

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi saat ini telah menjadi salah satu keunggulan perusahaan. Sistem informasi yang diterapkan dalam perusahaan diharapkan memiliki manfaat terhadap kinerja perusahaan maupun kinerja individu yang ada di dalamnya. Klinik Eva Mulia sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang kecantikan kulit memanfaatkan sistem informasi untuk mendukung seluruh proses yang dikelola baik dalam bidang informasi, pelayanan, pemasaran, penjualan *online* dan lainnya. Dalam mendukung proses pemasaran dan penjualan, klinik Eva Mulia memanfaatkan sistem informasi berbasis website untuk menjangkau pelanggannya mendapatkan informasi produk, pelayanan, dan belanja *online* pada klinik tanpa mengenal batas waktu dan tempat sehingga informasi bisa didapat kapanpun dan dimanapun. Website pada klinik Eva Mulia ini menampilkan informasi, layanan, produk yang di jual dan lain-lain.

Dapat dikatakan bahwa salah satu biaya terbesar pada organisasi / perusahaan terletak pada investasi sistem informasi, hal itu terkait dengan tingkat kesulitan dalam pembuatan sistem tersebut, perangkat keras yang digunakan untuk menunjang kinerja sistem yang bersangkutan, serta biaya perawatan untuk penggunaan dalam waktu jangka panjang.

Sistem informasi dalam suatu perusahaan dikatakan sukses jika kemudahan sistem dan bagaimana sistem dapat berjalan dengan baik. Pengukuran kesuksesan sistem informasi berbasis website pada klinik kecantikan Eva Mulia belum pernah dilakukan sebelumnya sehingga belum diketahui bagaimana *impact* dan performa dari sistem informasi tersebut. Pada beberapa kasus ditemukan bahwa, Implementasi Sistem Informasi yang sudah dimajukan, hasilnya perencanaan strategis tidak berjalan dengan lancar. Hal ini menyebabkan sistem informasi yang dibuat tidak mampu memenuhi objektif organisasi. (Janson dan Subramanian 1996; Lucas et al. 1988) mengatakan faktor penyebab kegagalan implementasi sistem, biasanya terjadi karena tidak sesuainya sebuah sistem dan proses bisnis yang dibutuhkan.

Maka dari itu diperlukannya evaluasi pada sistem ini untuk mengetahui tingkat kesuksesan sistem yang di gunakan. Tujuan dari penerapan evaluasi sistem informasi di lakukan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan sistem saat digunakan pengguna. Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas pada beberapa paragraf di atas, dapat dikembangkan sebuah model untuk memantau dan mengevaluasi SI dengan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi. Maka dari itu penelitian ini di beri judul “ Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Pada Webiste Klinik Kecantikan Eva Mulia Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi.

Kegiatan evaluasi pada website klinik kecantikan Eva Mulia di lakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas performa web yang di miliki oleh klinik Eva Mulia.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berikut ini hasil idenfikasi masalah yang didapat berdasarkan latar belakang di atas:

1. Bagaimana cara menerapkan model kesuksesan sistem informasi dalam mengevaluasi website klinik kecantikan eva mulia?
2. Bagaimana hasil dari evaluasi pada penerapan model kesuksesan sistem informsasi pada website klinik kecantikan Eva Mulia?
3. Rekomendasi apa yang diberikan dari hasil evaluasi model kesuksesan sistem informasi pada website klinik kecantikan eva mulia ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi pada website klinik kecantikan Eva Mulia.
- b. Untuk mengetahui hasil evaluasi dalam sistem informasi pada website klinik kecantikan eva mulia.
- c. Memberikan rekomendasi yang lebih baik sebagai perbaikan kualitas sistem informasi pada web klinik kecantikan Eva Mulia.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat tugas akhir ini yaitu:

- a. Bagi Penulis
  1. Penulis bisa lebih memahami maksud dan tujuan belajar mata kuliah evaluasi sistem informasi selama menempuh studi.

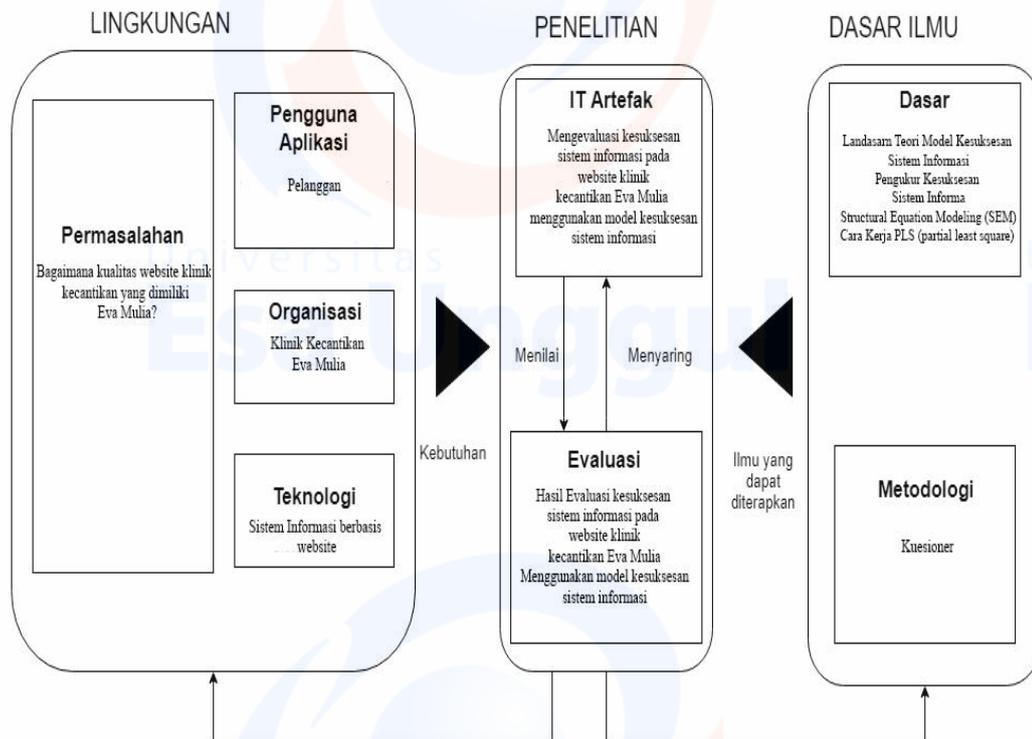
2. Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama menempuh studi, khususnya di dalam mata kuliah evaluasi sistem informasi
- b. Bagi Akademik
  1. Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai sarana tambahan referensi di kampus Universitas Esa Unggul mengenai permasalahan yang terkait dengan penulisan Tugas Akhir ini.
- c. Bagi perusahaan
  1. Hasil dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada klinik kecantikan Eva Mulia berupa rekomendasi peningkatan kualitas sistem informasi pada website klinik kecantikan Eva Mulia.

### 1.5 Lingkup Tugas Akhir

Adapun batasan ruang lingkup dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Evaluasi web klinik kecantikan eva mulia di lakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi.
- b. Kuesioner dalam penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor usia responden
- c. Responden yang dilibatkan yaitu pelanggan yang biasa menggunakan website klinik kecantikan Eva Mulia.
- d. Hal yang di ukur kesuksesannya yaitu *Informasi Quality, Service Quality, System Quality, Use, Use Satisfisfaction, Net Benefit (Individual Impact dan organization impact)* pada website klinik kecantikan Eva Mulia.

## 1.6 Kerangka Berpikir



**Gambar 1. Model Konseptual Penelitian**

Gambar 1. Menjelaskan bahwa permasalahan yang ada pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kualitas pada website klinik kecantikan Eva Mulia. Pada ruang lingkup lingkungan Komponen Pengguna aplikasi yaitu Pelanggan, Organisasinya Klinik Kecantikan Eva Mulia, Teknologi yang digunakan yaitu Sistem Informasi berbasis Website. Dengan masalah yang ada pada bagian penelitian nantinya akan menghasilkan sebuah it artefak berisi evaluasi kesuksesan sistem informasi pada website klinik kecantikan eva mulia. Setelah dilakukan analisa nantinya akan menghasilkan hasil evaluasi kesuksesan sistem informasi pada website klinik kecantikan eva mulia. Dasar ilmu yang digunakan untuk kebutuhan analisis yaitu landasan teori model kesuksesan sistem informasi, pengukuran kesuksesan sistem informasi, pengertian SEM dan cara kerja pls. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner.

### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB1 : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, kerangka berfikir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan skripsi antara lain landasan teori, konsep dan hipotesis.

#### **BAB3: METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yang meliputi pelaksanaan dan metodologi skripsi antara lain sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, gambaran umum obyek penelitian, definisi dan pengukuran variabel dalam penelitian , dan metode analisis data.

#### **BAB4: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil dan analisis data yang di lakukan pada penelitian.

#### **BAB5: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.