

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada era globalisasi seperti sekarang ini informasi menjadi tolak ukur kemajuan suatu bangsa; bangsa yang menguasai informasi akan memainkan peran dalam kompetisi antar bangsa. Dengan demikian, ketersediaan informasi secara cepat, tepat, akurat dan berkualitas merupakan tuntutan yang tak terhindarkan. Dengan sistem informasi yang cepat, tepat, akurat dan berkualitas maka setiap kegiatan perusahaan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Pada saat ini banyak perusahaan yang sangat bergantung pada kecanggihan teknologi informasi yang ada dalam menjalankan tugasnya. Untuk melakukan transaksi semuanya mereka lakukan dengan sistem informasi yang ada sehingga sistem informasi dapat digunakan dengan baik untuk transaksi perusahaan.

Untuk dapat mengelola informasi secara sistematis di dalam suatu organisasi maka para ahli telah mengembangkan orientasi baru dalam bidang pengelolaan informasi dalam suatu organisasi yang dikenal dengan nama sistem informasi manajemen. Sistem informasi manajemen sangat penting terutama dilihat dalam kaitannya dengan pentingnya informasi bagi setiap orang yang memimpin unit-unit atau kegiatan-kegiatan tertentu di dalam suatu organisasi untuk menjalankan fungsi-fungsi manajerial, terutama dalam pengambilan keputusan. Sistem informasi manajemen merupakan jaringan prosedur pengolahan data yang

dirancang dan dikembangkan dalam suatu organisasi, dengan maksud memberikan data atau informasi kepada manajemen atau pimpinan setiap waktu diperlukan, baik data atau informasi yang berifat intern maupun yang bersifat ekstern, untuk dasar pengambilan keputusan dalam menjalankan fungsi-fungsi manajerial dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Sistem informasi manajemen juga merupakan suatu metode formal untuk menyediakan informasi yang akurat dan tepat waktu bagi manajemen, yang diperlukan untuk mempermudah proses pengambilan keputusan dan memungkinkan fungsi-fungsi perencanaan, pengendalian, dan operasional organisasi yang bersangkutan dapat dilaksanakan secara efektif.

Penggunaan sistem informasi manajemen yang efektif untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi menuntut tersedianya beberapa komponen utama seperti : (1) perangkat keras (*hardware*) yaitu komputer yang memadai baik secara kuantitas dan terutama secara kualitas (canggih dan handal) untuk pengolahan data; (2) perangkat lunak (*software*) yaitu program atau instruksi yang diberikan oleh *programmer* kepada komputer untuk melakukan pekerjaan tertentu; dan (3) para pekerja otak (*brainware*) yakni sumberdaya manusia yang profesional atau memiliki kualifikasi atau kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) yang diperlukan di bidang pengelolaan sistem informasi.

Ketepatan akan penyampaian sebuah informasi harus diperhatikan agar dapat sampai kepada para pelanggan atau pengguna dari jasa yang disediakan dan dapat dimengerti akan apa yang disampaikan. Ketepatan sistem informasi haruslah mampu menjelaskan semua produk yang ditawarkan oleh perusahaan

kepada pengguna jasanya agar mereka dapat melakukan keputusan dalam hal pemilihan produk sesuai dengan apa yang diinginkan. Bukan hanya ketepatan yang harus diperhatikan dalam penyampaian sistem informasi yang ada. Tetapi juga harus memperhatikan kecepatan sistem informasi juga harus dijaga dan diperhatikan agar dapat sampai kepada pelanggan.

Bisnis travel sangatlah harus memperhatikan sistem informasi yang ada. Ditengah-tengah persaingan bisnis yang cukup tinggi antara travel yang satu dengan travel yang lainnya. Saat ini maka sangat diperlukan hal ketepatan dan kecepatan sebuah informasi penawaran produk yang ada kepada setiap pengguna jasanya. Dalam hal ketepatan banyak yang harus diperhatikan agar mampu bersaing dengan perusahaan travel lainnya.

Ketepatan dapat mencakup banyak hal yaitu ketepatan harga, ketepatan penawaran dan ketepatan penyampaian akan tiket yang diperlukan oleh pelanggan. Belum lagi dalam hal ketepatan penawaran paket liburan ke perusahaan-perusahaan yang akan mengadakan liburan bersama ke daerah tertentu. Ketepatan sangat berhubungan erat dengan kualitas atau mutu penawaran yang ada kepada setiap pelanggan yang ada.

Sama halnya dengan kecepatan. Kecepatan sistem informasi yang ada harus mampu mencari hal-hal yang dibutuhkan oleh pelanggan. Misalkan dalam mencari harga tiket untuk tanggal tertentu sistem informasi perusahaan harus mampu menjelajahi harga tiket dari yang tertinggi hingga yang terendah. Begitu juga dalam hal menyiapkan paket wisata kecepatan informasi harus dapat mencari tempat wisata terbaik untuk ditawarkan kepada para pelanggannya ditengah

persaingan travel yang cukup tinggi saat ini. Dimana semua proses pembelian tiket atau paket wisata saat ini semuanya sudah memakai sistem online demi mempermudah transaksi dan penjualan tiket kepada pelanggan.

PT. Permata Holidays adalah perusahaan yang bergerak di penjualan tiket dan paket wisata. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penjualan tiket dan paket wisata PT. Permata Holidays wajib melakukan pemasaran dengan menggunakan ketepatan dan kecepatan sistem informasi kepada setiap pelanggan yang membutuhkan tiket pesawat ataupun paket wisata lainnya. Ketepatan dan kecepatan sistem informasi sangat mempengaruhi pengambilan keputusan bagi setiap pelanggan tiket atau paket wisata yang ada. Ditengah-tengah persaingan yang cukup tinggi ketepatan dan kecepatan sistem informasi menjadi tolak ukur dalam keputusan setiap pelanggan.

Permasalahan dalam hal ini adalah masih adanya terjadi kurang cepat dan tepatnya informasi yang diinginkan pelanggan, baik informasi tentang harga yang selalu berubah dalam waktu tertentu, juga adanya gangguan jaringan yang menyebabkan informasi yang diinginkan masih belum dapat diberikan. Hal inilah yang menyebabkan kurangnya kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga pelanggan beralih ke perusahaan travel lain untuk pembelian tiket. Belum maksimalnya ketepatan dan kecepatan sistem informasi yang terjadi harus diperhatikan karena sangat berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dalam membeli tiket pada perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah yang berkaitan dengan ketepatan dan kecepatan serta

pengaruhnya kepada kepuasan pelanggan. Maka penulis tertarik mengambil judul **“Pengaruh Ketepatan Dan Kecepatan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Permata Holidays Medan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih adanya terjadi kurang cepat dan tepatnya informasi yang diinginkan pelanggan, baik informasi tentang harga yang selalu berubah dalam waktu tertentu.
2. Adanya gangguan jaringan yang menyebabkan informasi yang diinginkan masih belum dapat diberikan.
3. Kurangnya kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga pelanggan beralih ke perusahaan travel lain untuk pembelian tiket.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar pembahasan permasalahan penelitian tidak terlalu luas, maka dari penulis melakukan pembatasan masalah yang hendak diteliti, sehingga setiap data yang dihasilkan dapat diteliti secara lebih akurat. Maka batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Pelanggan dalam hal ini adalah pelanggan tetap yang sering membeli tiket pada PT. Permata Holidays medan.

2. Penelitian hanya mencakup pengaruh ketepatan dan kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh ketepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan ?.
2. Bagaimana pengaruh kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan ?.
3. Bagaimana pengaruh ketepatan dan kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan?.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan harus memiliki tujuan. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketepatan dan kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian memiliki manfaat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini bermanfaat sebagai sebuah karya ilmiah yang dapat menambah ilmu pengetahuan dalam hal ketepatan dan kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan.

### **2. Bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan menjadi sebuah masukan yang positif bagi pimpinan dan karyawan untuk selalu meningkatkan ketepatan dan kecepatan sistem informasi yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan.

### **3. Bagi Pembaca**

Bagi para pembaca penelitian ini dapat menjadi sebuah bahan informasi atau wacana ilmiah yang menyajikan tentang ketepatan dan kecepatan sistem informasi serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan.