengaruh terhadap perilaku pengguna berikutnya. Pada model ini. Ada empat variabel yang langsung berpengaruh terhadap minat dan perilaku penggunaan antara lain kondisi yang memfasilitasi, pengaruh sosial, ekspektasi usaha, dan ekspektasi kinerja. Adapun pemilihan metode yang digunakan oleh peneliti yaitu UTAUT, karena mampu menjabarkan secara luas bagaimana perilaku pengguna/seseorang terhadap penerimaan teknologi baru.

Di dalam model yang mendasar dalam penerimaan oleh pengguna terhadap suatu teknologi, ada peran-peran penting di dalam diri seseorang seperti, *behavioural intention* (niat menggunakan) yang menjadi konstruk perantara dari persepsi seseorang dalam penggunaan aktual teknologi. Peran ini dapat dikatakan juga sebagai tolak ukur kekuatan dari niat pengguna atau seseorang untuk melakukan perilaku tertentu, atau dengan kata lain seberapa besar keinginan seseorang dalam berupaya untuk menggunakan teknologi dalam suatu lingkungan untuk membantu kinerja dalam suatu perusahaan. *Behavioural intention* ini dapat mengukur kemungkinan bahwa pengguna akan bertindak dengan cara tertentu di masa yang akan datang dan merekomendasikan kepada orang lain (Vanktesh, 2012). Maka dari itu, penelitian ini melakukan evaluasi penggunaan dan penerimaan SIDA di CV

Mulyo Joyo menggunakan model UTAUT, sehingga dengan adanya penelitian ini dapat diketahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi pengguna untuk menerima dan menggunakan SIDA di CV Mulyo Joyo. Selain itu setelah didapatkan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan dan penerimaan SIDA, maka dari penelitian ini memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan acuan pihak perusahaan untuk memperbaiki persepsi pegawai terkait penggunaan dan penerimaan SIDA di CV Mulyo Joyo agar SIDA dapat digunakan dengan optimal dan baik.

1.2 Perumusan Masalah

SIDA belum diterapkan secara optimal di CV. Mulyo Joyo karena beberapa faktor seperti SDM (pengguna SIDA) di organisasi tersebut yang kurang memadai serta evaluasi penerapan SIDA di organisasi tersebut yang belum dilakukan secara berkala. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka pertanyaan-pertanyaan yang perlu dijawab melalui penelitian tugas akhir ini ialah:

1. Apa saja faktor yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat perilaku serta perilaku penerimaan terhadap penggunaan SIDA di CV Mulyo Joyo?
2. Bagaimana menentukan rekomendasi untuk perbaikan dalam penggunaan SIDA, agar menerima dan menggunakan SIDA di CV Mulyo Joyo?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini, penentuan jumlah responden tidak dilakukan berdasarkan sampling karena populasi penelitian ini tidak besar yakni 35 orang yang merupakan pengguna SIDA (pegawai CV Mulyo Joyo D&A Rentcar).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Mengetahui faktor apa saja yang memengaruhi minat perilaku pengguna untuk menerima dan menggunakan SIDA di CV Mulyo Joyo.
2. Menentukan rekomendasi untuk memperbaiki persepsi pegawai terkait penggunaan dan penerimaan SIDA di CV Mulyo Joyo agar kedepannya penerapan SIDA dapat diterima dan digunakan dengan baik.

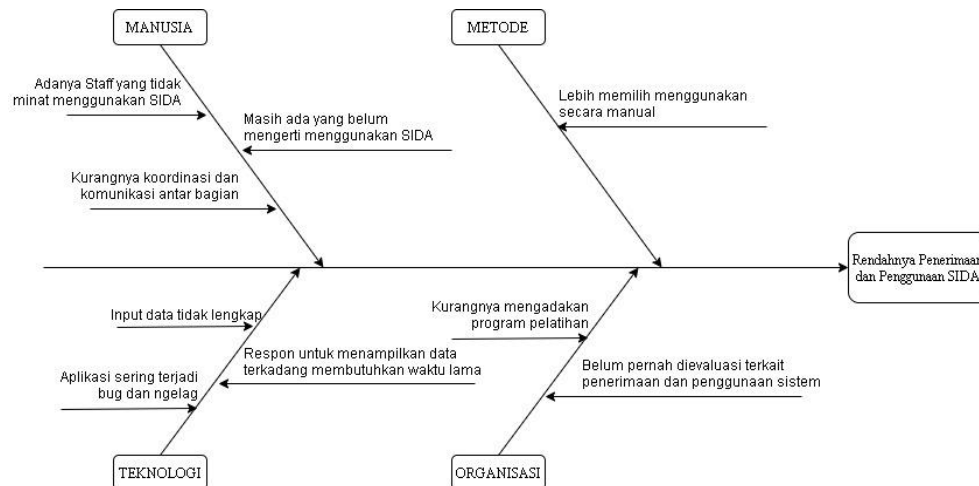
1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat setelah dilakukan penelitian evaluasi Sistem Informasi Rental Mobil ASPERDA (SIDA) dengan metode UTAUT yaitu.

1. Untuk perusahaan, rekomendasi yang akan diberikan berdasarkan hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu dari banyaknya acuan dalam evaluasi SIDA sebagai bagian dari pengembangan pada SIDA, dan membantu perusahaan untuk memahami bagaimana penggunaan SIDA berpengaruh terhadap pengenalan teknologi.
2. Untuk akademik, menjadi salah satu referensi dalam studi/kajian tentang UTAUT pada penelitian berikutnya.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka pemikiran penelitian yang dilakukan peneliti berdasarkan Gambar 1.1 digambarkan berupa *fishbone diagram*. Kerangka pemikiran bertujuan untuk menjelaskan alur pemikiran proses penelitian dari permasalahan, sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai.



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Gambar 1.1 menjelaskan mengenai kerangka pemikiran dari alasan diperlukannya penelitian. Dari wawancara dengan pihak perusahaan, disimpulkan ada 4 penyebab yang menyebabkan permasalahan, yaitu manusia, metode, teknologi dan organisasi.

Aspek manusia yang dimaksud dalam permasalahan penelitian ini adalah adanya pegawai yang tidak berminat menggunakan SIDA, masih adanya yang belum mengerti cara menggunakan SIDA dan kurangnya komunikasi dan koordinasi antar bagian. Kurangnya koordinasi antar bagian, dapat berdampak pada penyelesaian tugas pada masing-masing bidang tidak optimal. Selain itu adanya pegawai yang belum mengerti menggunakan SIDA sehingga menyebabkan kurangnya kelengkapan data di dalam sistem, sehingga membuat pihak IT kesulitan harus membantu pegawai yang belum mengerti menggunakan SIDA.

Pada permasalahan metode, ada beberapa pegawai lebih memilih menyelesaikan pekerjaan secara manual dibandingkan dengan sistem, seperti pencatatan data pelanggan serta kelengkapan surat-surat pelanggan, serta pencatatan keluar masuknya barang menggunakan buku atau kertas, walaupun segala pencatatan sudah lebih efisien melalui penggunaan SIDA, tetapi kendala tersebut tetap ada sehingga membuat penerapan sistem informasi tersebut pada setiap bagian belum maksimal.

Pada permasalahan teknologi ditemukan penyebab potensial yaitu data yang masuk kedalam sistem tidak lengkap, dan aplikasi sering terjadi lag dan *bug*, serta sistem saat menampilkan data sering memerlukan waktu yang lama dan hal ini berdampak pada performa pekerjaan/produktivitas pegawai yang tidak optimal. Pada permasalahan ini, data yang kurang lengkap sehingga keakuratan informasi kurang berkualitas. Dan juga aplikasi sering terjadi lag dan *bug* dimana dalam pencatatan data sering terjadi ketidakcocokan data.

Pada permasalahan organisasi, penyebab potensial yaitu kurangnya pengadaan program pelatihan, dikarenakan pelatihan hanya diadakan satu kali saat diberlakukannya SIDA dan belum pernah dilakukan evaluasi selama aplikasi ini diadopsi sebagai bagian dari operasional CV. Mulyo Joyo terkait penggunaan dan penerimaan sistem. Dengan demikian, hal ini berdampak pada masih banyak karyawan CV Mulyo Joyo belum memahami bagaimana menggunakan SIDA yang berdampak pada kualitas kinerja/produktivitas karyawan di perusahaan tersebut. Selain itu, aplikasi ini belum pernah dievaluasi secara rutin. Hal ini berdampak pula pada penggunaan SIDA yang kurang optimal di perusahaan tersebut yang secara tidak langsung, hal ini turut berkontribusi pada kualitas kinerja karyawan CV. Mulyo Joyo.

Berdasarkan permasalahan tersebut, evaluasi penggunaan/penerapan SIDA di CV. Mulyo Joyo dilakukan pada penelitian ini berdasarkan Metode UTAUT. Hal ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi adopsi/penggunaan SIDA di perusahaan tersebut. Kemudian hasil analisis tersebut dijadikan sebagai dasar penentuan rekomendasi perbaikan (improvement) pada penerapan SIDA di CV. Mulyo Joyo. Rekomendasi perbaikan penerapan SIDA di CV. Mulyo Joyo diharapkan dapat berdampak positif pada keberlangsungan operasional perusahaan, termasuk kualitas kinerja karyawan perusahaan CV Mulyo Joyo.