

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dapat dijadikan sebagai salah satu komponen peningkatan mutu di perguruan tinggi. Hal ini terkait pada peningkatan kualitas akademik dan sebuah strategi unggul untuk mencapai keunggulan kompetitif sehingga perguruan tinggi dapat bersaing dengan perguruan tinggi yang lain. Salah satu implementasi sistem informasi dalam lingkungan perguruan tinggi yaitu sistem informasi akademik. Dalam sistem informasi, pengguna (*user*) memiliki peran sangat penting karena sebagai pelaksana dan penggunaan informasi (*informastion use*) [1].

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara memiliki portal akademik sebagai sebuah sistem yang dapat mempermudah mahasiswa dalam pengisian KRS, melihat KHS, informasi kelas dan dosen serta jadwal kuliah yang diambil. Fitur-fitur tersebut berguna dalam menunjang kegiatan administrasi perkuliahan, yang dimulai dari awal semester hingga akhir semester sehingga portal tersebut memiliki peran yang sangat penting. Sebagai sistem yang mendukung kegiatan utama akademik, Sistem portal akademik ini merupakan sistem informasi komputerisasi yang berkualitas yang mampu mempermudah pengelolaan data akademik, menghasilkan informasi akademik dengan tepat dan akurat, serta mampu memberikan layanan yang baik.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi maupun individu dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut tidak mampu memberikan manfaat baik bagi organisasi maupun penggunanya. Dampak individu merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode pengukuran dampak individu yang diusulkan oleh Delone and Mclean (2003) untuk mengukur seberapa besar manfaat yang diperoleh oleh dampak individu sistem informasi yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima oleh pengguna sistem [2].

Sistem informasi akademik yang telah diterapkan perlu dilakukan evaluasi kinerjanya untuk memudahkan mahasiswa dalam kegiatan perkuliahan. Untuk mengukur efektifitas dari pemanfaatan sistem portal akademik di perguruan tinggi diperlukan adanya model acuan yang digunakan. Model yang sering digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi yang dihasilkan oleh Delone & Mclean. Model update D & M (2003) yang memiliki 6 konstruk untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi, yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Model terbaru kesuksesan sistem informasi D & M (2003) telah banyak digunakan dan dikembangkan dalam penelitian sistem di akademik.

Terdapat beberapa penelitian menguji model Delone dan Mclean di Indonesia, sebagian diantaranya yang hasil penelitiannya secara keseluruhan mengkonfirmasi hasil Delone dan Mclean adalah penelitian dari Siti Rahmi (2017), yang berjudul “Pengujian Kesuksesan Implementasi ERP (Enterprise Resource Planning), Menggunakan Model Delone dan Mclean Yang Diperbaharui Pada PT. Sari Husada Generasi Mahardhika” hasil penelitian bahwa, variabel kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [3]. Lalu penelitian dari Heri Kuswara, Cep Adiwiharja (2016), yang berjudul “Pembuktian Model Delone dan Mclean Pada Sistem Teknologi Informasi Kewirausahaan Kampus Studi Kasus Pada BSI Entrepreneur Center (BEC)” hasil penelitian bahwa, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna,

variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [4]. Penelitian dari Supriyono (2017), yang berjudul “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Di Universitas Negeri Yogyakarta Dengan Pendekatan Model Delone & Mclean” hasil penelitian bahwa, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [5].

Namun, selain yang mengkonfirmasi secara keseluruhan tidak mengkonfirmasi diantaranya adalah penelitian dari Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana (2016) yang berjudul “Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean” hasil penelitian bahwa, variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, dan variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [6]. Selain itu penelitian, dari Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti, Riyadi (2014), yang berjudul “Model Keberhasilan Belajar Mahasiswa Menggunakan Learning Management System (Studi pada Mahasiswa SI Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Angkatan 2012)” hasil penelitian bahwa, variabel kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh

positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mahasiswa, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja mahasiswa [7]. Sedangkan Penelitian dari Muhammad Tamam Mubarok, Heru Susilo, Riyadi (2015), yang berjudul “Manfaat-Manfaat Bersih Sistem Informasi Akademik di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya” hasil penelitian bahwa, variabel kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih, dan variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [8]. Lalu penelitian dari Nani Agustina (2016), yang berjudul “Model Keberhasilan Belajar Mahasiswa Menggunakan Learning Management System (Studi Kasus Mahasiswa Bina Sarana Informatika)” hasil penelitian bahwa, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemakai, dan variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemakai [9]. Penelitian dari Janis Arifiantika (2015), yang berjudul “Analisis Tingkat Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Melalui Model Delone and Mclean” hasil penelitian bahwa, variabel kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan, variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, variabel penggunaan tidak berpengaruh positif dan

tidak signifikan terhadap manfaat bersih, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih [10].

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu diatas dapat dilihat belum konsistennya hasil penelitian yang menguji ulang model Delone dan Mclean. Hal inilah yang mendorong peneliti ingin menguji kembali model Delone dan Mclean pada sektor pendidikan dengan judul : **“Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik dengan menggunakan model Delone and Mclean pada Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) “**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latarbelakang diatas maka, permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
2. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
3. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
4. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) ?
5. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang dimediasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
6. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang dimediasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
7. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang dimediasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini, yaitu :

1. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Delone dan Mclean dengan variabel sebagai berikut : variabel bebas (*Independent variable*) yang terdiri dari, kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), sebagai variabel mediasi (*mediation variable*) kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan variabel terikat (*Dependent variable*) yaitu dampak individu (*individual impact*).
2. Teknik analisis menggunakan analisis jalur.
3. Perangkat lunak analisis data menggunakan program SPSS versi 19.
4. Objek penelitian adalah portal akademik pada Fakultas Ushuluddin UIN.
5. Populasi dalam penelitian ini adalah : 1025 mahasiswa seluruh angkatan 2014 - 2017 dan seluruh jurusan yang terdapat pada Fakultas Ushuluddin UIN.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
- b. Untuk mengetahui apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
- c. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?

- d. Untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu (*individual impact*) ?
- e. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang di mediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
- f. Untuk mengetahui apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang di mediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
- g. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) yang di mediasi oleh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

1.4.2 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya hasil-hasil penelitian di dalam pengukuran tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi akademik.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan bagi perguruan tinggi, khususnya Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) dalam dampak individu terhadap pengguna sistem informasi akademik, memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada penulis tentang tingkat kesuksesan penerapan sistem serta diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.