

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada era globalisasi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat, salah satunya adalah perkembangan teknologi komputer. Teknologi diterapkan karena meningkatnya kompleksitas dari tugas manajemen, pengaruh ekonomi internasional, perlunya respon yang lebih cepat, dan tekanan akibat persaingan bisnis. Perkembangan teknologi informasi dapat membuat masyarakat terdorong menjadi ingin semakin maju dengan lebih efektif dan lebih efisien, baik individual maupun organisasi. Oleh karena itu sebuah organisasi atau perusahaan membutuhkan suatu sistem. Sistem yang memanfaatkan teknologi, terutama komputer dalam mengolah informasi dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang handal untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasinya.

Teknologi informasi juga berkembang pada perguruan tinggi karena banyaknya kegiatan akademik. Perguruan tinggi mulai memberikan layanan akademik online. Salah satu pelayanan akademik online adalah SIAKAD (Sistem Informasi Akademik). Berdasarkan hal tersebut, UISU membangun sebuah sistem yaitu SIAKAD untuk melakukan aktivitas yang berhubungan dengan akademik. Aktivitas yang dapat dilakukan mahasiswa UISU dalam mengakses informasi berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi profil pengguna, informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), jadwal kuliah dan informasi kelas. Meskipun dalam prakteknya masih ada kekurangan seperti kelengkapan informasi, contohnya kelengkapan informasi nilai mahasiswa untuk melihat transkrip nilai sementara.

Dalam penerapan dan pemeliharaan SIAKAD, UISU mengeluarkan biaya yang besar dengan harapan dapat meningkatkan SIAKAD sehingga mahasiswa lebih mudah untuk mengakses yang berhubungan dengan aktivitas perkuliahan. Untuk mendapatkan kualitas informasi yang tepat dan akurat maka dibutuhkan sistem yang mampu menampung data-data mahasiswa dan mengolahnya menjadi informasi yang berguna.

Salah satu strategi agar perguruan tinggi mampu bersaing dengan perguruan tinggi lainnya yaitu dengan melihat kualitas pelayanan yang diberikan sistem informasi terhadap penggunanya, sebab kualitas pelayanan merupakan suatu kinerja untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perguruan tinggi harus dapat menciptakan dan menyajikan informasi yang cepat, tepat dan akurat untuk pengguna.

Salah satu metode yang dikembangkan oleh Delone dan McLean untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean. Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (*D&M IS Success Model*) ini, kualitas sistem (*system quality*), mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi (*information quality*) mengukur kesuksesan semantik, penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) mengukur kesuksesan keefektifan [1]. Pemilihan SIAKAD sebagai studi penelitian adalah untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan SIAKAD, dalam hal ini mahasiswa yang berada pada UISU, apakah tingkat kesuksesan sistem SIAKAD yang diterapkan pada UISU sudah dapat meningkatkan pelayanan akademik. Maka perlu dikaji tentang tingkat kesuksesan sistem SIAKAD.

Beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardhini Warih Utami, Febriliyan Samopa tahun 2013 dimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD. Selain itu, kualitas layanan dan kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pemakaian SIAKAD [2]. Penelitian Zahirul Alfian, Endang Siti, Astuti Riyadi tahun 2014 dimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Selain itu kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [3]. Penelitian Djuhono Tan, Suyatno, Siti Aliyah tahun 2015 dimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Selain itu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [4]. Penelitian Jabal Firdaus Arifin dan Suryo

Pratolo tahun 2012 dimana kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [5]. Penelitian Awangga Febian Surya Admaja tahun 2014 dimana kualitas sistem, kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai. Selain itu kualitas layanan mempengaruhi penggunaan [6].

Dari penelitian-penelitian tersebut dapat dilihat bahwa terjadi perbedaan dari hasil penelitian, sehingga perlu dikaji kembali hubungan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna dan Penggunaan SIAKAD Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas sistem SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan pada UISU ?
2. Apakah kualitas informasi SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan pada UISU ?
3. Apakah kualitas layanan SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan pada UISU ?
4. Apakah kualitas sistem SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada UISU ?
5. Apakah kualitas informasi SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada UISU ?
6. Apakah kualitas layanan SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada UISU ?
7. Apakah penggunaan SIAKAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada UISU ?

8. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang di mediasi oleh penggunaan SIAKAD pada UISU ?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, yang menjadi ruang lingkup pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan model Delone & McLean tahun 2003.
2. Penelitian ini menggunakan 3 variabel independen.
 - a. Variabel pertama yaitu kualitas sistem dengan indikator kemudahan untuk digunakan, waktu respon, keandalan sistem dan keluwesan sistem.
 - b. Variabel kedua yaitu kualitas informasi dengan indikator kelengkapan, relevan, akurasi dan ketepatanwaktuan.
 - c. Variabel ketiga yaitu kualitas layanan dengan indikator jaminan, empati dan ketanggapan.
3. Penelitian ini menggunakan 2 variabel dependen.
 - a. Variabel pertama yaitu penggunaan dengan indikator sifat penggunaan dan jumlah kunjungan situs
 - b. Variabel kedua yaitu kepuasan pengguna dengan indikator kepuasan informasi dan kepuasan menyeluruh.
4. Penelitian ini menggunakan variabel penggunaan sebagai variabel intervening.
5. Penelitian ini ditujukan kepada mahasiswa fakultas ekonomi UISU dimulai dari angkatan tahun 2013-2016.
6. Penelitian ini menggunakan software SPSS 19 untuk mengolah data.
7. Penelitian ini berlangsung mulai Maret 2017 s.d Agustus 2017.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem SIAKAD terhadap penggunaan pada UISU Medan.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi SIAKAD terhadap penggunaan pada UISU Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan SIAKAD terhadap penggunaan pada UISU Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem SIAKAD terhadap kepuasan pengguna pada UISU Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi SIAKAD terhadap kepuasan pengguna pada UISU Medan.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan SIAKAD terhadap kepuasan pengguna pada UISU Medan.
7. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan SIAKAD terhadap kepuasan pengguna pada UISU Medan.
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIAKAD yang di mediasi oleh penggunaan SIAKAD pada UISU Medan.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang di dapat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat dari segi teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi peneliti selanjutnya dan menambah kajian ilmu SIAKAD untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan SIAKAD.

2. Manfaat dari segi praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak UISU khususnya karyawan bagian IT dalam pengambilan keputusan guna menentukan kebijaksanaan universitas. Dan bagi pihak lain penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pihak lain dalam penyajian informasi untuk mengadakan penelitian serupa.