

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesuksesan perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah tingkat kepuasan kerja karyawan. Tingkat kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan sehingga perhatian perusahaan tertuju pada tingkat kepuasan kerja karyawan. Sistem informasi memiliki pengaruh yang tinggi untuk mendukung tingkat kepuasan kinerja karyawan, oleh karena itu, perusahaan diharuskan meningkatkan pengelolaan sistem informasi agar seluruh karyawan dapat bekerja dengan maksimal.

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akhir ini kemudian menjadi bagian dalam pengembangan model keberhasilan sistem informasi. Sistem informasi yang sesuai kebutuhan dan harapan pengguna adalah sistem informasi yang berkualitas, cepat dalam menampilkan informasi, aktual, dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan tepat dengan kebutuhan yang diinginkan. Untuk memenuhi kebutuhan akan sistem informasi yang baik diperlukan sistem perancangan yang baik, serta sistem pemrograman yang baik dan mampu memanjakan pengguna dengan memberikan dan mengembangkan berbagai fasilitas untuk mengakses informasi yang disediakan.

Teknologi Virtualisasi adalah sebuah cara membuat fungsi dari komputer fisik menjadi dua atau lebih banyak komputer, setiap “nonfisik”

atau “virtual” komputer disediakan dengan arsitektur dasar yang sama seperti pada komputer fisik generik. Dalam tahapan membuat fungsi komputer fisik menjadi lebih dari satu komputer, karakteristik hardware fisik harus dibuat ulang melalui penggunaan perangkat lunak.

Setelah beberapa tahun digunakan ada beberapa permasalahan VMware, diantaranya

1. . Compatibility aplikasi dengan teknologi virtualisasi
2. . Harga license yang mahal untuk ukuran enterprise
3. . Butuh tenaga ahli / vendor yang terlibat dalam penerapannya agar system VMware berjalan dengan baik
4. . Implementasi yang tidak sesuai best practice dari VMware sehingga menimbulkan banyak issue di kemudian hari.

Model Delone & Mclean (D&M) telah banyak digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem. Dari waktu ke waktu model D&M selalu dimodifikasi untuk menemukan kebutuhan atau persyaratan yang sesuai dengan berbagai jenis sistem informasi, dan dari berbagai sudut pandang pengguna. Masrek (2007) menyatakan, pada aspek pengguna dan aspek kepuasan pengguna baik di kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan pada tiap dimensi maupun gabungan ketiganya, metode D&M membuktikan mampu menawarkan pengembangan model kesuksesan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan masalah diatas, dapat dilihat adanya *gap* atau kesenjangan yang terjadi pada kualitas aplikasi yang diharapkan, diperlukan sebuah studi kasus untuk mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang terjadi pada

aplikasi tersebut. Analisis dan evaluasi akan dilakukan menggunakan model yang dikemukakan Mclean dan Delone tentang kesuksesan sistem informasi. Dengan demikian, hasil evaluasi ini diharapkan dapat diketahui keadaan yang ada pada saat ini sehingga dapat dilakukan perbaikan pada bagian-bagian yang dibutuhkan atau ditingkatkan serta mempertahankan pelayanan yang sudah ada.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE?
4. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE?
5. Apakah terdapat pengaruh manfaat bersih terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE?
7. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE?

8. Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE?
9. Apakah terdapat pengaruh intensitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE?
10. Apakah terdapat pengaruh manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE?
11. Apakah terdapat pengaruh intensitas penggunaan terhadap manfaat bersih aplikasi VMWARE?
12. Apakah terdapat pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih aplikasi VMWARE?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh manfaat bersih terhadap intensitas penggunaan aplikasi VMWARE.
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE.

7. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE.
8. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE.
9. Mengetahui dan menganalisis pengaruh intensitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE.
10. Mengetahui dan menganalisis pengaruh manfaat bersih terhadap kepuasan pengguna aplikasi VMWARE.
11. Mengetahui dan menganalisis pengaruh intensitas penggunaan terhadap manfaat bersih aplikasi VMWARE.
12. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih aplikasi VMWARE.

Manfaat penelitian ini adalah: tersedianya hasil evaluasi dan rekomendasi terhadap informasi yang dihasilkan sebagai keluaran dari sistem yang tepat dengan kebutuhan pengguna terkait kualitas secara keseluruhan aplikasi VMWARE

1.4. Ruang Lingkup Masalah

Pembuatan tesis ini hanya terbatas mengenai:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna aplikasi VMWARE pada PT. Bank Mandiri yang terletak di Gedung Plaza Mandiri Gatot Subroto Jakarta Pusat.
2. Metode yang dipakai adalah Delone & Mclean.

3. Penelitian ini tidak mencakup pembahasan mengenai jaringan, kode program dan struktur basis data.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini ditulis mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan tesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan mengenai pengertian dan teori-teori yang bias mendukung hasil penelitian yang telah dan akan dilakukan tentang Aplikasi VMWARE

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini ditulis mengenai pola pikir yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitiannya, pendekatan penelitian, pelaksanaan survei, pengumpulan data, asumsi-asumsi yang digunakan dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil pengolahan data dan analisis yang kemudian dilakukan pengujian statistik dan pembahasannya yaitu analisa kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dengan variabel-variabel yang telah ditentukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan memuat suatu kesimpulan hasil dari penelitian yang dimaksud serta memberikan saran untuk pengambilan langkah kebijakan lebih lanjut berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

