

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan salah satu teknologi informasi yang saat ini telah banyak dimanfaatkan oleh universitas. Dengan adanya sistem informasi banyak pihak-pihak yang mendapatkan keuntungan berupa ketepatan waktu, informasi yang akurat, relevan dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat dibutuhkan. Seperti yang diketahui sistem informasi tidak hanya digunakan untuk dunia bisnis saja, tetapi juga pada dunia pendidikan. Tidak sedikit lembaga pendidikan yang mengaplikasikan sistem informasi untuk pengorganisasian yang lebih rapi seperti sistem informasi portal akademik. Penggunaan sistem atau teknologi informasi dapat digunakan 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 dalam kancah pendidikan era global[1].

Salah satu universitas yang telah mengaplikasikan Portal Akademik sebagai media untuk memperoleh informasi dan melakukan aktivitas yang berhubungan dengan Akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), melihat Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen serta jadwal kuliah, dan melihat Transkrip nilai, adalah Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara. Portal Akademik ini diharapkan dapat mempersingkat waktu dalam mencari informasi dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi tersebut dan menunjukkan hasil yang lebih efisien bagi semua pihak sehingga pengguna merasa puas dengan sistem yang digunakan.

Sistem informasi yang telah diterapkan perlu dilakukan evaluasi kinerjanya untuk mengetahui sejauh mana efektivitas atau kesuksesan sistem informasi tersebut. Salah satu model yang mengukur kesuksesan sistem informasi adalah Model Kesuksesan Delone dan Mclean 2003. Model tersebut dipilih karena mampu menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi secara keseluruhan mulai dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, hingga manfaat bersih. Selain model tersebut, ada juga model yang mengukur kesuksesan sistem informasi yaitu model Seddon dan

Kiew. Pada model Seddon dan Kiew hanya mengukur lima dari enam variabel yang ada pada model Delone dan Mclean yaitu pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan dan kepuasan pengguna.[2].

Adapun penelitian terdahulu yang mengkonfirmasi secara keseluruhan hasil penelitian Delone dan Mclean 2003. Seperti penelitian yang dilakukan M. Asrar Fathoni, Gita Indah, Wildan Suharso yang berjudul “Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit Pada Sistem KRS-Online Universitas Muhammadiyah Malang” membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih[3]. Selain itu, penelitian yang dilakukan Nuryasin yang berjudul “Kontribusi Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Dan Kinerja Pengguna Studi Kasus : Sistem Informasi Akademik (SIA) Universitas Mercu Buana” membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pengguna[4].

Sementara penelitian yang dilakukan Susanti Purwaningsih yang berjudul “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO))” membuktikan bahwa Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu[5]. Dan penelitian yang dilakukan Aris Kusumawati, Apol Pribadi, Hanim Maria Astuti yang berjudul “Analyzing the Influence of Information System’s Quality, User Satisfaction and Net Benefit of E-Learning Users” membuktikan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas

layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individual[6].

Selain itu, ada beberapa penelitian terdahulu yang tidak mengkonfirmasi secara keseluruhan hasil penelitian Delone dan Mclean 2003. Seperti penelitian yang dilakukan Sukirman, Ali Rokhman, dan Laeli Budiarti yang berjudul “Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Dengan Model Delone dan Mclean” membuktikan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu. Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap dampak individu. Kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara kualitas sistem terhadap dampak individu. Kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara kualitas informasi terhadap dampak individu[7]. Sementara penelitian yang dilakukan Razilan Abdul Kadir, Noor’Aini Ismail dan Saiful Fari Mat Yatin yang berjudul “The Benefit of Implementing ERP System in Telecommunications” membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Kepuasan pengguna sebagai mediasi antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap manfaat bersih berpengaruh positif tidak signifikan sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap manfaat bersih yang di mediasi oleh kepuasan pengguna[8].

Selain itu, penelitian yang dilakukan Philip A.E Serumaga-Zake yang berjudul “The Role of User Satisfaction In Implementing A Business Intelligence System” membuktikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap manfaat bersih. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara

kualitas sistem terhadap manfaat bersih. Kepuasan pengguna tidak memediasi hubungan antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih. Kepuasan pengguna memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap manfaat bersih. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih[9].

Sementara penelitian yang dilakukan Roni Yunis, Fauziatul Laila Ibsah dan Desi Arisandy yang berjudul “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) pada SD Kabupaten Batu Bara” membuktikan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu. Kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna[10].

Dari keseluruhan penelitian terdahulu yang ada masih menunjukkan hasil yang beragam. Oleh karena itu, peneliti ingin menguji kembali model Delone dan Mclean *update* (2003) pada objek yang berbeda yaitu pada Sistem Portal Akademik Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara. Diharapkan penelitian ini dapat memberi dampak positif terhadap peneliti selanjutnya dan khususnya kepada Pimpinan Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris UINSU yang diharapkan dapat membantu dalam mengambil keputusan dan dapat meningkatkan implementasi yang lebih baik akan sistem tersebut kedepannya.

Adapun variabel dari model Delone dan Mclean *update* 2003 yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan variabel bebas kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel mediasi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan variabel terikat kinerja individu (*individual performance*) dengan menghilangkan variabel mediasi intensitas penggunaan (*intention to use*) dan penggunaan (*use*) hal ini dikarenakan sistem informasi bersifat wajib (*mandatory*). Delone dan Mclean (2003) mengatakan bahwa *use* dan *intention to use* hanya bersifat alternatif dalam penelitian mereka, dalam

konteks wajib keinginan untuk menggunakan *intention to use* atau *use* dikesampingkan, sebab sifat wajib menjadikan ada ataupun tidak keinginan untuk menggunakan sistem *user* tetap harus menggunakan sistem tersebut[11]. Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang **“Analisis Kesuksesan Penerapan Portal Akademik dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus: Mahasiswa Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UINSU)”**

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dikemukakan oleh peneliti diatas, maka diperoleh rumusan masalah yang merujuk pada model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean *update* 2003 sebagai berikut.

1. Apakah variabel kualitas sitem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Portal Akademik UINSU?
2. Apakah variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Portal Akademik UINSU?
3. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Portal Akademik UINSU?
4. Apakah variabel kepuasan pengguna Portal Akademik UINSU berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu?
5. Apakah variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
6. Apakah variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
7. Apakah variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?

### 1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup peneliti adalah membahas beberapa hal sebagai berikut:

1. Objek yang diteliti pada penelitian ini adalah Portal Akademik Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara. Dengan subjeknya adalah seluruh mahasiswa Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara.

2. Periode pengamatan dalam penelitian ini dilakukan mulai September 2017 sampai 31 Mei 2018.
3. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean Update (2003) dengan variabel bebas yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), variabel terikat yaitu kinerja individu (*individual performance*) dan variabel mediasi yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

#### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

##### **1.4.1 Tujuan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa sukses penerapan Portal Akademik di Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara dengan mengadopsi model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean update 2003. Tujuan yang ingin diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna Portal Akademik UINSU.
2. Untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna Portal Akademik UINSU.
3. Untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Portal Akademik UINSU.
4. Untuk menganalisis pengaruh variabel kepuasan pengguna terhadap kinerja individu Portal Akademik UINSU.
5. Untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
6. Untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
7. Untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

##### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

###### **1.4.2.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat memperkaya hasil-hasil penelitian yang menguji ulang model Delone dan Mclean di Indonesia.

#### 1.4.2.2 Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat dan masukan kepada Universitas, khususnya Jurusan Pendidikan Bahasa Inggris UINSU mengenai seberapa sukses implementasi dari Portal Akademik UINSU, yang diharapkan dapat membantu Universitas dalam pengambilan keputusan dan dapat meningkatkan kualitas implementasi portal akademik yang lebih baik untuk kedepannya pada Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara.

