

## BAB I.

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi membawa perkembangan ke seluruh lapisan masyarakat, organisasi maupun perusahaan-perusahaan, telah beralih dari penggunaan sistem informasi yang manual ke sistem informasi yang berbasis komputer. Penerapan dan pemanfaatan sistem informasi yang berbasis komputer, tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan kinerja perusahaan, tetapi telah menjadi senjata utama untuk menghadapi persaingan (Akram, 2014).

Teknologi merupakan alat yang berguna untuk membantu individu dalam menyelesaikan pekerjaannya (Ratnaningsih, 2014). Pekerjaan yang dilakukan oleh suatu perusahaan, membutuhkan suatu sistem aplikasi yang dapat menjembatani antara pekerja dengan teknologi yang mereka gunakan untuk bekerja.

ISMUBA merupakan salah satu sistem informasi yang dipakai dilingkungan pendidikan Muhammadiyah. ISMUBA adalah kepanjangan dari Islam, Muhammadiyah dan bahasa arab. ISMUBA lebih dikenal dengan mata pelajaran ciri khusus, yang memang mata pelajaran yang di berikan di lingkungan muhammadiyah. Aplikasi ismuba adalah suatu aplikasi online berbasis komputer dan smartphone yang diawali oleh lembaga muhammadiyah di tingkatan SMK dan SMA sederajat.. Aplikasi ismuba ini wajib oleh majelis dikedasmen pusat jakarta. Wakil Ketua Majelis

Dikdasmen PP Muhammadiyah Tasman Hamami mengatakan, Al-Islam Kemuhmadiyah (AIK) dan Bahasa Arab, atau ISMUBA, merupakan identitas sekolah - sekolah Muhammadiyah (<http://www.umm.ac.id/id/muhammadiyah/14856.html>)

Berdasarkan hasil wawancara beberapa kepala Sekolah di beberapa sekolah muhammadiyah di kabupaten cilacap, bahwa penggunaan aplikasi Ismuba berdampak positif, diantaranya meminimalisir biaya untuk penggandaan soal, kemudian dapat meminimalisir penggunaan android pada siswa untuk bermain game, serta meminimalisir siswa untuk mencontek.

Namun beberapa kendala juga muncul ketika aplikasi Ismuba ini diantaranya nya harus adanya pengadaan sarana dan prasarana penunjang, sumber daya yang lebih di bidah TI, Sehingga ada pro dan kontra dalam penggunaan aplikasi ISMUBA ini, Guru yang usianya sudah tidak produktif pastinya akan kesusahan jika harus mempelajari IT, Jikalau begitu maka dibutuhkan pelatihan khusus atau IHT yang bisa meningkatkan kemampuan SDM dibidang IT.

Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem (Istianingsih, 2009). Namun demikian perlu diketahui adanya hal-hal yang mungkin mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Peneliti mengadopsi model keberhasilan sistem informasi (Information System Success) yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003) yang telah di perbaharui dari versi sebelumnya pada tahun 1992.

Dalam modelnya menunjukkan adanya tiga faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem, yaitu: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan

Dalam penerapannya, untuk memperoleh kualitas informasi yang baik, dibutuhkan sistem aplikasi yang baik pula untuk dapat mengolah data menjadi informasi yang berguna. Selanjutnya, untuk mendapatkan sistem aplikasi yang baik, perusahaan harus menggunakan sistem aplikasi dari *vendor* atau pemberi jasa yang berkompeten dalam pembuatan sistem aplikasi yang dibutuhkan perusahaan. Ketiga faktor tersebut (Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan) akan dibahas dalam penelitian ini sebagai variabel bebas (*independen*) yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem (*variabel dependen*).

Hasil penelitian sebelumnya yang menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Iranto (2012) menemukan kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut tidak konsisten dengan hasil penelitian Istianingsih (2009), Purwaningsih (2010), dan Septianita dkk (2014) yang menemukan adanya pengaruh positif antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Gorla *et.al.* (2010) juga menemukan adanya pengaruh positif pada kualitas layanan meskipun dihadapkan pada variabel dependen yang berbeda yaitu dampak organisasional, namun ketika dibandingkan dengan kedua variabel lainnya, kualitas informasi dan kualitas sistem, variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang paling signifikan.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ?
2. bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna
3. bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna ?
4. bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap peningkatan kinerja

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas aplikasi ISMUBA, serta mencari bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

### **2. Manfaat penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

#### **a. Manfaat bagi penulis**

Untuk menambah kajian ilmu manajemen pemasaran khususnya tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **b. Manfaat Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut terkait dengan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang diterapkan oleh SMK Se Kab cilacap, sehingga dapat menjadi masukan yang berarti bagi perkembangan SMK di masa yang akan datang.