

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam dunia pendidikan. Dengan adanya perkembangan teknologi sistem informasi memberikan kemudahan dalam menunjang proses bisnis pendidikan berupa ketepatan waktu, informasi yang akurat, dan juga manfaat lainnya. Pemanfaatan sistem informasi pada dunia pendidikan sudah banyak yang mengaplikasikannya untuk pengorganisasian atau pengelolaan yang lebih rapi, seperti Sistem Informasi Portal Akademik. Portal Akademik merupakan suatu sistem informasi yang berfungsi untuk mengelola dan menyimpan ribuan data mahasiswa dan juga sebagai sarana komunikasi civitas akademik perguruan tinggi.

Kesuksesan sistem informasi merupakan hal yang harus diukur untuk melihat sejauh mana kegunaan sistem, Kepuasan pengguna akhir, manfaat bagi pengguna, kualitas sistem informasi tersebut bagi perguruan tinggi. Pengukuran kesuksesan sistem informasi merupakan langkah yang panjang, karena terdiri dari berbagai macam langkah dan dimensi yang digunakan. Dengan adanya pengukuran kesuksesan sistem informasi memberikan dampak positif yang berupa mempermudah para pengguna dalam melakukan aktivitas akademik. Dengan keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan sistem informasi sangat menentukan keberhasilan sebuah kualitas sistem informasi yang di produksinya. Dengan pengukuran ini juga mempermudah mengetahui seberapa besar kualitas sistem, dan kualitas informasi yang diberikan kepada pengguna. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna merupakan akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri [1].

Universitas Medan Area merupakan salah satu perguruan tinggi yang sudah menerapkan sistem informasi Portal Akademik. Portal Akademik digunakan untuk memperoleh suatu informasi dan melakukan aktivitas akademik seperti mengisi dan melihat Kartu rencana Studi (KRS), informasi kelas, informasi dosen, jadwal kuliah,

jadwal ujian, melihat nilai mata kuliah, dan melihat transkrip nilai. Portal Akademik digunakan untuk menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat dengan tidak mengurangi kualitas dari sistem informasi, dan memberikan hasil yang lebih efisien bagi semua pengguna. Akan tetapi dalam prakteknya masih didapati keluhan dari para pengguna Portal Akademik UMA khususnya mahasiswa Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, seperti adanya kesulitan mahasiswa mengakses portal akademik ketika melakukan pengisian KRS dan juga adanya fitur absensi yang tidak sering dilakukan pembaharuan, sehingga mahasiswa kesulitan mengetahui jumlah absensi atau pertemuan tiap matakuliah yang sudah dilalui.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti memandang perlu melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi. Dengan dilakukannya evaluasi, kita akan memperoleh informasi sejauh mana pencapaian keberhasilan sistem tersebut terhadap tujuan awal penerapan, seberapa manfaat atau dampak implementasi sistem informasi bagi mahasiswa pengguna portal dan juga sebagai masukan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan pada portal akademik UMA guna meningkatkan kualitas sistem informasi dimasa mendatang.

Untuk mengetahui tingkat Kesuksesan Portal Akademik Universitas Medan Area, maka peneliti menggunakan model Seddon *and* Kiew (1996) sebagai model acuan mengukur kesuksesan Sistem Informasi Portal Akademik. Peneliti menggunakan model Seddon *and* Kiew untuk menguji secara kritis lima dimensi yang dimiliki model Seddon *and* Kiew yaitu pentingnya sistem (*importance system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kegunaan (*usefulness*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Dalam penelitian Seddon *and* Kiew (1996) memasukkan dua variabel baru yaitu variabel *importance of the system* serta mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Variabel *use* diukur dengan frekuensi kegunaan dalam penelitian ini diganti dengan *usefulness* yang diukur dengan persepsi tentang kegunaan. Model Delon *and* Mclean menggunakan *use* sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. Implikasinya adalah apabila sistem digunakan maka harus berguna. Jika tidak dibutuhkan atau tidak berguna,

maka yang terjadi adalah penggunaan sistem secara fakultatif. Berdasarkan pernyataan tersebut, Seddon *and* Kiew (1996) mengembangkan model dengan mengganti *use* dengan *usefulness*. Variabel baru yang dimasukkan adalah persepsi tentang pentingnya sistem (*importance of the system*). Pemikiran yang mendasarinya adalah keterlibatan *user* (*user involvement*). Dengan keterlibatan *user* yang besar menunjukkan bahwa sistem itu penting dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan [2].

Dalam model Seddon & Kiew menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi adalah perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi dampak terhadap kinerja individu dan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai [3]. Rai et al., (2002) meneliti hubungan antara peningkatan kinerja pengguna akhir sistem informasi dan kepuasan pengguna dan hasil penelitiannya menunjukkan manfaat atau dampak penggunaan sistem informasi ini berpengaruh terhadap *User Satisfaction* [4]. Seddon dan Kiew juga mengatakan bahwa suatu sistem yang dikatakan sukses merupakan suatu sistem yang dapat memberikan manfaat yang dapat dilihat dari penerapannya yang dapat diterima oleh pengguna akhir (*User Satisfaction*). Sebaliknya sistem yang gagal merupakan sistem yang tidak dapat memberikan manfaat kepada pengguna, tetapi sistem ini dapat dipergunakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Peter B. Seddon *and* Min-Yen Kiew (1996) yang berjudul “*A Partial Test And Development Of Delone And Mclean’s Model Of Is Succes*” menyatakan hasil berupa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna, pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan, pentingnya sistem berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [5].

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan Deny Setiawan dan Husni Hasbullah menggunakan model Seddon *and* Kiew (1994) yang berjudul “Analisis Faktor Kesuksesan Model Seddon. Dalam Penerapan Sistem Informasi akademik Pada

Universitas Jambi” menyatakan penelitian ini tidak meneliti dampak individual dan dampak organisasi. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan, dan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [6].

Riset sebelumnya di Indonesia yang menguji model Delone *and* Mclean (1992) dalam pengembangan sistem informasi manajemen dilakukan oleh Radityo *and* Zulaikha (2007). Mereka meneliti sistem informasi manajemen akademik berbasis web di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (1992) tidak sepenuhnya terbukti secara empiris dalam kasus pengembangan sistem informasi berbasis web (SIMAWEB) di fakultas Undip. Dengan penggunaan model tersebut hasilnya menunjukkan bahwa intensitas penggunaan sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap *individual impact*; *individual impact* berpengaruh positif signifikan terhadap *organization impact*; variabel *information quality* dan *system quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem informasi dan *user satisfaction* [2].

Terdapat juga beberapa penelitian yang melakukan replikasi atau uji ulang model Seddon *and* Kiew tetapi tidak mengadopsi variabel keseluruhan yang terdapat pada model Seddon *and* Kiew diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sudarmadi pada tahun 2010 dengan judul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen)” pada penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian lainnya yaitu penelitian menggunakan model Seddon *and* Kiew menyatakan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh negative terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi, variabel kualitas informasi (*information quality*) dan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dan hasil penelitian yang tidak menyatakan hasil penelitian Seddon *and* Kiew [7].

Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi” menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem; kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna; kualitas sistem Penelitian yang dilakukan oleh Fatania Latifa pada tahun 2011 yang berjudul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem; kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem; kegunaan sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna; pentingnya sistem berpengaruh terhadap kegunaan sistem; dan pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dan hasil penelitiannya tidak menyatakan hasil penelitian Seddon *and* Kiew [8].

Berdasarkan penelitian Seddon *and* Kiew dalam Isthaningsih dan Wiwik (2009) telah melakukan pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi [3].

Berdasarkan pembahasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan pengujian kembali menggunakan model Seddon *and* Kiew, dengan judul penelitian **“Analisis Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Portal Akademik pada Universitas Medan Area (UMA) dengan Menggunakan Model Seddon dan Kiew”**.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang Yang diuraikan diatas, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem?
3. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem?
4. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
5. Apakah kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
6. Apakah pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
7. Apakah pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem?

## 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Peneliti mengukur kepuasan pengguna Portal Akademik dengan menggunakan model Seddon dan Kiew dengan variabel bebas yaitu pentingnya sistem (*importance of the system*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas informasi (*information quality*), dengan kegunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel terikat.
2. Objek penelitian adalah Portal Akademik pada Universitas Medan Area.
3. Populasi penelitian adalah mahasiswa pengguna Portal Akademik di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (ISIPOL) Universitas Medan Area angkatan 2016 hingga 2018.
4. Tools yang dipakai dalam penelitian ini yaitu *SPSS Version 19*.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara pentingnya sistem terhadap kegunaan sistem.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kegunaan sistem.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kegunaan sistem.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kegunaan sistem terhadap kepuasan pengguna.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
6. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
7. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

### 1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam mengembangkan penelitian kesuksesan sistem informasi Portal Akademik menggunakan model Seddon dan Kiew. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai kesuksesan sistem informasi.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan kepada Universitas Medan Area dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem informasi akademik sehingga memberikan nilai yang lebih terhadap organisasi dan mahasiswa.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL