

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan globalisasi dan perkembangan teknologi yang sangat pesat, penggunaan teknologi komputer dalam segala bidang kehidupan sehari-hari tidak akan dapat dihindari. Bahkan, penggunaan teknologi komputer tersebut akan menjadi syarat utama untuk menunjukkan kualitas suatu bidang dan menjadi modal terpenting dalam memenangkan persaingan.

Begitu juga didalam dunia pendidikan seperti di Perguruan Tinggi, pesatnya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), memungkinkan pengembangan layanan informasi yang lebih baik. Penggunaan sistem atau 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[1]. Salah satu implementasi sistem informasi dalam lingkungan perguruan tinggi yaitu Portal Akademik. Portal akademik merupakan situs web yang menyediakan informasi seputar akademik universitas yang dapat diakses melalui internet. Tujuan dari portal akademik adalah untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai fasilitas yang dapat digunakan kapan saja dan di manapun[2].

Salah satu Universitas di Sumatera Utara yang telah menerapkan Portal akademik yaitu Universitas Negeri Medan (UNIMED) untuk mendukung penyelenggaraan pendidikan, sehingga universitas dapat menyediakan layanan informasi yang lebih baik kepada komunitasnya, baik didalam maupun di luar Universitas. Penerapan Portal akademik di Unimed memberikan manfaat banyak bagi mahasiswanya karena dapat dilakukan secara lebih efektif dan optimal seperti pengisian krs mahasiswa, melihat nilai ujian, melihat jadwal ujian dan jadwal kuliah, melihat absensi, dll. Akan tetapi dalam prakteknya masih didapati beberapa keluhan dari para pengguna Portal Unimed khususnya mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi seperti keterlambatan meng-*update* informasi dan kadang terjadi *error* pada saat pengisian KRS, dll. 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 besar manfaat atau dampak implementasi sistem informasi bagi mahasiswa pengguna portal dan juga sebagai masukan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan pada Portal Akademik UNIMED guna meningkatkan kualitas sistem informasi dimasa mendatang.

Salah satu model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah Model Delone dan Mclean(2003). Peneliti memilih model ini karena sudah banyak digunakan oleh peneliti sebelumnya. Model Delone dan Mclean telah teruji validitasnya dan cepat mendapat tanggapan dari para peneliti karena model yang dikembangkan terbilang cukup sederhana dan dianggap cukup valid untuk semua jenis sistem informasi [1]. Model ini memiliki ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, tetapi yang digunakan pd penelitian ini 5variabel yakni Sebagai Variabel Bebas yakni : kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), Variabel *Intervening* : kepuasan pengguna (*user statisfaction*), dan Variabel terikat : adalah Manfaat Bersih (*Net Benefit*) dengan menghilangkan variabel *intervening* intensitas penggunaan (*intention to use*) dan penggunaan (*use*) hal ini dikarenakan sistem informasi bersifat wajib (*mandatory*) (2003). Delone dan McLean 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[4].

Menurut penelitian Roni Yunis, dkk kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individu, kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap dampak individu yang dimediasi oleh Kepuasan pengguna, Kualitas informasi tidak berpengaruh secara langsung tetapi berpengaruh secara tidak langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu, kualitas layanan dapat berpengaruh secara langsung dapat berpengaruh tidak

langsung dikarenakan dimediasi oleh kepuasan pengguna ke dampak individu[4]. Menurut hasil penelitian Intan Sulistyningrum Sakkinah & Syaad Patmanthara, maka dapat disimpulkan terdapat hubungan positif antara variabel kualitas sistem dan variabel penggunaan *e-learning* SMK Negeri 1 Malang, terdapat hubungan positif antara variabel kualitas sistem dengan variabel kepuasan, terdapat hubungan positif antara variabel kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap variabel penggunaan, terdapat hubungan positif antara variabel kualitas informasi dengan variabel kepuasan pengguna, terdapat hubungan positif antara variabel kualitas layanan dengan penggunaan, terdapat hubungan positif antara variabel penggunaan sistem dengan kepuasan pengguna, terdapat hubungan positif antara variabel penggunaan sistem dan manfaat yang didapat, terdapat hubungan positif antara variabel kepuasan pengguna dan manfaat yang didapat, terdapat hubungan positif antara variabel manfaat yang didapatkan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna dan terdapat hubungan positif antar variabel-variabel yang diteliti [6]. Menurut hasil analisis penelitian Kenti Yuliana (2016) diambil kesimpulan bahwa Kualitas Sistem mempengaruhi signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dan Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Dampak Individual. Begitu juga, Dampak Individual berpengaruh signifikan terhadap Dampak Organisasional. Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi tidak mempengaruhi terhadap Penggunaan. Begitu juga Kualitas Informasi juga tidak mempengaruhi terhadap Kepuasan Pengguna. Penggunaan tidak berpengaruh terhadap Dampak Individual, dan antara Kepuasan Pengguna dengan Penggunaan tidak mempengaruhi satu sama lain[7]. Menurut hasil penelitian Kursehi Falgenti bahwa PT. CP telah mengimplementasikan sistem ERP dengan sukses karena semua komponen dalam enam dimensi pada model ini dipersepsikan positif oleh pengguna. Hanya satu komponen yang seluruhnya dipersepsikan negatif oleh para pengguna, yaitu dimensi kelengkapan dalam dimensi kualitas informasi [8]. Menurut hasil penelitian Siti Rahmi bahwa menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna,

penggunaan nyata tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih, penggunaan nyata tidak berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih[9].

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dilihat bahwa adanya perbedaan hasil penelitian, sehingga perlu dilakukan kaji kembali, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ANALISIS KESUKSESAN PENERAPAN PORTAL AKADEMIK UNIVERSITAS MEDAN (UNIMED) DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN (2003).

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih ?
5. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
6. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
7. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini menggunakan model Delone dan McLean (2003) dengan variabel bebas yaitu : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Variabel mediasi yaitu : kepuasan pengguna serta variabel terikat yaitu :

Manfaat Bersih yakni dampak individu bagi mahasiswa pengguna Sistem Informasi Portal Akademik.

2. Teknik pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner sehingga membutuhkan program pengolah data untuk menyimpulkan hasil dari pengumpulan data, program tersebut adalah SPSS 19.
3. Objek penelitian ini adalah Portal Akademik UNIMED .
4. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa fakultas Ekonomi Prodi Pendidikan Ekonomi UNIMED.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitiannya yaitu untuk menganalisis & mengetahui kesuksesan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) , kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) pada sistem Portal akademik UNIMED dengan menganalisis hubungan antar variabel.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini :

1. Manfaat penelitian ini dari segi praktisnya untuk mengukur kesuksesan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan dan kepuasan pengguna apakah sudah memberikan manfaat bersih yaitu dampak individu bagi mahasiswa pengguna Sistem Informasi Portal Akademik UNIMED.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menambah pengalaman dan wawasan/ilmu pengetahuan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian.