

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan teknologi semakin pesat melihat kemajuan zaman saat ini. Industri baik perdagangan, pendidikan, pariwisata dan lainnya menggunakan sistem informasi sebagai pendukung proses dan aktivitas bisnisnya. Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Keunggulan kompetitif yang dimiliki membuat teknologi memegang peran penting bagi industri dalam era persaingan global saat ini. Teknologi menawarkan kemudahan bagi penggunaannya dengan menggantikan cara manual menjadi serba otomatis, membantu manusia menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat dan efektif. Dengan berkembangnya teknologi komputer memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penggunaan berkas, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.

Salah satu perguruan tinggi di Medan, yaitu Universitas Islam Sumatera Utara melakukan peningkatan pelayanan akademiknya kepada mahasiswa dan unit kerja didalamnya . Universitas Islam Sumatera Utara menyediakan portal akademik yang berfungsi sebagai media elektronik bagi mahasiswa untuk mengakses informasi-informasi akademik. Pembuatan portal akademik diharapkan dapat memberi kemudahan bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi akademik secara instan. Sejarah singkat Universitas Islam Sumatera Utara disingkat UISU didirikan pada tanggal 7 Januari 1951, merupakan perguruan tinggi pertama yang berdiri di pulau Jawa, yang dipelopori oleh tokoh pemuda pemudi islam saat itu. UISU pada mulanya membuka kelas persiapan Akademik Islam Indonesia (setara dengan kelas III SMA bagian A) dan selanjutnya dengan dukungan Bapak Abd. Hakim(Gubernur Sumatera Utara saat itu) dan Bapak K.H. A. Wahid Hasyim (Menteri Agama saat itu) Akademik Islam Indonesia dirubah menjadi Perguruan tinggi Islam Indonesia (PTII) dan dimulailah peresmian kegiatan perkuliahan pertama pada 7 Januari 1952 pada Fakultas Hukum dan Ilmu Kemasyarakatan. Selanjutnya tanggal 7 Januari 1952 Miladiah bertepatan 9 Rabiul Awal 1371 Hijriah dijadikan sebagai hari jadi PTII yang selanjutnya berubah menjadi Universitas Islam Sumatera Utara dan

mendapatkan pengesahan dari Mendikbud RI No. 0677/U/1977 tanggal 31 Desember 1977. Kemudian Saat ini UISU mengelola 9 Fakultas dan 26 Program Studi S-1, 3 Program Studi S-2, dan 1 Program Studi S-3 [1]. Saat ini Portal Akademik sangat dibutuhkan oleh mahasiswa untuk mempermudah mengakses berbagai kegiatan akademik. Universitas Islam Sumatera Utara baru mengadopsi portal akademik mulai 2012. Penggunaan Sistem Informasi Akademik (Portal Akademik) di Universitas Islam Sumatera Utara yaitu pada tahun 2015.

Sistem informasi akademik (Portal Akademik) merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. Informasi yang disampaikan meliputi informasi kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), jadwal kuliah yang sedang diikuti, neraca keuangan per semester registrasi, biodata diri, serta agenda harian [2].

Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personal informasi (kualitas pelayanan) [2].

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 lain dalam kancah pendidikan era global (Tanuwijaya dan Sarno (2010)) [3]. Model kesuksesan DeLone and McLean telah banyak digunakan oleh peneliti untuk mengukur kepuasan pengguna. Pada sistem portal akademik Universitas Islam Sumatera Utara, belum pernah dilakukan penelitian sehingga belum ada yang mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu mahasiswa. Sehingga dalam penelitian ini digunakan model kesuksesan informasi DeLone and McLean Model of Information System Success 2003, dimana

dalam penelitian ini hanya menggunakan *information quality*, *system quality*, *service quality* sebagai variabel bebas dan *user satisfaction* sebagai variabel terikat.

Berdasarkan uraian di atas sistem informasi akademik (Portal Akademik) digunakan sebagai studi kasus penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, berdasarkan penelitian terdahulu dengan menggunakan model DeLone and McLean yang telah dilakukan oleh Riza wahyudi dan Endang Siti Astuti tahun 2012 menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas sistem (X_1) variabel kualitas informasi (X_2) dan variabel kualitas pelayanan (X_3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Variabel kualitas sistem (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Variabel kualitas informasi (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y), dan variabel kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y) [2]. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Winda Septianita pada tahun 2014 membuktikan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [4]. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Wendy Ariesta Wibowo tahun 2013 menunjukkan hasil bahwa variabel *system quality*, *information quality*, dan *service quality* berpengaruh secara simultan positif signifikan terhadap *user satisfaction*, akan tetapi variabel *information quality* yang paling berpengaruh terhadap *user satisfaction* [5]. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Rudini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, kualitas informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna [6]. Dan penelitian yang dilakukan oleh Nurhasan Nugroho menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna [7].

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti perlu melakukan penelitian untuk menelaah kepuasan mahasiswa terhadap portal akademik di Universitas Islam Sumatera Utara. Maka judul yang diambil oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu

“ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PORTAL AKADEMIK (Studi Kasus Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara)”

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas sistem Portal Akademik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y)?
2. Apakah variabel kualitas informasi Portal Akademik (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y)?
3. Apakah variabel kualitas layanan Portal Akademik (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y)?
4. Apakah variabel kualitas sistem Portal Akademik (X_1), kualitas informasi Portal Akademik (X_2), kualitas layanan Portal Akademik (X_3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y)?

1.3.Ruang Lingkup

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

- a. Penelitian ini menggunakan model DeLone & McLean tetapi hanya menggunakan variabel kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- b. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan serta variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna.
- c. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa fakultas hukum di Universitas Islam Sumatera Utara.
- d. Penelitian ini berlangsung mulai maret 2016 s/d juli 2016.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengukur kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*quality information*) dan kualitas layanan (*service quality*) Sistem Informasi Akademik (Portal Akademik) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- b. Untuk menguji model yang diadopsi dari Delone & McLean yang telah dimodifikasi sebagai pengukuran kesuksesan sistem informasi di Universitas Islam Sumatera Utara.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada perguruan tinggi, khususnya Universitas Islam Sumatera Utara dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem, informasi dan layanan yang diberikan terhadap kepuasan pengguna terutama dalam bidang sistem informasi akademik sehingga memberikan nilai lebih bagi organisasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi kepada peneliti berikutnya.

Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL