

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem informasi merupakan salah satu teknologi informasi yang saat ini telah banyak dimanfaatkan oleh organisasi. Dengan adanya sistem informasi banyak sekali pihak-pihak yang mendapatkan keuntungan berupa ketepatan waktu, informasi yang akurat, relevan dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting. Pada dasarnya sistem informasi bukan hanya digunakan untuk dunia bisnis saja, tetapi juga pada dunia pendidikan. Tidak sedikit lembaga pendidikan yang mengaplikasikan sistem informasi untuk pengorganisasian yang lebih rapi seperti Sistem Informasi akademik ataupun Portal Akademik.

Portal Akademik merupakan Aplikasi berbasis web yang mampu mengintegrasikan proses-proses administrasi akademik perguruan tinggi ke dalam sebuah sistem informasi yang mampu menyimpan dan mengolah ratusan bahkan ribuan data mahasiswa setiap tahunnya secara sistematis dengan dukungan teknologi komputer dan perangkat lunak yang disediakan serta teknologi informasi seperti internet.

Salah satu Perguruan Tinggi yang telah mengaplikasikan Portal Akademik adalah Perguruan Tinggi Polimedia Kreatif Medan (Politeknik Negeri Media Kreatif Medan). Portal akademik ini digunakan sebagai media untuk memperoleh informasi dan melakukan aktivitas yang berhubungan dengan Akademik seperti Melihat Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, jadwal kuliah, serta melihat transkrip akhir. Portal Akademik ini diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang lebih efisien bagi semua pihak. Meskipun dalam prakteknya masih ditemukan kekurangan seperti pada saat *login*, *user* harus memasukkan *username* dan *password* dua kali dikarenakan setiap *login* pertama muncul *notifikasi* “Maaf, Anda tidak berhak mengakses halaman ini!” sehingga *user* harus *login* kembali, dan fitur-fitur yang disediakan belum sepenuhnya dipergunakan. Pemilihan Portal Akademik sebagai studi penelitian adalah untuk mengukur kualitas dari sistem, apakah Portal Akademik yang diterapkan di Polimedia Kreatif Medan

sudah mampu mempermudah kegiatan/perkuliahan mahasiswa, apakah informasi yang dihasilkan tepat dan akurat, serta apakah Portal Akademik ini berperan penting di dalam kegiatan perkuliahan mahasiswa Polimedia Medan.

Kepuasan pemakai akhir sistem informasi adalah salah satu variabel yang banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi pada suatu organisasi. Model kesuksesan penerapan sistem informasi yang dibuat oleh Delone dan McLean (1992), menyatakan bahwa salah satu variabel yang berpengaruh adalah kepuasan pengguna akhir. Sedangkan Seddon (1996) dengan merevisi model yang dibuat oleh Delone dan McLean membuat satu model untuk mengukur kepuasan sistem informasi yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, pentingnya sistem, kegunaan, kepuasan pengguna[1].

Penelitian Seddon dan Kiew (1996) juga mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Pada model kesuksesan Delone & Mclean variabel *use* sebelumnya diukur dengan frekuensi pengguna, dalam penelitian Seddon dan Kiew (1996) diubah menjadi *usefulness* yang diukur dengan persepsi tentang kegunaan sistem informasi. Model Delone & Mclean (1992) menggunakan *use* sebagai indikator kesuksesan sistem informasi. Implikasinya adalah apabila sistem digunakan maka harus berguna. Jika sistem tidak dibutuhkan atau tidak berguna, maka yang terjadi adalah penggunaan sistem secara fakultatif. Berdasarkan hal tersebut Seddon dan Kiew(1996), mengembangkan model dengan mengganti *use* dengan *usefulness*. Variabel baru yang dimasukkan adalah pentingnya sistem (*important of the system*). Pemikiran yang mendasari adalah keterlibatan pengguna (*user involvement*). keterlibatan pengguna menunjukkan bahwa sistem itu sangat penting dan bermanfaat terhadap pengambilan keputusan. Opini tentang pentingnya sebuah sistem akan berdampak pada tujuan masing-masing pengguna yang akan berpengaruh terhadap nilai dan kesuksesan sebuah sistem. Bagaimana individu tersebut akan menilai sistem tersebut menjadi hal yang berguna dan mudah digunakan, jika individu merasa sebuah sistem tidak penting[1].

Berdasarkan penelitian Peter B. Seddon dan Min-Yen Kiew(1996) yang berjudul ”*A Partial Test And Development Of Delone And Mclean’s Model Of Is Success*” hasil penelitian bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan sistem, pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan, pentingnya sistem berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna[1].

Beberapa penelitian yang menggunakan model Seddon dan Kiew (1996) di Indonesia telah dilakukan. Namun, hasil penelitiannya belum ada satupun yang mengkonfirmasi hasil penelitian Seddon dan Kiew secara keseluruhan. Terdapat 4 (empat) penelitian yang mengadopsi variabel yang terdapat pada model Seddon dan Kiew secara keseluruhan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Simon Nisja Putra Zaid an Anastasya Fenyta Dewi pada tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem& Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan& Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten)” hasil penelitiannya tidak ada satupun variabel yang mengkonfirmasi hasil penelitian Seddon dan Kiew[2].

Darmawan pada tahun 2010 dengan judul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen” hasil penelitian yang tidak mengkonfirmasi hasil penelitian dari Seddon dan Kiew yaitu (a) kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (b) kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (c) kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (d) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan, (e) pentingnya berpengaruh positif terhadap kegunaan, (f) pentingnya sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Sedangkan hasil yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew berpengaruh positif terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna[3].

Fatania Latifa pada tahun 2011 dengan judul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di Universitas Sebelas Maret Surakarta sebagai Badan Layanan Umum)” hasil penelitiannya tidak ada satupun variabel yang mengkonfirmasi hasil penelitian Seddon dan Kiew[4].

Hanif Dwi Kurniawan dan Ribut Sugianto pada tahun 2015 dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Portal Pengguna Jasa

DJBC dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon dan McClean (Studi Kasus di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk)” hasil penelitian yang tidak mengkonfirmasi hasil penelitian Seddon dan Kiew yaitu (a) Pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi[5].

Terdapat juga penelitian yang melakukan replikasi model Seddon dan Kiew tetapi tidak mengadopsi keseluruhan variabel yang terdapat pada model Seddon dan Kiew diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sudarmadi pada tahun 2010 dengan judul “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen)” pada penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian lainnya yaitu penelitian menggunakan model Seddon dan Kiew tetapi tidak mengukur kualitas sistem, kualitas informasi dan pentingnya sistem terhadap kegunaan. Dan hasil penelitian yang tidak mengkonfirmasi hasil penelitian Seddon dan Kiew yaitu (a) Kualitas sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi, (b) Pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi[6].

Melihat dari hasil penelitian yang telah mereplikasi model Seddon dan Kiew di Indonesia, belum ada satupun penelitian yang mengkonfirmasi hasil penelitian Seddon dan Kiew secara keseluruhan, baik penelitian yang mengadopsi variabel Seddon dan Kiew secara keseluruhan maupun yang tidak. Oleh sebab itu peneliti berminat untuk melakukan pengujian kembali menggunakan metode yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996), dengan judul penelitian “ **Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Portal Akademik dengan menggunakan model Seddon And Kiew pada Politeknik Negeri Media Kreatif Medan**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latarbelakang diatas maka, permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ?
3. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan ?

4. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan?
5. Apakah kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
6. Apakah pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan?
7. Apakah pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna?

1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu:

1. Peneliti mengukur kepuasan pengguna Portal Akademik dengan menggunakan model Seddon And Kiew (1996) dengan variabel bebas yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), pentingnya sistem (*importance of the system*) dan variabel terikat yaitu kegunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user statisfaction*).
2. Peneliti membuktikan apakah variabel kegunaan merupakan variabel mediasi atau tidak.
3. Objek penelitian adalah Portal Akademik pada Kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Medan
4. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa pengguna Portal Akademik di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Medan

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk melakukan pengujian secara partial dari model seddon and kiew (1996) pada Portal Akademik. Penelitian ini merupakan replikasi model penelitian Seddon and Kiew (1996) yang di lakukan di kampus Polimedia Kreatif Medan. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna
2. Mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan.
4. Mengetahui dan menganalisis apakah Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan.
5. Mengetahui dan menganalisis apakah kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6. Mengetahui dan menganalisis apakah Pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan.
7. Mengetahui dan menganalisis apakah Pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini dilakukan yaitu:

1. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada perguruan tinggi, khususnya kampus Polimedia Kreatif Medan dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan pentingnya sistem terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna terutama dalam bidang akademik sehingga memberikan nilai lebih bagi organisasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL