BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini teknologi informasi telah menjadi salah satu bagian yang tidak dapat dipisahkan dari bisnis, bahkan tidak jarang teknologi informasi menjadi salah satu ujung tombak dari perusahaan. teknologi informasi sering kali membawa sebuah perusahaan menuju kedalam suatu jenis persaingan baru yang tidak dapat di masuki dulu sebelum memiliki infrastruktur teknologi informasi. karena itu pengelola teknologi informasi, baik dari segi *hardware* maupun *software* dan juga manusia sebagai pengguna, dinilai sangat penting agar terus dapat mempertahankan posisi ditengah bisnis yang sedang berjalan.

Ada berbagai macam cara perusahaan melakukan pengembangan dan pengelolaan infrasturktur teknologi. perusahaan ada yang melakukan pengembangan dan pengelolaan dengan cara *internal development*, yaitu membangun sistem sendiri secara internal dengan *source* dari internal perusahaan itu sendiri. sampai yang melakukan pengembangan dan pengelola dengan cara membeli "sistem jadi" dari perusahaan penyedia jasa *software/hardware.*

PT Dirgantara Indonesia (Indonesian Aerospace, IAe) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang industri pesawat terbang. Salah satu unit usaha PT. Dirgantara Indonesia adalah Direktorat Inventory Aerostructure. Direktorat Inventory Aerostructure memiliki tugas untuk menerima, menyimpan

dan memelihara material-material berupa *raw material metal*, *raw material non-metal*, *standard part*, *consumable*, dan *tools*. Adapun material yang disimpan di gudang harus *traceability* (memiliki kejelasan). Kejelasan tersebut berupa dokumen-dokumen, *C of C* (*Certificate of Component*), *test report*, *process list*, dan spesifikasi material. Saat di datangkan dari *vendor* atau *supplier*, material tersebut kemudian disimpan dalam gudang, selanjutnya didistribusikan ke produksi sehingga pada akhirnya menghasilkan suatu produk. Material tersebut harus jelas pergerakannya. Dalam hal ini difokuskan kepada proses pengeluaran material dari gudang ke produksi. Adapun material yang dimaksudkan adalah *Aluminium Alloy* yang merupakan bahan baku dari salah satu *part aircraft* yang dinamakan *Hinge Rib*$_2$ untuk program pesawat terbang **Airbus (A_{380})**.

Untuk memudahkan pendokumentasian proses ini maka dibuatlah suatu dokumen yang dinamakan *Material Ticket* yang di-issue dengan menggunakan suatu sistem yang dinamakan IRP (*Integrated Resource Planning*). Sistem ini juga membantu untuk mengetahui stock material yang ada di gudang.

PTDI sadar bahwa dengan sistem yang berkualitas akan dapat memberikan kontribusi yang besar dalam membangun PTDI untuk dapat berada dalam bisnis industri pesawat terbang. karena itu kepuasan user IRP Material Ticket atas kinerja sistem dari segi isi, tingkat keakuratan sistem, format dan tampilan sistem,dan ketepatan dalam hal waktu sistem, merupakan suatu tolak ukur penting bagi PTDI dalam rangka mengembangkan aplikasi ke tahap berikutnya dan untuk melakukan pengembangan-pengembangan sistem lainnya baik yang berskala besar maupun yang berskala kecil.

Kepuasan pengguna atas suatu sistem dapat berasal dari berbagai macam faktor, biasanya berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna. penelitian ini akan memberikan gambaran untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan perngguna dan harapan para pengguna atas suatu sistem IRP Material Ticket yang ideal dalam rangka membangun sistem IRP Material Ticket yang berkualitas.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Pengaruh Kualitas *Software* Sistem Informasi IRP (Integrated Resource Planning) Material Ticket Terhadap Kepuasan *User* Directorat Inventory Aerostructure DI PT. Dirgantara Indonesia (PERSERO**)".

1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada uraian belakang diatas, lingkup permasalahan dalam penyususunan skripsi ini hanya mencakup pada proses *software* IRP Material Ticket, adapun penulis dapat mengidentifikasikan sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas dapat diidentifikasikan masalah yang ada yaitu :

1. Belum adanya ukuran yang menilai sistem informasi IRP Material Ticket dari segi kualitas.
2. Masih Belum adanya penilaian sistem informasi IRP Material Ticket dari berdasarkan kepuasaan *user.*

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas Sistem Informasi *Integrated Resource Planning* (IRP) Material Ticket yang berjalan di Perusahaan Dirgantara Indonesia (PT. DI) saat ini.
2. Bagaimana tanggapan karyawan terhadap kualitas Sistem *Informasi Integrated Resource Planning* (IRP) Material Ticket.
3. Bagaimana tanggapan karyawan mengenai kepuasaan terhadap kualitas Sistem *Informasi Integrated Resource Planning* (IRP) Material Ticket.
4. Bagaimana pengaruh kualitas *software* sistem informasi IRP Material Ticket terhadap kepuasan *user* pada divisi Directorat Inventory Aerostructure.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud penelitian

Maksud penulis mengadakan penelitian adalah untuk menganalisa kualitas *software* pada proses pengadaan penyajian informasi dinas divisi Directorat Inventory Aerostructure. Sekaligus data tersebut digunakan untuk analisa penyusunan skripsi dalam menyelesaikan pendidikan S1 jurusan Manajemen Informatika Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas Sistem Informasi *Integrated Resource Planning* (IRP) Material Ticket yang berjalan, di Perusahaan Dirgantara Indonesia (PT. DI) saat ini.
2. Untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap kualitas Sistem Informasi *Integrated Resource Planning* (IRP) Material Ticket.
3. Untuk mengetahui tanggapan karyawan mengenai kepuasan terhadap kualitas Sistem Informasi *Integrated Resource Planning* (IRP) Material Ticket.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *software* Sistem Informasi IRP Material Ticket kepada tingkat kepuasan *user* pada divisi Directorat Inventory Aerostructure.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan mempunyai 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademik.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Diharapkan berguna bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas *software* sehingga akan mendapatkan *user* yang setia terhadap *software* tersebut.

1.4.2 Kegunaan Akademik

1. Memberi masukan terhadap bidang keilmuan manajemen informatika tentang kualitas sistem informasi IRP Material Ticket yang menjadi objek yang dikaji dalam penelitian ini.
2. Diharapkan memberikan masukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian pada bidang yang sama.
3. Bagi penulis diharapkan dapat menerapkan ilmu yang sudah diperoleh.

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi aspek masalah yang akan dikemukakan sebabagai berikut :

1. Penulis hanya menganalisa dan tidak sampai memperbaiki sistem yang ada.
2. *Software* IRP Material Ticket hanya digunakan pada proses penerimaan, penyimpanan, dan memelihara.
3. Mengukur sejauh mana *software* ini mudah digunakan dalam operasi harian di divisi Directorat Inventory Aerostructure.
4. Mengukur tingkat kepuasan *user* dalam menggunakan *software* IRP Material Ticket ini dalam penyelesaian masalah.
5. Untuk faktor- faktor mengenai sifat-sifat operasional *software* penulis hanya menggunakan *Correctness, Reliability, Efficiency, usability.*
6. Tentang *End User Computing Satisfaction* (EUCS) disini penulis hanya menggunakan 4 dimensi yaitu *Content, Accuracy, Ease Of Use , Timeliness.*

1.6. Kerangka Pemikiran dan hipotesis

Berikut adalah kerangka pemikiran dan hipotesis yang terdapat di divisi Directorat Inventory Aerostructure.:

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Asumsi bahwa kualitas Sistem Informasi IRP Material Ticket berpengaruh terhadap kepuasan *user* dapat dilihat dari upaya PT Dirgantara Indonesia mengsosialisasikan kepada Satuan Usaha Aerostructure tentang sistem informasi IRP Material Ticket, banyaknya Satuan Usaha Aerostructure yang kurang memahami *software* IRP Material Ticket ini, maka dari itu PT Dirgantara Indonesia dituntut untuk lebih mengsosialisasikan sistem informasi IRP Material Ticket kepada seluruh karyawan Satuan Usaha Aerostructure sehingga bisa lebih mengerti sistem informasi IRP Material Ticket.

Suatu sistem informasi digunakan untuk menyediakan informasi seluruh kejadian atau kegiatan yang diperlukan untuk mengendalikan operasi organisasi. Kegiatan dari sistem informasi yaitu mengambil, mengolah, menyimpan, dan menyampaikan informasi yang diperlukan guna mengoprasikan seluruh kegiatan dalam organisasi. Adapun pengertian Sistem Informasi menurut (Andi Kristanto, 2003:2)

"Sistem informasi adalah suatu pengumpulan data yang terorganisasi beserta tatacara penggunaannya sekaligus mencakup penyajiannya. Istilah tersebut suatu maksud yang ingin dicapai dengan jalan memilih dan mengatur data serta menyusun tatacara penggunaanya beserta penyajiannya.."

Menurut Hall (2001:11) Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur format dimana data dikelompokan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai.

Menurut Erwin Setia Dharma, Manager Sistem Informasi Manajemen PT Dirgantara Indonesia :

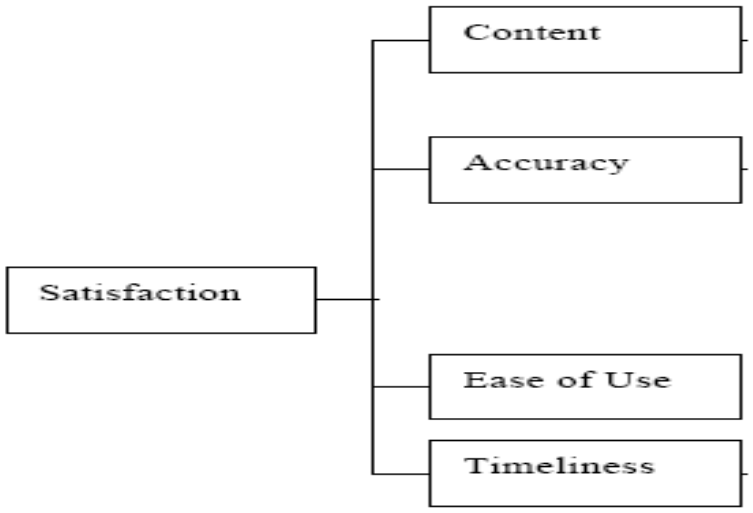
"*Integrated Resource Planning (IRP) adalah sebuah sistem aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah proses kegiatan di PT . DIRGANTARA INDONESIA (Persero) , aplikasi ini meliputi beberapa modul diataranya material ticket. Sehingga seluruh kegiatan yang dikerjakan disini dapat dilakukan secara mudah dan cepat. "*

Menurut Eko Indrajit Richardus (2004:45), Mc call dan kawan-kawan pada tahun 1977 telah menyusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi suatu sofware yang berkaitan dengan sifat-sifat operasional *software* yang diuraikan sebagai berikut :

1. *Correctness* yaitu sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan mission object dari user.
2. *Reliability* yaitu sejauh mana suatu *software* dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsinya dengan ketelitian yang diperlukan.
3. *Integrity* yaitu sejauh mana akses ke *software* dan data oleh pihak yang berhak dapat dikendalikan.
4. *Usability* yaitu usaha yang perlu untuk mempelajari mengoperasikan, menyiapkan input, dan mengartikan output dari *software.*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. definisi *end user computing satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman

mereka dalam mengguanakan sistem tersebut (Doll,1988 dan Torkzadeh,1991:258).



Gambar 1.1 model evaluasi *end user computing satisfaction*

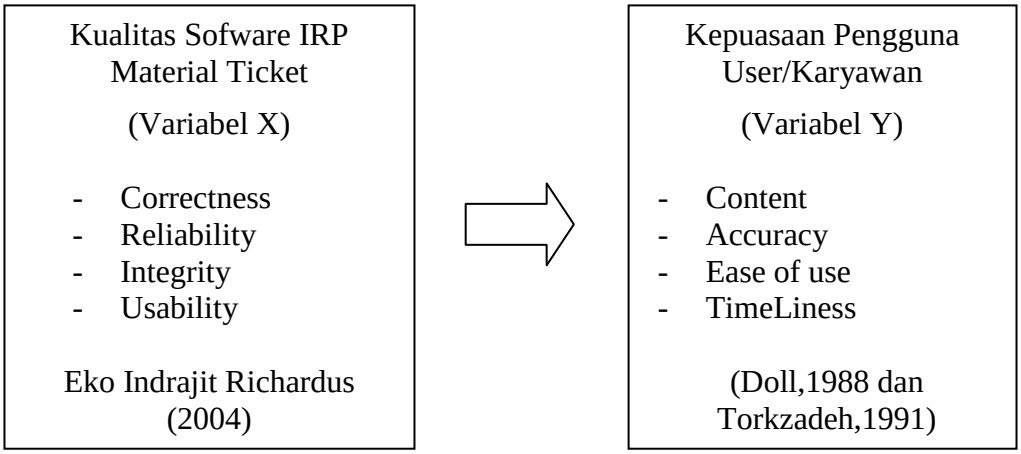
Sumber Doll, 1988

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi ukuran dengan metode end user computing satisfaction menurut Doll & Torkzadeh .

1. Dimensi *Content* yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.
2. Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Dimensi *Ease Of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasu yang dibutuhkan.

4. Dimensi *Timeliness* yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

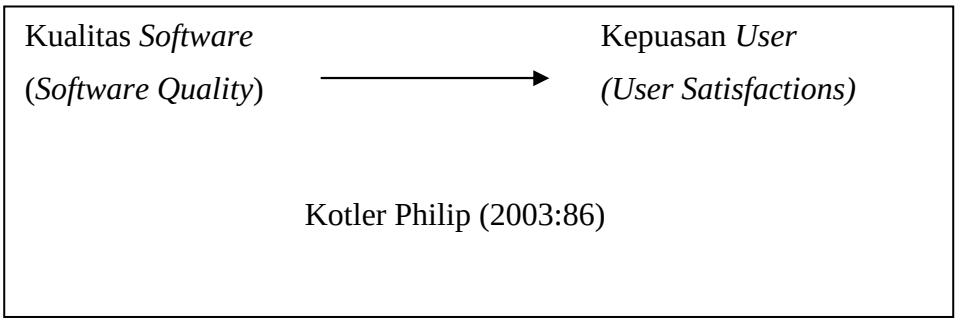
Kerangka pemikiran dalam penelitian ini, dapat disajikan secara lengkap dalam gambar 1.2.



Gambar 1.2

Paradigma Penelitian
Pengaruh Kualitas Sofware Sistem Informasi IRP (*IntegratedResource Planning*) Material Ticket Terhadap Kepuasan User Directorat Inventory Aerostructure DI PT.Dirgantara Indonesia (PERSERO)

Menurut Kotler Philip (2003 :86), Bila harapan seorang pengguna terhadap suatu produk tercapai, maka pengembangan produk selanjutnya akan lebih mudah untuk mempertahankan dan mendapatkan pengguna yang setia terhadap produk tersebut.



Gambar 1.3

Teori penghubung antara X (Kualitas *Software*) terhadap Y (Kepuasaan *User*)

1.6.2. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari suatu permasalahan yang harus dibuktikan kebenarannya. Hal ini menurut Bambang S.Soedibjo (2005:29), mengemukakan bahwa “hipotesis adalah pernyataan yang diturunkan secara langsung dari skema teoritis”.

Bertitik tolak dari pengertian diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut : “kualitas yang disajikan oleh *software* IRP Material Ticket kepada *user* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasaan *user*”.

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan penyelesaian penelitian untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai objek yang diteliti

1.7.1. Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Dirgantara indonesia (PTDI) Jln Pajajaran 154 Bandung 40174, Indonesia.

1.7.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Oktober 2009 sampai dengan selesai. Adapun rencana kegiatan yang akan dilakukan selama waktu tersebut adalah sebagai berikut

Tabel 1.1
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Nama Kegiatan	2009																							
		Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Lapangan																								
2	Wawancara / Interview																								
3	Analisis SI IRP																								
4	Usulan Penelitian																								
5	Pengumpulan Data																								
5.1	Pembuatan kuesioner.																								
5.2	Uji Coba Kuesioner.																								
5.3	Penyerahan Kuesioner secara keseluruhan																								
5.4	Pengumpulan Kuesioner																								
6	Pengolahan Data																								
6.1	Input Data.																								
6.2	Pengolahan Data																								
7	Analisis Data																								
7.1	Interpretasi Output.																								
8	Penulisan Laporan																								