

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi sangat berkembang pesat dengan perkembangan zaman yang modern, di samping itu teknologi informasi berperan penting menjadi salah satu fasilitas untuk membantu memberikan kemudahan yang lebih efektif, efisien, kompetitif dan produktif. Teknologi yang digunakan hampir di semua bidang termasuk dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu, dunia pendidikan dituntut untuk selalu bisa mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan telah menggunakan teknologi informasi. Berdasarkan hal tersebut, STMIK & AMIK LOGIKA menggunakan portal sistem akademik yang berfungsi untuk mengakses informasi-informasi akademik untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi akademik dengan lebih efektif dan efisien. Aplikasi ini mendukung pengumuman, informasi fakultas, informasi program, sistem pelayanan mahasiswa, profil mahasiswa, transkrip akademik sementara, pengajuan tugas akhir dan lain-lain. STMIK & AMIK LOGIKA berupaya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna dalam layanan informasi melalui Portal akademiknya. Pemilihan Portal Akademik sebagai studi penelitian adalah untuk mengukur kualitas dari sistem apakah sistem Portal Akademik yang diterapkan di STMIK & AMIK LOGIKA sudah mampu mempermudah kegiatan/perkuliahan mahasiswa, apakah informasi yang dihasilkan Portal Akademik tepat dan akurat, dan apakah layanan tersebut sudah mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa di STMIK & AMIK LOGIKA.

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 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLane 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 personil informasi (kualitas pelayanan) terhadap kepuasan pengguna [1].

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Portal Akademik Di STMIK & AMIK LOGIKA”**.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan penelitian ini adalah:

1. Apakah variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) portal akademik di STMIK LOGIKA berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)?
2. Apakah variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) portal akademik di STMIK LOGIKA berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)?
3. Apakah variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) portal akademik di STMIK LOGIKA berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa (Y)?
4. Apakah variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan Mahasiswa STMIK LOGIKA (Y)?

### 1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam permasalahan ini adalah:

1. Penelitian ini mengukur kesuksesan sistem informasi akademik dengan pendekatan model Delone & McIane yaitu kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas pelayanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode variabel bebas yang dimana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan variabel terikat nya adalah kepuasan pengguna portal akademik di STMIK LOGIKA.
3. Mahasiswa yang ditunjukkan untuk penelitian ini adalah di jurusan Sistem Informasi seluruh angkatan 2013,2014 dan 2015 di STMIK LOGIKA, tidak termasuk angkatan 2012 karena mahasiswa tersebut sudah selesai dalam pembelajaran mata kuliah .

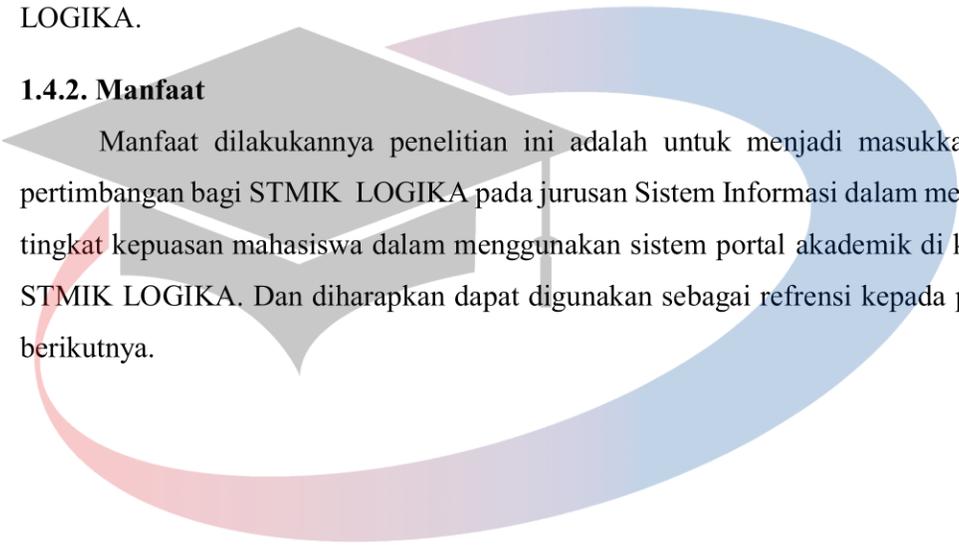
## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari hasil penelitian ini adalah untuk mengukur apakah variabel dalam kesuksesan sebuah sistem informasi yakni kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap portal akademik di STMIK LOGIKA.

### **1.4.2. Manfaat**

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah untuk menjadi masukan atau pertimbangan bagi STMIK LOGIKA pada jurusan Sistem Informasi dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan sistem portal akademik di kampus STMIK LOGIKA. Dan diharapkan dapat digunakan sebagai referensi kepada peneliti berikutnya.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL