

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bagi lembaga perguruan tinggi teknologi sistem informasi telah menjadi kebutuhan untuk menunjang proses pendidikan. Dengan adanya sistem informasi banyak sekali-pihak-pihak yang mendapatkan keuntungan berupa ketepatan waktu, informasi yang akurat, relevan dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting. Pada dasarnya sistem informasi bukan 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 akademik ataupun Portal Akademik.

Portal Akademik merupakan sistem yang mampu mengintegrasikan proses administrasi akademik perguruan tinggi ke dalam sebuah sistem informasi yang mampu menyimpan dan mengolah ratusan bahkan ribuan data mahasiswa setiap tahunnya secara sistematis, dengan dukungan teknologi komputer dan perangkat lunak yang disediakan serta teknologi informasi seperti internet. Portal Akademik dapat diakses melalui website, sehingga memudahkan penggunaanya dalam mengakses sistem informasi akademik tersebut.

Salah satu organisasi yang mengaplikasikan Portal Akademik adalah Universitas Harapan Medan. Portal Akademik ini digunakan sebagai media untuk memperoleh informasi dan melakukan aktivitas yang berhubungan dengan akademik seperti melihat Kartu Rencana Studi (KRS), informasi kelas dan dosen, jadwal kuliah, melihat nilai mata kuliah dan melihat transkrip akademik. Portal Akademik ini digunakan untuk menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang lebih efisien bagi semua pihak. Pemilihan portal akademik pada Universitas Harapan Medan membuat peneliti tertarik untuk mengukur sejauh mana penggunaan portal akademik

digunakan dalam kegiatan perkuliahan dan mengukur sejauh mana kepuasan mahasiswa dalam penggunaan portal akademik yang sudah berjalan di Universitas Harapan Medan.

Untuk mengetahui Kesuksesan Portal Akademik Universitas Harapan Medan, model kesuksesan Sistem Informasi Seddon *and* Kiew (1996) dapat menjadi acuan peneliti. Tujuan peneliti menggunakan Model Seddon *and* Kiew (1996) untuk menguji secara kritis lima dimensi yang ada pada model kesuksesan Seddon *and* Kiew yaitu pentingnya sistem (*importance of system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kegunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Penelitian Seddon *and* Kiew (1996) juga mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Pada model kesuksesan Delone & Mclean variabel *use* sebelumnya diukur dengan frekuensi kegunaan, dalam penelitian Seddon *and* Kiew (1996) diubah menjadi *usefulness* yang diukur dengan persepsi tentang kegunaan sistem informasi. Model Delone & Mclean (1992) menggunakan *use* sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. Implikasinya adalah apabila sistem digunakan maka harus berguna. Jika sistem tidak dibutuhkan atau tidak berguna, maka yang terjadi adalah penggunaan sistem secara fakultatif. Berdasarkan hal tersebut Seddon *and* Kiew (1996), mengembangkan model dengan mengganti *use* dengan *usefulness*. Variabel baru yang dimasukkan adalah persepsi pentingnya sistem (*important of the system*). Opini tentang pentingnya sistem akan berdampak pada tujuan pengguna yang akan berpengaruh terhadap nilai dan kesuksesan sebuah sistem. pentingnya sistem mendorong suatu organisasi untuk sadar bahwa data informasi organisasi dapat dikelola dengan lebih baik [1].

Berdasarkan penelitian Peter B. Seddon *and* Min-Yen Kiew (1996) yang berjudul "A Partial Test And Development Of Delone And Mclean's Model Of Is Success" hasil penelitian bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan sistem, 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 [2].

Seperti halnya pada penelitian terdahulu yang menggunakan model Seddon dan Kiew (1996) di Indonesia yang telah dilakukan oleh Hanif Dwi Kurniawan dan Ribus Sugianto pada November 2015 yang berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Portal Pengguna Jasa DJBC dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon dan McLean (Studi Kasus di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk)” hasil penelitian variabel kualitas sistem (*system quality*), variabel kualitas informasi (*information quality*) dan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [3].

Darmawan pada tahun 2010 dengan judul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen” hasil penelitian yang tidak menyatakan hasil penelitian dari Seddon dan Kiew yaitu kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan, pentingnya berpengaruh positif terhadap kegunaan, pentingnya sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem. Sedangkan hasil yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew berpengaruh positif terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna [4].

Beberapa penelitian lain yang menggunakan model Seddon dan Kiew (1996) di Indonesia telah dilakukan. Namun, hasil penelitiannya belum ada satupun yang menyatakan hasil penelitian Seddon *and* Kiew secara keseluruhan. Terdapat beberapa penelitian yang mengadopsi variabel yang terdapat pada model Seddon *and* Kiew secara keseluruhan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Simon Nisja Putra Zaid dan Anastasya Fenyta Dewi pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem & Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan & Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr. Soeradji

Tirtonegoro Klaten)” hasil penelitiannya tidak ada satupun variabel yang menyatakan hasil penelitian Seddon *and* Kiew [5].

Terdapat juga beberapa penelitian yang melakukan replikasi atau uji ulang model Seddon *and* Kiew tetapi tidak mengadopsi keseluruhan variabel 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 [6].

Serta penelitian oleh Fatania Latifa pada tahun 2011 yang berjudul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi” yang menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem; kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem, kualitas 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 penelitian yang tidak menyatakan hasil penelitian Seddon *and* Kiew [7].

Berdasarkan pembahasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan pengujian kembali menggunakan model Seddon *and* Kiew (1996), dengan judul penelitian **Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Portal Akademik pada Universitas Harapan Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

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

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu:

1. Peneliti mengukur kepuasan pengguna Portal Akademik dengan menggunakan model Seddon *and* Kiew (1996) dengan variabel bebas yaitu pentingnya sistem (*importance of the system*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas informasi (*information quality*), dengan kegunaan (*usefulness*) sebagai konstruk *intervening* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel terikat (*Dependent variable*).
2. Objek penelitian adalah Portal Akademik pada Universitas Harapan Medan.
3. Populasi penelitian adalah mahasiswa pengguna Portal Akademik di Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Harapan Medan.

4. Tools yang dipakai dalam Penelitian ini yaitu SPSS.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pentingnya sistem terhadap kegunaan sistem.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kegunaan sistem.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kegunaan sistem.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kegunaan sistem terhadap kepuasan pengguna.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pentingnya sistem terhadap kepuasan pengguna.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini dilakukan yaitu:

1. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada perguruan tinggi Universitas Harapan Medan dalam mengembangkan dan meningkatkan keefektifan dan keefisienan dalam hal pentingnya sistem, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna terutama dalam bidang akademik sehingga memberikan nilai lebih bagi organisasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.