

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dizaman modern seperti sekarang ini kemajuan teknologi informasi terus berkembang dengan pesat, di mana teknologi komputer dan internet adalah tanda kemajuannya. Kemajuan teknologi informasi di manfaatkan dalam segala bidang, salah satunya bidang pendidikan. Diterapkannya teknologi informasi ke dalam dunia pendidikan, memberikan suatu dampak kemudahan dalam pengolahan dan penyampaian informasi, atau dengan kata lain teknologi informasi digunakan sebagai fasilitas dalam pemerataan penyebaran ilmu pengetahuan dalam dunia pendidikan. Salah satu contoh penerapan teknologi informasi ke dalam lembaga pendidikan adalah sistem informasi akademik. Dengan adanya sistem informasi akademik, lembaga pendidikan dimudahkan dalam mengolah data-data, di mana data yang telah diolah lalu diproses menjadi informasi. Informasi sendiri sudah memiliki peran penting dalam lembaga pendidikan yaitu sebagai pendukung aktivitas dalam pengambilan keputusan baik digunakan untuk individu ataupun organisasi. Di Indonesia sendiri berdasarkan hasil pengamatan pada salah satu lembaga survei *webometric* sebanyak 482 perguruan tinggi telah terdaftar mengimplementasikan sistem informasi akademiknya ke dalam lingkungan organisasi. Dengan adanya lembaga survei *webometric* yang dapat meranking dan menilai kemajuan perguruan tinggi berdasarkan sistem informasi akademik, membuat perguruan tinggi se-Indonesia berlomba untuk mengoptimalkan sistem informasi akademik.

Sistem informasi yang optimal akan memberikan hasil yang maksimal sehingga sistem nantinya dapat memberikan informasi yang mutakhir bagi individu maupun organisasi dalam mencapai tujuan. Agar tujuan organisasi tercapai dengan hasil yang maksimal, diperlukanya pengukuran dan evaluasi suatu sistem informasi, salah satunya dengan melihat kepuasan pengguna menurut Delone dan Mclean dalam Model kesuksesan sistem informasi.

Universitas Quality adalah salah satu perguruan tinggi yang menggunakan sistem informasi akademik yang biasa mereka kenal dengan portal universitas quality. Portal universitas quality memiliki fungsi sebagai sarana bagi para civitas akademika (mahasiswa) Universitas Quality untuk mengelola data akademik dan keuangan secara online. Pengolahan data ini meliputi data personal mahasiswa, dan juga pembayaran keuangan mahasiswa [1]. Dengan adanya portal Universitas quality, diharapkan mahasiswa dapat mengakses informasi akademik secara cepat dan mampu

dilakukan di mana saja, sehingga tidak terhalang oleh jarak dan waktu. Penulis memilih portal universitas quality sebagai studi penelitian dilakukan dengan beberapa pertimbangan. Salah satu pertimbangannya adalah belum adanya penelitian yang mengenai kepuasan mahasiswa Universitas Quality terhadap sistem. Penelitian sejenis seperti ini, sejatinya pernah dilakukan oleh Wahyudi dengan model yang mengacu pada (Delone & McLean, 2003) yang berjudul “Pengaruh kualitas sistem, informasi dan pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya)” [2] yang hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa, lalu pada hipotesa yang mereka ajukan yakni kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa di mana hasilnya menunjukkan seluruh hipotesa yang diusulkan dapat diterima dalam penelitiannya.

Selain itu, penelitian yang pernah dilakukan oleh Susilo, dengan pendekatan kuantitatif yang berjudul “Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan model delone dan mcleane 2003 pada SIASI IBBI” [3] dan hasil penelitian yang dilakukannya menyimpulkan bahwa, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dan secara sendiri-sendiri kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Akan tetapi kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh kepada kepuasan pengguna. Perlu diketahui bahwa, dalam kedua penelitian tersebut variabel independen disimbolkan sebagai X dan dimana kualitas sistem disimbolkan sebagai (X_1), kualitas informasi disimbolkan sebagai (X_2) dan kualitas layanan disimbolkan sebagai (X_3). Sedangkan variabel dependen disimbolkan sebagai Y dan yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan beberapa hasil uraian penelitian, menunjukkan adanya keselarasan yang kuat terhadap teori Delone dan Mclean dalam “*The Update D&M IS Success Model*” yang menyatakan kualitas suatu sistem informasi dapat dilihat dari dimensi-dimensi, antara lain *system quality* (kualitas sistem), *information quality* (kualitas informasi), dan *service quality* (kualitas layanan). Dengan demikian, model tersebut dapat dijadikan konsep untuk memberikan evaluasi atas sistem informasi dan pula dapat membantu mengkonfirmasi bagian-bagian mana saja yang perlu dibenahi agar kesuksesan sistem informasi dapat tercapai. Hal inilah yang melatar belakangi penulis

melakukan penelitian untuk mengevaluasi kesuksesan sistem informasi di Universitas Quality Medan dari kepuasan pengguna sistem. Untuk melakukannya peneliti mengacu pada model Delone dan McLean (2003) “*The Update D&M IS Success Model*” dan penulis membuatnya ke dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Quality Medan.**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan pertanyaan seperti berikut:

1. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Universitas Quality Medan?
2. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem (X_1) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Universitas Quality Medan?
3. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi (X_2) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Universitas Quality Medan?
4. Apakah ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan (X_3) terhadap kepuasan mahasiswa (Y) Universitas Quality Medan?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam permasalahan ini adalah :

1. Penelitian ini mengevaluasi kepuasan mahasiswa Universitas Quality Medan terhadap portal universitas quality sebagai pengguna sistem informasi dengan menggunakan model Delone dan McLean yang diperbaharui (2003).
2. Dari lima fakultas yang ada di Universitas Quality Medan, dipilih fakultas keguruan dan ilmu pendidikan dari angkatan 2013 sampai angkatan 2015 sebagai sampel dalam penelitian ini dengan alasan bahwa dalam fakultas diprogram studi tersebut memiliki jumlah mahasiswa terbanyak dibandingkan dengan fakultas dan program studi yang lainnya sehingga memadai untuk mewakili mahasiswa Universitas Quality Medan.
3. Penelitian ini menggunakan kuesioner (angket) untuk pengumpulan data.

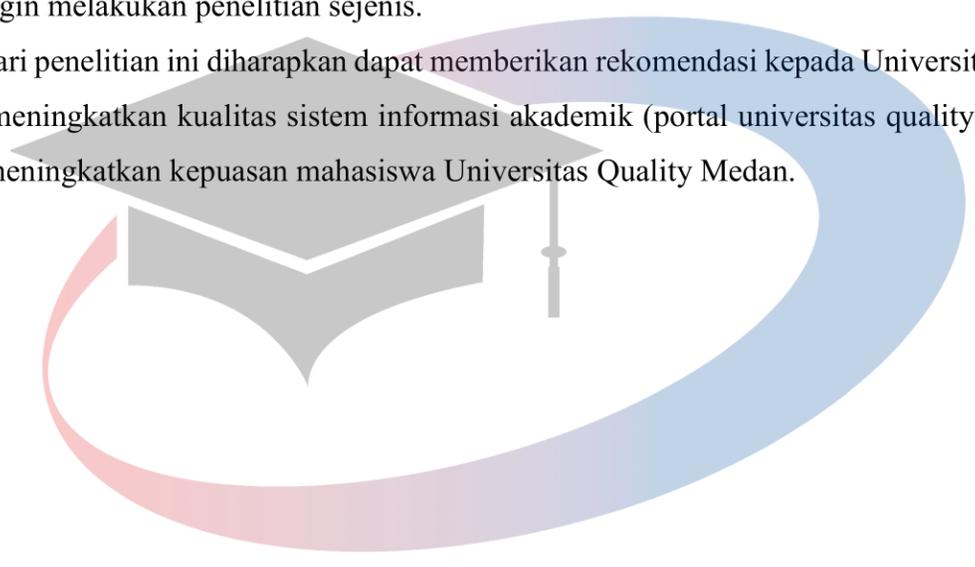
1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berdasarkan model kesuksesan (Delone & McLean, 2003) terhadap variabel kepuasan pengguna yang dilakukan secara simultan dan parsial.

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dapat di jadikan wawasan baru baik itu bagi peneliti sendiri maupun penulis lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada Universitas Quality untuk meningkatkan kualitas sistem informasi akademik (portal universitas quality) sehingga dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa Universitas Quality Medan.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL