BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan ilmu pengetahuan yang berorientasi pada pengembangan teknologi sistem informasi merupakan bagian dari kehidupan masyarakat dunia saat ini. Seiring dengan perkembangan tersebut teknologi sistem informasi komputer merupakan salah satu alat pengolah data yang wajib dimiliki oleh perusahaan atau instansi untuk memperlancar informasi. Dimana kegunaan dari teknologi sistem informasi selain sebagai penunjang kegiatan juga merupakan kebutuhan primer bagi kelangsungan hidup perusahaan yang dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja perusahaan tersebut.

Pada penelitian ini dilakukan pada bidang jasa *hotel & service apartement* . perkembangan Sistem Informasi di Marbella Suites bandung telah sesuai dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, karena dalam pelaksanaan kegiatannya setiap bagian telah menggunakan sistem informasi tersendiri sesuai dengan bidang dan kebutuhan masing-masing.

Software yang diteliti disini adalah *software momentosh*, *software momentosh* sebelum digunakan di indonesia terlebih dahulu telah digunakan di negara yunani, dan *software momentosh* di indonesia baru pertama kali digunakan di Marbella

Suites, karena *software* ini belum banyak yang mengetahui sehingga apabila terdapat masalah pada *software* ini maka rumit juga dalam perbaikannya. Selain itu penelitian ini juga mengangkat masalah yang ada di Marbella suites bandung yaitu Masih terdapat *error* saat mengoperasikan *software momentosh,* Masih terdapat ketidaksesuaian antara fungsi-fungsi(tombol) yang ada pada *software momentosh* dengan kebutuhan kerja, Masih terdapat beberapa keluhan dari karyawan dalam penggunaan *software momentosh* ini, apabila dipersentasikan kira-kira ketidakpuasan *user* terhadap *software momentoh* ini krang lebih sebanyak 15 %. Namun selain terdapat masalah pada *software momentosh* ini juga terdapat manfaat yang bisa dirasakan, dengan adanya *software* ini juga telah banyak membantu pekerjaan para karyawan di Marbella Suites Bandung. Karena *software momentosh* ini berupa *software* yang dapat digunakan di bagian-bagian seperti bagian FO, *housekeeping*, *F&B,* keuangan, dan lain-lain di Marbella Suites Bandung telah membantu pekerjaan para karyawan khususnya di bagian *front officce* dan *housekeeping* dalam melayani para tamu yang datang.

Untuk mengetahui seberapa besar kualitas *software momentosh* yang digunakan dibagian *front office,* dan *housekeeping* sebagai salah satu aplikasi yang digunakan dalam kegiatan operasional karyawan *Marbella Suites* Bandung, dan seberapa besar hubungannya terhadap kepuasan pengguna (*user*) *software momentosh* yang digunakan di *Marbella Suites* Bandung. Setelah dilihat dari uraian-uraian sebelumnya, maka penulis mengajukan sebuah penelitian yang disusun sebagai karya

ilmiah dengan judul : **"Pengaruh Kualitas *Software Momentosh* terhadap Kepuasan Kerja *User* di *Marbella* Suites Bandung".**

1.2. Identifikasi masalah dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi masalah dan rumusan masalah yang ditemukan pada penelitian ini adalah sebagai barikut :

a. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

a) Masih terdapat *error* saat mengoperasikan *software momentosh*
b) Masih terdapat ketidaksesuaian antara fungsi-fungsi yang terdapat di dalam *software momentosh* dengan kebutuhan kerja.
c) Masih terdapat keluhan ketidakpuasan dari *user* dalam penggunaan *software momentosh* ini.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1) Bagaimana penggunaan *software momentosh* yang sedang berjalan di Marbella Suites Bandung.

2) Bagaimana tanggapan terhadap kualitas *software momentosh* yang sedang berjalan di Marbella Suites Bandung.
3) Bagaimana kepuasan kerja *user* di bagian *front office,* dan *housekeeping* sebagai *user software momentosh* di Marbella Suites Bandung.
4) Seberapa besar pengaruh *software momentosh* terhadap kepuasan kerja karyawan sebagai *user software* tersebut di Marbella Suites Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas *software momentosh* pada bagian *front office,* dan *housekeeping* sebagai *user*.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah :

a) Untuk mengetahui penggunaan *softwarae momentosh* di Marbella Suites Bandung khususnya di bagian *front office,* dan *housekeeping* di Marbella Suites Bandung.
b) Untuk mengetahui tanggapan terhdap kualitas *software momentosh* yang digunakan di Marbella Suites Bandung.
c) Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan sebagai *user software momentosh* di Marbella Suites Bandung.
d) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *software momentosh* terhadap kepuasan kerja karyawan di bagian *front office*, dan *housekeeping* Marbella Suites Bandung.

1.4. Kegunaan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat kegunaan akademis dan praktis yaitu sebagai berikut :

1.4.1. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari penelitian ini dibagi 3 :

a) Untuk pengembangan ilmu di bagian informatika sebagai masukkan dari analisis *software momentosh* di Marbella Suites Bandung.

b) Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan oleh pihak lainnya khususnya mahasiswa yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan bahan pembanding.

c) Bagi penulis sendiri yaitu untuk meningkatkan wawasan pengetahuan penulis dalam bidang ilmu komputer dan untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat selama menempuh pendidikan.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu atau meningkatkan kualitas *software* dan kepuasan kerja para karyawan sebagai *user software momentosh* di Marbella *Suites* Bandung khususnya di bagian *front office,* dan *housekeeping.*

1.5. Batasan Masalah

Untuk memperkuat pembahasan yang sesuai dengan latar belakang yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka penulis membatasi permasalahan dalam proses penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan di bagian *front office,* dan *housekeeping Marbella Suites* Bandung saja.
2. Pengumpulan datanya menggunakan "*cross section data",* artinya penelitian ini menggunakan data setelah adanya *software momentosh* yang diterapkan di Merbella Suites Bandung.
3. Berdasarkan masalah yang ada maka penulis membatasi penulisan yang dikarenakan oleh adanya keterbatasan waktu, pikiran. dan sarana yang ada maka penulis hanya membatasi dan membahas mengenai faktor-faktor kualitas *software* yang benar-benar berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yaitu *Correctness, Reliability, Efficiency, Integrity, Usability*. *Maintainability*.

1.6. Kerangka Pemikiran

Terdapat definisi-definisi dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *software* dan kepuasan kerja yang dapat dilihat dibawah ini :

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Pemrograman yang ditulis oleh pemrogram komputer untuk memecahkan suatu masalah tertentu disebut dengan perangkat lunak aplikasi (*application software*). Hariningsih (2005:19), menyatakan bahwa perangkat lunak aplikasi yaitu program yang ditulis dan diterjemahkan oleh *language software* untukn menyelesaikan suatu pekerjaan tertentu.

Kualitas *software* yang digunakan mempunyai hubungan erat dengan kepuasan karyawan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada para karyawan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini seperti memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan para karyawannya.

Menurut McCall ada 11 faktor yang mempengaruhi kualitas *software* diantaranya adalah :

1. *Correctness* (kebenaran), yakni sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dari *user*.
2. *Reliability* (Keandalan), tingkat kemampuan program yang diharapkan dapat menampilkan fungsi yang dimaksud dengan presisi yang ditetapkan.
3. *Efficiency* (efisiensi), jumlah sumberdaya yang diproses dan kode yang diperlukan oleh program untuk melaksanakan fungsi tersebut.
4. *Integrity* (Integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau *software* oleh orang-orang tertentu.

5. *Usability*, usaha yang diperlukan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan masukan dan mengartikan keluaran oleh program.
6. *Maintainability*, data pada suatu isi (*content*) sebuah *software* berbasis *web* harus selalu di *update*, ditinjau dari sisi kebutuhannya.
7. *Flexibility*, usaha yang diperlukan untuk memodifikasi *software* operasional.
8. *Testability*, usaha yang diperlukan untuk menguji *software* untuk memastikan apakah *software* melaksanakan fungsi yang ditetapkan atau tidak..
9. *Portability*, usaha yang diperlukan untuk memindahkan program dari *hardware/*lingkungan sistem *software* tertentu agar dapat berfungsi pada *hardware /* sistem *software* yang lainnya.
10. *Reusability*, tingkat kemampuan program/ bagian dari program yang dapat dipakai ulang dalam aplikasi lainnya, berkaitan dengan paket dan lingkup dari fungsi yang dilakukan oleh program.
11. *Interoperability*, usaha yang diperlukan untuk menggabungkan satu sistem dengan yang lainnya.

Namun dalam penelitian ini hanya 6 faktor dari McCall yang aan digunakan, karena 6 faktor tersebut yang paling mendekati dan berpengaruh dalam kegiatan *user* dalam melaksanakan pekerjaan-pekerjaannya.

Kepuasan kerja menurut Handoko yaitu “Keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.” Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Untuk mengetahui tentang pengertian kepuasan kerja ada beberapa pendapat sebagaimana hasil penelitian Herzberg (Thoha, 2000:202), bahwa faktor yang mendatangkan kepuasan adalah :

1. **Prestasi**, Sangat penting bahwa individu ditempatkan pada posisi bahwa mereka memenuhi syarat untuk nmenempati suatu posisi di perusahaan.
2. **Pengakuan**, Karyawan berharap diakui untuk waktu dan usaha mereka untuk perusahaan.
3. **Pekerjaan itu sendiri (Work It self)**, Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
4. **Tanggung jawab**, Organisasi harus memberdayakan karyawannya untuk membuat keputusan yang cepat serta memecahkan masalah secara tepat waktu. Perusahaan disarankan untuk memberikan tanggung jawab yang lebih kepada karyawan mereka. Jika karyawan merasa bahwa mereka

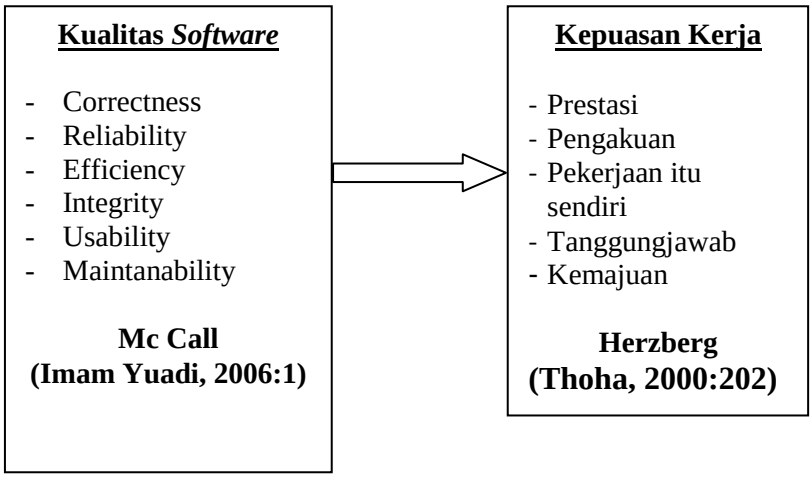
mempunyai hak kepemilikan dalam pekerjaan mereka, mungkin mereka akan lebih termotivasi untuk melakukan yang terbaik.

5. **Kemajuan**, jika karyawan merasa karir mereka dalam perusahaan tidak maju, maka mereka akan mencari peluang yang lebih baik di tempat lain. maka dengan itu perusahaan disarankan untuk menghargai loyalitas dan kinerja dengan "kemajuan". Salah satu cara untuk membantu karyawan dalam kemajuan karir mereka adalahmendukung dan memberikan kontribusi untuk pendidikan mereka, yang akan membuat mereka lebih berharga bagi organisasi.

Kepuasan kerja (*job satisfaction)* adalah tingkatan kenikmatan yang diterima seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Orang akan puas bila dia menikmati pekerjaannya, dan kurang puas bila ia tidak menikmati pekerjaannya. Karyawan yang puas cenderung memiliki semangat kerja yang tinggi, demikian pula sebaliknya. (Eddy Soeryanto Soegoto 2009:231).

Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), McKiney, (2002), Rai, (2002), McGill, (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta

Livari (2005) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992). Pendapat ini didukung hasil penelitian Kim dan McHaney (2000), McKiney, (2002), Rai et, (2002), McGill, (2003), Almutairi dan Subramanian (2005) serta Livari (2005). Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.



Gambar 1.1 Paradigma Penelitian

1.6.2. Hipotesis

Beberapa para ahli mendefinisikan mengenai hipotesis, diantaranya : Trealese (1960) memberikan definisi hipotesis sebagai suatu keterangan sementara dari suatu fakta yang dapat diamati.

Good dan scates (1954) menyatakan bahwa hipotesis adalah sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati ataupun kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah selanjutnya.

Penelitian ini menghipotesakan dalam bahwa semakin tinggi kualitas *software* yang digunakan, akan meningkatkan kepuasan pemakai menurut persepsi mereka. Untuk hipotesa selanjutnya dalam penelitian ini adalah semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan oleh software momentosh yang digunakan akan meningkatkan kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka. DeLone dan McLean (1992), menyatakan bahwa antara dampak penggunaan software terhadap tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik. Sementara Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesakan bahwa dampak dari penggunaan *software* yang berupa meningkatnya kepuasan kerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini maka penulis merumuskan hipotesis tersebut sebagai berikut : **" terdapat pengaruh antara kualitas *software momentosh* terhadap kepuasan *user* di *Marbella Suites* Bandung khususnya pada bagian *front office,* dan *house keeping"***.

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *Marbella Suites* Bandung (*hotel & service apartemen)* , di Jl. Sentra Dago Pakar Raya, Bandung.

Adapun jadwal penelitian ini dimulai dari tanggal 22 Februari 2010 dapat dilihat pada table di bawah ini :

Tabel 1.1: Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	Februari 2010				Maret 2010				April 2010				Mei 2010					Juni 2010				Juli 2010			
1.	Observasi		■	■																						
2.	Interview					■	■	■		■	■															
3.	Dokumentasi dari Perusahaan								■			■	■		■	■			■					■		
4.	Pembuatan Kuesioner										■	■					■	■								
5.	Uji coba kuesioner												■	■												
6.	Penyebaran Kuesioner secara keseluruhan												■	■					■	■	■					
7.	Input Data																				■	■				

8.	Pengolahan Data																								
9.	Analisis data																								
10.	Kesimpulan																								
11.	Saran																								