

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan teknologi informasi pada era digital telah mendorong pelaku usaha di berbagai sektor, mulai dari perusahaan besar hingga usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), untuk memanfaatkan sistem informasi sebagai penunjang kegiatan operasional. Transformasi digital tidak lagi hanya diterapkan pada perusahaan besar, tetapi juga menjadi kebutuhan penting bagi usaha kecil dalam meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan. Sebagaimana disampaikan oleh Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, jumlah UMKM di Indonesia kini telah mencapai lebih dari 65 juta unit usaha, angka yang menunjukkan kontribusi signifikan mereka terhadap perekonomian nasional. Fakta ini menunjukkan bahwa penguasaan teknologi menjadi salah satu unsur penting bagi pelaku usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saingnya di tengah arus digitalisasi yang bergerak semakin cepat. Di tengah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, digitalisasi menjadi peluang sekaligus tantangan bagi UMKM dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usahanya [1].

Penggunaan teknologi di UMKM terlihat jelas dari semakin banyaknya penggunaan aplikasi pembayaran digital, pasar online, dan sistem kasir berbasis Point of Sale (POS). Teknologi ini digunakan untuk memfasilitasi

manajemen transaksi, pencatatan data pelanggan, dan penyimpanan informasi bisnis yang lebih terstruktur. Implementasi sistem ini dalam aktivitas operasional dapat memudahkan alur kerja, mengurangi kesalahan dalam pencatatan, dan meningkatkan efisiensi layanan pelanggan. Ketiga unsur, yakni kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, menjadi hal yang tidak dapat diabaikan sebab ketiganya menentukan seberapa optimal teknologi mampu menopang jalannya kegiatan bisnis sehari-hari [2]. Namun, keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas informasi dan kualitas layanan yang langsung dialami pengguna selama proses layanan. Dalam industri jasa, penggunaan sistem informasi memainkan peran penting karena berhubungan langsung dengan aktivitas layanan pelanggan.

Sistem informasi memegang peranan penting dalam sektor usaha jasa mengingat keterkaitannya yang erat dengan proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Salah satu bentuk penerapan teknologi pada usaha jasa adalah penggunaan sistem informasi kasir yang berfungsi untuk mendukung proses transaksi dan pengelolaan layanan. Rizky Laundry merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa laundry dan telah mengimplementasikan sistem *point-of-sale* (POS) dalam mendukung aktivitas operasionalnya. Sistem tersebut dimanfaatkan untuk mengelola pencatatan transaksi, administrasi layanan pelanggan, penetapan tarif layanan, serta penerbitan bukti pembayaran. Penerapan sistem POS ini menjadikan proses operasional lebih efektif, efisien, dan terstruktur dibandingkan dengan metode pencatatan

secara manual. Penggunaan aplikasi kasir laundry juga membantu penyimpanan data pelanggan, pencatatan transaksi, serta penyajian informasi usaha secara lebih terintegrasi sehingga mendukung pelayanan yang lebih efektif dan efisien [3].

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti selama periode Maret hingga Mei 2026 di Rizky Laundry, diketahui bahwa jumlah pelanggan yang menggunakan layanan bersifat fluktuatif dengan rata-rata sekitar 20 pelanggan setiap hari. Kegiatan operasional didukung oleh tiga orang pegawai, dengan seluruh proses transaksi dilayani melalui satu kasir yang menggunakan aplikasi kasir laundry berbasis Android. Aplikasi tersebut dimanfaatkan untuk mencatat data pelanggan, mengelola transaksi, menghitung biaya layanan, serta mencetak atau mengirimkan nota pembayaran kepada pelanggan melalui aplikasi WhatsApp. Penggunaan sistem informasi kasir tersebut membantu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah pengelolaan data transaksi dibandingkan dengan pencatatan secara manual.

Meskipun demikian, hasil observasi juga menunjukkan bahwa sistem informasi kasir yang digunakan masih berorientasi pada kebutuhan operasional internal. Pelanggan belum dapat mengakses informasi mengenai status cucian secara mandiri maupun menerima notifikasi otomatis ketika proses pencucian telah selesai. Dalam pelaksanaannya, pelanggan masih kerap menghubungi pihak Rizky Laundry melalui aplikasi WhatsApp maupun datang langsung ke lokasi usaha untuk memperoleh informasi

mengenai status proses pencucian serta jadwal pengambilan pakaian yang telah diserahkan. Akibatnya, pelanggan harus melakukan konfirmasi kepada pihak laundry secara berulang untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan status cucian mereka [4]. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sistem yang diterapkan saat ini masih belum mampu memenuhi kebutuhan informasi pelanggan secara optimal pada setiap tahapan layanan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam menyediakan kualitas sistem yang andal, kualitas informasi yang akurat, serta kualitas layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam praktiknya, pelanggan tidak hanya menilai hasil layanan, tetapi juga memperhatikan pengalaman selama proses transaksi berlangsung. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemudahan dalam menggunakan sistem, kejelasan informasi yang disampaikan, serta kualitas layanan yang diberikan. Semakin mudah sistem dioperasikan, semakin akurat dan mudah dipahami informasi yang diterima, serta semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kemungkinan pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diterimanya.

Sebaliknya, apabila sistem sulit digunakan atau informasi yang disajikan kurang jelas, maka hal tersebut dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh sebab itu, ketiga aspek tersebut, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, perlu menjadi perhatian utama dalam pengelolaan sistem informasi

karena berperan sebagai faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Rasa puas pengguna pada dasarnya terbentuk manakala kebutuhan dan harapan mereka dapat terpenuhi melalui ketersediaan sistem, informasi, dan layanan yang berkualitas [5]. Semakin optimal ketiga aspek tersebut dijalankan, semakin besar pula peluang tercapainya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor-faktor yang berperan signifikan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap penggunaan sistem informasi. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada organisasi besar, sistem akademik, marketplace, maupun layanan berbasis digital yang telah memiliki sistem terintegrasi. Sementara itu, penelitian yang mengkaji pengaruh ketiga variabel tersebut pada usaha jasa laundry yang menggunakan sistem informasi kasir masih relatif terbatas. Berdasarkan uraian tersebut, belum banyak penelitian yang secara spesifik menggunakan objek penelitian dengan karakteristik layanan yang berbeda sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk memperoleh hasil yang lebih kontekstual [6]. Perbedaan karakteristik usaha, proses pelayanan, serta interaksi pelanggan pada usaha laundry menjadikan penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran yang lebih sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Hingga saat ini, penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada

usaha jasa laundry, khususnya yang telah mengimplementasikan sistem *point-of-sale* (POS), masih terbatas. Padahal, setiap jenis usaha memiliki karakteristik operasional, alur pelayanan, serta pola interaksi dengan pelanggan yang berbeda, sehingga penelitian dalam konteks bisnis jasa laundry menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih spesifik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, penelitian ini turut memberikan kontribusi berupa bukti empiris terkait penerapan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada konteks usaha jasa berskala kecil yang mengandalkan sistem informasi dalam menunjang pelayanan kepada pelanggan. Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini disusun dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang terdapat pada sistem informasi kasir terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Rizky Laundry [7]. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan serta menjadi bahan evaluasi bagi Rizky Laundry dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi.

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, diketahui bahwa sistem informasi kasir memiliki peran penting dalam mendukung proses operasional dan pelayanan kepada pelanggan di Rizky Laundry. Meskipun demikian, sejumlah kendala masih ditemukan dan diduga turut memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, sehingga aspek kualitas

sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan perlu dikaji lebih mendalam melalui penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rizky Laundry?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rizky Laundry?
3. Apakah kualitas layanan sistem informasi kasir berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Rizky Laundry?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini disusun agar penelitian dan pengembangan pembahasan tetap focus serta tidak meluas dari tujuan yang telah ditetapkan, yaitu sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Rizky Laundry sebagai usaha jasa laundry yang telah menerapkan sistem informasi kasir dalam kegiatan operasional sehari-hari.
2. Sistem yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi pada sistem informasi kasir yang digunakan untuk mendukung proses transaksi, pencatatan data pelanggan, penyampaian informasi layanan, serta pengelolaan data operasional pada Rizky Laundry.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Rizky Laundry yang pernah menggunakan layanan dan menerima pelayanan yang didukung oleh sistem informasi kasir yang digunakan oleh usaha tersebut.

4. Dalam penelitian ini, variabel independen yang diteliti adalah kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan sistem informasi kasir (X_3). Selain itu, variabel dependen adalah kepuasan pelanggan (Y).
5. Untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel penelitian, penelitian ini menyebarkan kuesioner yang disusun berdasarkan skala Likert.
6. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dinilai baik secara parsial maupun simultan. Data penelitian ini dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dan perangkat lunak Jamovi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini disusun dengan tujuan untuk mengidentifikasi serta menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Rizky Laundry yang menggunakan sistem informasi kasir. Secara lebih spesifik, penelitian ini diarahkan untuk mengukur sejauh mana sistem yang digunakan mampu menyajikan informasi yang akurat dan mudah dipahami, serta ditunjang oleh kualitas layanan yang baik sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Rizky Laundry dalam upaya meningkatkan kualitas sistem informasi kasir maupun kualitas pelayanan yang

diberikan kepada pelanggan. Adapun secara lebih rinci, tujuan penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Mencakup pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan pada Rizky Laundry.
2. Mengidentifikasi hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pelanggan Rizky Laundry.
3. Mengetahui pengaruh kualitas layanan sistem informasi kasir terhadap kepuasan pelanggan pada Rizky Laundry.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diinginkan tidak hanya memberikan gambaran teoretis mengenai kualitas sistem informasi, namun juga menghadirkan manfaat yang dapat dirasakan secara langsung oleh pihak-pihak yang terlibat dalam sistem tersebut. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya serta memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan sistem *point-of-sale* (POS) pada usaha yang bergerak di bidang jasa.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa perluasan kajian tentang implementasi sistem informasi di kalangan UMKM, terutama pada usaha laundry. Selain itu, hasil yang diperoleh dapat dijadikan acuan dan bahan perbandingan bagi peneliti mendatang yang ingin melakukan kajian serupa dengan menggunakan objek, pendekatan metode, maupun variabel yang tidak sama.

1.5.2 Manfaat Praktis

A. Bagi Rizky Laundry

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Rizky Laundry dalam menilai kualitas sistem informasi kasir yang digunakan selama kegiatan operasional.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas sistem *point-of-sale* (POS) yang digunakan. Melalui evaluasi tersebut, pelaku usaha dapat melakukan perbaikan terhadap kualitas sistem, sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan serta menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih optimal.

B. Bagi Pelanggan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan yang didukung oleh penerapan sistem *point-of-sale* (POS) yang lebih optimal. Dengan sistem yang lebih andal, penyajian informasi yang akurat, serta pelayanan yang lebih cepat dan responsif, pelanggan diharapkan

memperoleh pengalaman layanan yang lebih efektif, nyaman, dan memuaskan.

C. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan sekaligus bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang hendak mengangkat topik sejenis, khususnya yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan sistem informasi kasir, serta kepuasan pelanggan. Selain memberikan manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan kajian pada bidang sistem informasi. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai dasar untuk penelitian lanjutan dengan menggunakan objek penelitian, metode analisis, maupun variabel penelitian yang berbeda sehingga mampu memperkaya pengembangan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

1.6 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori serta temuan dari penelitian terdahulu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan diduga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam penggunaan sistem *point-of-sale* (POS) di Rizky Laundry. Sistem yang mudah dioperasikan, informasi yang tersampaikan secara jelas, serta layanan yang berkualitas diyakini dapat menumbuhkan rasa nyaman pada diri pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada pelanggan di Rizky Laundry.

H2: Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rizky Laundry.

H3: Kualitas layanan sistem informasi kasir memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rizky Laundry.

H4: Secara keseluruhan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sistem informasi kasir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rizky Laundry.