

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan yang sangat terlihat adalah perkembangan komputer, dengan cara memasukkan data untuk diolah menjadi informasi yang berguna, pekerjaan yang umumnya dikerjakan secara manual dapat dikerjakan secara otomatis dengan memanfaatkan teknologi komputer. Dengan kemampuan komputer yang seperti ini, dan dengan kebutuhan manusia yang semakin hari semakin banyak, lahirlah teknologi informasi komputer dan fasilitas pendukungnya seperti layanan internet yang mana saat ini membuat kemajuan dan perkembangan teknologi informasi menjadi semakin luas. Segala informasi-informasi bisa didapatkan begitu cepat membuat jarak dan waktu tidak menjadi masalah. Dengan perkembangan teknologi ini, organisasi harus bisa memanfaatkannya sebagai amunisi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dan memenangkan persaingan, yaitu salah satunya dengan cara memakai sistem informasi, sebuah sistem yang mengolah data menjadi informasi yang akan disajikan dan digunakan oleh pengguna. Peranan utama sebuah sistem informasi di dalam sebuah organisasi adalah untuk meningkatkan, memperluas, dan memperkuat lingkungan manajemen data sesuai dengan keperluan organisasi bersangkutan [1].

Dengan adanya suatu sistem informasi berbasis komputer, Perguruan Tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan sistem informasi untuk menangani berbagai persoalan yang dihadapi. Berdasarkan hal tersebut, Universitas Panca Budi Medan membangun sebuah sistem informasi yang disebut dengan PORTAL AKADEMIK untuk menampilkan profil pengguna, informasi mata kuliah, informasi akademik, berkirim pesan antar mahasiswa/i, forum diskusi, serta untuk menghadapi kendala administrasi akademik seperti kartu rencana studi (KRS), kartu hasil studi (KHS), kartu kemajuan mahasiswa (KKM), permohonan cuti dan pengajuan TA. Sistem PORTAL AKADEMIK ini diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat dan tepat sehingga proses ini dapat mempermudah dan

mempersingkat waktu tanpa mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang efisien dalam menyajikan informasi bagi mahasiswa.

Sistem informasi sudah layak pakai jika sudah dapat sukses dan memberikan kontribusi penting bagi kinerja suatu organisasi, oleh karena itu perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. 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 & McLean yang sudah direvisi (2003) dengan menggunakan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) sebagai dimensi pengukuran kesuksesan sistem terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pemilihan PORTAL AKADEMIK Universitas Pembangunan Panca Budi Medan sebagai studi penelitian adalah untuk mengetahui dan mengukur kualitas dari sistem, apakah sistem yang diterapkan sudah baik dalam fungsinya mempermudah kegiatan perkuliahan mahasiswa, apakah informasi yang dihasilkan sudah tepat dan akurat dalam mendukung pengambilan keputusan mahasiswa/i, dan apakah pelayanannya sudah mampu memenuhi kebutuhan perkuliahan mahasiswa/i, peneliti juga ingin menguji model yang diadopsi dari Delone & McLean yang telah dimodifikasi sebagai pengukuran kesuksesan sistem informasi. Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan”**

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang ada, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah variabel kualitas sistem (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?
- b. Apakah variabel kualitas informasi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?
- c. Apakah variabel kualitas layanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?
- d. Apakah variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas layanan (X_3) berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (Y) ?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah :

- a. Penelitian hanya membahas sampai dimensi kepuasan pengguna.
- b. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik dengan pendekatan model Delone & McLane (2003) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- c. Penelitian ini ditujukan kepada mahasiswa/i Universitas Pembangunan Panca Budi Medan Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan jurusan Manajemen, Akuntansi, Perpajakan dan Ekonomi pembangunan. Jenjang Studi sarjana Strata Satu (S1) angkatan tahun 2015.
- d. Peneliti menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan PORTAL AKADEMIK secara parsial terhadap kepuasan pengguna.
- e. Peneliti menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan PORTAL AKADEMIK secara simultan terhadap kepuasan pengguna.
- f. Penyebaran kuesioner dilaksanakan mulai dari tanggal 15, 16, sampai 17 Juni 2016 di tempat penelitian yaitu Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pengguna yaitu mahasiswa/i Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna yaitu mahasiswa/i Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

1.4.2. Manfaat

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti tentang Kesuksesan Penerapan Sistem PORTAL AKADEMIK terhadap Kepuasan Pengguna yaitu mahasiswa/i Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Sebagai bahan referensi dan acuan bagi mahasiswa lainnya dalam melaksanakan penelitian pada bidang yang sama di masa yang akan datang.
3. Hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak Universitas Pembangunan Panca Budi untuk mengembangkan Sistem Portal Akademik yang ada.