

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi di era globalisasi semacam ini merupakan hal yang dapat memberikan pengaruh positif terhadap manusia dalam memperoleh hak dalam berhubungan antar sesama individu tanpa adanya batas yang dapat memisahkan mereka. Fenomena globalisasi merupakan fenomena yang dapat dikatakan cukup lama telah diterapkan dalam dunia maya, sehingga banyak sekali fasilitas – fasilitas yang ditawarkan oleh dunia maya yang dirasa lebih unggul dalam efektifitas dan efisiensi dalam segala hal daripada fasilitas – fasilitas yang ditawarkan oleh dunia nyata. Perkembangan globalisasi melalui dunia maya seperti ini dapat meningkatkan kinerja dan pekerjaan dapat terselesaikan dengan lebih cepat, tepat, dan akurat, sehingga produktivitas seseorang akan meningkat. Hal ini menyebabkan bermunculnya berbagai kegiatan yang berbasis pada teknologi seperti *e-commerce*, *e-business*, *e-service*, *e-learning* dan sebagainya. Kegiatan – kegiatan berbasis elektronik tersebut memungkinkan dapat membantu individu dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Kegiatan – kegiatan yang berbasis elektronik tersebut memiliki tingkat pertumbuhan yang memiliki rata – rata yang cepat, tetapi dari beberapa kegiatan tersebut terdapat kegiatan yang memiliki tingkat pertumbuhan yang sangat tinggi

yaitu sektor bisnis atau *business to consumer (B2C)* atau dapat disebut *electronic commerce* atau *e-commerce*.

*Electronic commerce* merupakan sebuah praktek proses bisnis melalui teknologi jaringan internet, sehingga transaksi bisnis tidak lagi menggunakan kertas sebagai sarana mekanisme transaksi. Kegiatan *e-commerce* tidak hanya berhubungan dengan proses jual beli saja, melainkan proses pengecekan saldo tabungan melalui internet yang biasa disebut dengan *internet banking* dan TV interaktif yang telah berkembang di Eropa merupakan salah satu bagian terkecil dari kegiatan *e-commerce*.

Kegiatan berbasis maya seperti *e-commerce* memungkinkan pengguna sistem informasi merasa kurang nyaman atas terdapatnya berbagai kemungkinan resiko – resiko yang ditimbulkan oleh penggunaan *e-commerce*, seperti pencurian informasi yang berharga dan penipuan dengan modus yang menjanjikan. Hal tersebut dapat terjadi karena para pengguna sistem informasi tidak bertatap muka secara langsung. Oleh karena itu terdapat prosedur – prosedur yang sangatlah penting dalam menjaga keamanan dalam kegiatan penggunaan *e-commerce*. Prosedur – prosedur tersebut terdiri atas *authentication* (pembuktian keaslian), *confidentiality* (kerahasiaan) dan *data integrity* (integritas data).

DeLeon Mclean (1992) mengemukakan suatu sistem informasi dapat dikatakan bagus, jika *system quality* dan *information quality* juga diperhatikan, sehingga DeLeon Mclean menciptakan sebuah model kesuksesan sistem informasi yang menjadi dasar utama dalam mengukur kesuksesan sistem informasi.

Penggunaan *electronic commerce* atau *e-commerce* tidak hanya didasarkan oleh prosedur – prosedur tentang keamanan saja yang dirasa penting dalam prakteknya, melainkan terdapat satu hal yang tidak kalah pentingnya dalam penggunaan teknologi ini, yaitu kualitas pelayanan (*service quality*). *Service quality* (Kotler, 1997) merupakan perbedaan apa yang mereka harapkan dalam suatu pelayanan (*expected service*) dengan apa yang mereka dapatkan (*perceived serviced*) dalam penggunaan sistem informasi *e-commerce*, sehingga kepuasan pengguna sistem informasi (*user satisfication*) *e-commerce* terlaksanan sesuai dengan tujuan dari pengembang sebuah sistem informasi dengan meminimalisasi kesenjangan yang ada.

Pengukuran *service quality* terhadap *user satisfication* (Parasuraman, et al, 1988) terdiri atas empat dimensi (*reability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) sehingga dapat diketahui pengaruhnya dengan pengguna sistem informasi pengguna *e-commerce*. Hal ini sangatlah penting dilakukan karena banyak sekali sebuah bisnis mengatasmamakan kepuasan pengguna tetapi adapun juga para pengguna sistem informasi dibuat kecewa oleh berbagai bisnis di dunia nyata maupun didunia maya.

Penelitian Yu-Hui Fang (2011), menyatakan bahwa penggunaan model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari *system quality, information quality, justice, net benefits, trust* dan *repurchase intention* berpengaruh secara signifikan dengan *end-user satisfication*.

Dalam Penelitian Pepie Diptyana dan Stefy Agnestasia (2010), menyatakan bahwa komponen kualitas jasa berupa *reliability, responsiveness*, dan

*emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sitem informasi tetapi dalam komponen *assurance* tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Azleen Ilias (2008) telah melakukan penelitian tentang pengaruh hubungan lima faktor (*content, accuracy, format, ease of use, and timeliness*) dengan tingkat *end-user satisfication*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah instrument kuesioner yang diadopsi dari Doll and Torkzadeh (1988). Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positif antara lima faktor – faktor (*content, accuracy, format, ease of use, and timeliness*) dengan tingkat *end-user satisfication*.

Penelitian Jos van Iwaarden and Ton van der Wiele (2002), menyatakan bahwa penggunaan dimensi servqual dan aspek – aspek kualitas di pengaplikasian website sangatlah berperan andil dalam penciptaan kepuasan konsumen.

Karena terdapat kontradiksi penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan hasilnya bertolak belakang, maka peneliti memutuskan untuk menguji kembali pengaruh penggunaan *e-commerce* terhadap *end-user satisfaction* dan kualitas pelayanan yang dilihat dari sudut pandang penggunaan teknologi *e-commerce* terhadap *user satisfaction* dengan menggunakan sampel yang berbeda.

Dalam menelaah kondisi tersebut, maka peneliti mengambil judul **“Pengaruh Sytem Quality, Information Quality dan Service Quality Terhadap *e-commerce end-user computing satisfication (EUCS)*”**

## 1.2 Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh *system quality* dalam *e-commerce* terhadap tingkat tingkat *e-commerce end-user computing satisfaction (EUSC)*?
2. Apakah terdapat pengaruh *information quality* dalam *e-commerce* terhadap tingkat tingkat *e-commerce end-user computing satisfaction (EUSC)*?
3. Apakah terdapat pengaruh *service quality (servqual)* terhadap tingkat *e-commerce end-user computing satisfaction (EUSC)*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah terdapat pengaruh *system quality* dalam *e-commerce* terhadap tingkat tingkat *e-commerce end-user computing satisfaction (EUSC)*?
2. Mengetahui apakah terdapat pengaruh *information quality* dalam *e-commerce* terhadap tingkat tingkat *e-commerce end-user computing satisfaction (EUSC)*?
3. Mengetahui apakah terdapat pengaruh *service quality (servqual)* terhadap tingkat *e-commerce end-user computing satisfaction (EUSC)*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diterima dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Memberikan masukan praktisi sistem informasi untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut terhadap pengaruh keahlian pengguna terhadap sistem informasi

## 2. Bagi pembaca

Memberikan bukti secara empiris pada literatur sistem informasi tentang berbagai variable yang telah diteliti oleh peneliti sehingga dapat membantu memperjelas “tanda tanya” dalam suatu benak para pembaca

## 3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian berikutnya yang mengambil tema yang sama sebagai bahan referensi penelitian.

### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun garis besar dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I: Pendahuluan**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah yaitu yang melatarbelakangi timbul penelitian, rumusan masalah , tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika dari penulisan skripsi ini.

#### **BAB II: Landasan Teori**

Pada bab tinjauan pustaka ini dikemukakan tentang landasan teori - teori maupun pendapat – pendapat yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Disamping itu terdapat penelitian terdahulu dan kerangka penelitian yang dimana menjadi rujukan dari penulis.

#### **BAB III: Metode Penelitian**

Pada metodologi penelitian ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi yang meliputi jenis penelitian, jenis - jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis.

**BAB IV: Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Bagian ini menjelaskan mengenai hasil penelitian terhadap obyek penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis berdasarkan data yang diperoleh dan dibandingkan dengan teori yang ada.

**BAB V: Kesimpulan dan Saran**

Pada bagian terakhir ini menguraikan mengenai kesimpulan yang tertarik penulis dari analisa dan pembahasan atas obyek penelitian serta saran – saran dari penulis atas obyek penelitian tersebut.