BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem informasi memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi untuk bertahan hidup dan bersaing dengan yang lain, Tidak hanya itu sistem informasi juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas suatu organisasi. Efektivitas penerapan dan pelaksanaan sistem informasi pada suatu organisasi tergantung dari berbagai faktor sehingga mampu mancapai keberhasilan dalam penerapannya, saat ini banyak organisasi memanfaatkan sistem informasi dalam kegiatan sehari hari salah satunya dalam dunia pendidikan. Sistem pendidikan modern telah menawarkan suatu sistem pengelolaan dan manajemen dengan memanfaatkan teknologi informasi yang modern. Hal ini menunjukkan bahwa dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi telah mengalami perkembangan dalam pengelolaan informasi akademik.

Penggunaan sistem atau teknologi informasi dapat dijadikan sebagai salah satu komponen peningkatan mutu di perguruan tinggi, oleh karena itu perguruan tinggi membutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi yang cepat, akurat dan efisien yang akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi penggunanya [1]. Implementasi sistem informasi dalam lingkungan perguruan tinggi digunakan untuk pengolahan data akademik yang dikenal dengan nama sistem informasi akademik (SIAKAD) [2].

Sistem informasi akademik (SIAKAD) adalah sebuah antarmuka (*interface*) berbasis web yang menyediakan informasi untuk penggunanya dalam suatu lingkungan organisasi [2]. Sistem informasi akademik yang dibuat melalui portal akademik dimaksudkan untuk memudahkan dan mempercepat mahasiswa dalam melakukan pengisian kartu rencana studi (KRS), menyesuaikan jadwal kuliah, melihat hasil studi dengan cepat di berbagai tempat [2]. Banyak perguruan tinggi yang telah memanfaatkan sistem informasi akademik ini salah satunya adalah perguruan tinggi di kota Medan yang bernama Mikroskil.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Mikroskil merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di kota Medan yang telah memanfaatkan teknologi informasi dengan membuat sistem informasi akademik berbasis web yang lebih dikenal dengan MIKA (Mikroskil Akademik).

Awalnya mikroskil menerapkan sistem manual dalam melakukan pengisian kartu rencana studi (KRS), melihat absensi dan jadwal perkuliahan, tetapi pada tahun 2009 mikroskil merancang sistem informasi akademik dan diimplementasikan pada tahun yang sama. Setiap mahasiswa mikroskil mempunyai MIKA masing-masing dan bisa mengaksesnya kapan pun dan dimana pun sesuai keinginan mereka [3]. Sejalan dengan penggunaannya yang sudah hampir memasuki tahun ke 8, tentu evaluasi untuk mengetahui kesuksesan penerapan MIKA di mikroskil perlu dilakukan.

Untuk mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem tidaklah mudah, maka dari itu dibutuhkan sebuah model yang tepat. Model kesuksesan Delone dan Mclean merupakan model yang populer dan banyak digunakan oleh peneliti terdahulu dalam mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi, model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Delone dan Mclean tahun 2003 yaitu dengan variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, variabel intervening yaitu kepuasan pengguna dan variabel terikat yaitu dampak individu dengan menghilangkan variabel intervening yaitu intensiitas penggunaan dan penggunaan hal ini dikarenakan sistem informasi bersifat wajib *(mandotary)*, Delone dan Mclean [4] 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.

Variabel kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri dan juga didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa apabila pengguna sistem informasi merasa mudah dalam menggunakan sistem tersebut, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya sehingga mereka akan memiliki lebih banyak waktu untuk dapat mengerjakan hal lain, hal tersebut memungkinkan untuk dapat meningkatkan kepuasan serta kinerja mereka secara keseluruhan [4].

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ignatius Adrian Mastan & Wing Wahyu Winarno [5] dan penelitian Ardhini Warih Utami & Febriliyan Samopa [6] menunjukan hasil yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi beda halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukardi [7], Djuhono Tan & Suyatno & Siti Aliyah [8], Fauzitatul Laila Ibsah [9] dan juga Sukirman, Ali Rojhman dan Leli Budiarti [10] menunjukan bahwa variabel kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Variabel kualitas informasi merupakan kualitas output / informasi yang dihasilkan oleh sistem yang digunakan. Semakin jelas informasi yang dihasilkan maka pengguna sistem akan semakin puas [4]. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ignatius Adrian Mastan & Wing Wahyu Winarno [5], Ardhini Warih Utami & Febriliyan Samopa [6] dan Sukardi [7] serta penelitian Fauziatul Laila ibsah [9] yang menunjukan hasil yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, tetapi penelitian yang lain seperti yang dilakukan oleh Djuhono Tan & Suyatno & Siti Aliyah [8] serta penelitian Sukirman, Ali Rojhman dan Leli Budiarti [10] menunjukan bahwa kualitas informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Variabel kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang telah diberikan oleh penyedia layanan sistem informasi untuk memuaskan pengguna sistem, semakin tinggi tingkat kualitas layanan sistem terhadap pengguna maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna [4]. Teori ini didukung oleh beberapa penelitian yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna diantaranya penelitian dari Ignatius Adrian Mastan & Wing Wahyu Winarno [5], penelitian Ardhini Warih Utami & Febriliyan Samopa [6], Sukardi [7] dan juga penelitian Fauziah Lailatul Ibsah [9] serta penelitian Sukirman, Ali Rojhman dan Leli Budiarti [10]. Dan sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan pengguna maka minat kepuasan pengguna akan menurun. Hal ini terbukti pada penelitian yang dilakukan Djuhono Tan & Suyatno & Siti Aliyah [8] menunjukan kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Variabel kepuasan pengguna adalah evaluasi dari pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Variabel dampak individu adalah seluruh damapak yang terjadi kepada pengguna sistem baik dampak secara positif maupun negatif. Jika

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

pengguna mendapatkan apa yang mereka butuhkan dari kualitas sistem, informasi serta layanan yang digunakan, Maka mereka akan cenderung untuk merasa lebih puas dan minat dalam menggunakan sistem akan meningkat [4]. Berdasarkan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ignatius Adrian Mastan & Wing Wahyu Winarno [5] dan juga penelitian Ardhini Warih Utami & Febriliyan Samopa [6] Sukardi [7] Djuhono Tan & Suyatno & Siti Aliyah [8] serta penelitian Fauziah Laila Ibsah [9] menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap dampak individu. Tetapi penelitian lain dari Sukirman, Ali Rojhman dan Leli Budiarti [10] menunjukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh tidak signifikan terhadap dampak individu.

Variabel dampak individu terhadap kepuasan pengguna memiliki hubungan yang bersifat timbal balik (*reciprocal*). Dampak yang dirasakan oleh pengguna akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kepuasan pengguna sendiri dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan. Semakin tinggi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem informasi, sehingga akan menyebabkan semakin tingginya dampak yang dirasakan oleh pengguna sistem informasi. Dapat juga disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna adalah variabel mediasi atau variabel yang menghubungkan antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap dampak individu dengan kata lain variabel dampak individu secara langsung dipengaruhi oleh kepuasan penggunaan sistem tersebut dan secara tidak langsung dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan [4].

Dari Beberapa hasil penelitian diatas yang menguji model Delone dan Mclean menunjukan hasil yang belum konsisten. Dengan pertimbangan-pertimbangan inilah yang mendorong peneliti untuk menguji ulang model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean dengan variabel bebas : kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan, Variabel penghubung : kepuasan pengguna serta variabel terikat : dampak individu dengan judul ***"Pengaruh Penerapan Portal Akademik MIKA Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Dampak Individu Di Kalangan Mahasiswa STMIK Mikroskil Medan"***

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah 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 Dampak Individu (*Individual Impact*)?
5. Apakah Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) memediasi hubungan antara Kualitas Sistem *(System Qualiy)*, Kualitas Informasi *(Information Quality)* dan Kualitas Layanan *(Service Quality)* Terhadap Dampak Individu *(Individual Impact)*?

1.3. Ruang Lingkup

Dalam penilitian ini diterapkan ruang lingkup / batasan-batasan penilitian sehingga diharapkan penilitian ini memiliki koridor penilitian yang jelas dan mampu mendapatkan jawaban atas pertanyaan – pertanyaan penilitian yang telah dibuat. Ruang lingkup dalam penilitian ini adalah :

1. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna portal akademik di STMIK Mikroskil tahun ajaran 2016 - 2017
2. Objek dalam penelitian ini adalah portal akademik mikroskil (MIKA)
3. Variabel bebas dalam penilitian ini adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan
4. Variabel terikat dalam penilitian ini adalah Dampak Individu
5. Variabel mediasi dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

1.4. Tujuan Dan Manfaat

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Untuk menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Informasi (*Information Quality)* terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction).*
3. Untuk menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction).*
4. Untuk menganalisis pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasaan Pengguna (*User Satisfaction)* terhadap Dampak Individu *(Individual Impact).*
5. Untuk menganalisis Kepuasan Pengguna *(User Satisfaction)* memediasi hubungan antara Kualitas Sistem *(System Quality),* Kualitas Informasi *(Information Quality)* dan Kualitas Layanan *(Service Quality)* Terhadap Dampak Individu (Individual Impact).

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
   a. Diharapkan dapat membantu untuk memahami pengukuran kesuksesan sistem informasi pada umunya dan SIAKAD pada khususnya. Kontribusi penelitian ini adalah poin pengukuran dan kriteria kesuksesan dari tiap item pengukuran sistem informasi akademik (SIAKAD)
   b. Untuk menambah ilmu pengetahuan, memperluas cakrawala berpikir, serta melatih kemampuan dalam melakukan sebuah penelitian secara ilmiah dan merumuskan hasil penelitian tersebut dalam bentuk karya tulis

2. Manfaat Praktisi
   a. Bagi Perguruan Tinggi

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Sebagai masukan atau referensi kepada pihak perguruan tinggi untuk mengevaluasi pelaksaan sistem informasi dan memperbaiki kinerja penerapan portal akademik

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dalam menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta menghasilkan laporan yang dapat dijadikan acuan sebagai penelitian selanjutnya

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.