

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam suatu Organisasi maupun Perusahaan, keduanya harus memiliki suatu sistem yang dapat ditawarkan sebagai bentuk Kepelayanan yang diberikan. Karena dapat dikatakan bahwa suatu sistem Organisasi maupun Perusahaan merupakan suatu kesatuan teknologi terbaru yang dianggap lebih unggul dalam teknologi yang lain. Salah satunya adalah usaha Pelayanan yang ditawarkan oleh suatu Perusahaan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat luas. Selain mengedepankan sistem yang cerdas juga harus mengandalkan Profesionalisme dalam melayani Masyarakat. karena dapat dikatakan bahwa Perusahaan merupakan sistem Pelayanan yang menciptakan kenyamanan kepada Masyarakat. Secara teknis sistem dapat didefinisikan sebagai sistem yang menampung pelbagai masukan Informasi, instruksi dan data. Sistem tersebut mengolah data sesuai dengan instruksi dan logika yang ditentukan dan menghasilkan laporan yang dibutuhkan.[1]

Salah satu bentuk penerapan Pelayanan yang diberikan suatu Organisasi atau Perusahaan diantaranya adalah Penggunaan Sistem Informasi Akademik. Sistem Informasi Akademik adalah Aplikasi berbasis web yang dirancang untuk menangani proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi, pengambilan keputusan serta pelaporan di lingkungan Perguruan Tinggi. Aplikasi Sistem Informasi Akademik telah digunakan oleh Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta yang tersebar di beberapa Provinsi di seluruh Indonesia. Kepuasan Pengguna adalah perasaan puas dan tidak puas yang dirasakan pengguna saat menggunakan sistem informasi. Apabila informasi yang diberikan oleh sistem informasi memiliki kualitas yang bagus dan sesuai dengan apa yang telah disediakan, maka pengguna akan merasa puas dengan sistem yang telah disediakan oleh penyedia sistem.

Seperti pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Mikroskil (STMIK Mikroskil) dengan membangun sebuah Sistem Portal Mikroskil Akademik

(MIKA). Mikroskil Akademik (MIKA) adalah sebuah web portal layanan akademik yang dapat digunakan oleh Dosen untuk melihat informasi seputar catatan akademik mahasiswa selama proses perkuliahan, pemantauan mahasiswa bimbingan, persetujuan KRS dan pengisian nilai mata kuliah.

Untuk mengetahui Kesuksesan Portal Mikroskil Akademik (MIKA), model kesuksesan Sistem Informasi Seddon dan Kiew dapat menjadi acuan peneliti. Tujuan peneliti menggunakan Model Seddon and Kiew untuk menguji secara kritis lima dari enam dimensi yang ada pada model kesuksesan DeLone & McLean (1992) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), pentingnya sistem (*importance of system*), kegunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*usersatisfaction*) [2].

Pada penelitian Seddon and Kiew (1996) memutuskan untuk mengubah variabel *use* menjadi *usefulness*. Pada model kesuksesan sebelumnya yang dibuat oleh DeLone and McLean's variabel *use* itu sendiri di ukur dengan menggunakan frekuensi kegunaan, dalam penelitian Seddon and Kiew (1996) diputuskan untuk diubah menjadi variabel *usefulness* yang di ukur dengan menggunakan persepsi tentang kegunaan sistem informasi. Selain itu, kesuksesan penerapan sistem informasi bukan berarti hanya dapat digunakan saja, melainkan seharusnya dapat memberikan manfaat bagi pengguna yang dapat dirasakan selama menggunakan sistem itu. Seddon and Kiew (1996) mengatakan bahwa sistem yang sukses merupakan sistem yang dapat memberikan manfaat dan manfaat itu sendiri dapat dilihat dari kesuksesan penerapan yang dapat diterima oleh pengguna akhir. Sebaliknya sistem yang gagal merupakan sistem yang tidak memberikan manfaat bagi pengguna, namun dalam hal ini bukan berarti sistem itu tidak dapat dipergunakan. Hal inilah yang menyebabkan *use* dinilai kurang tepat dalam menjadi prediktor pengukuran kesuksesan. Berdasarkan hal inilah Seddon and Kiew (1996) mengubah anak panah antara variabel *use* dan *user satisfaction* yang mulanya saling mempengaruhi satu sama lain menjadi satu anak panah yang hanya mengarah ke *user satisfaction*. Seddon and Kiew (1996) berasumsi bahwa persepsi tentang kegunaan akan lebih mempengaruhi kepuasan pengguna sistem [3].

Banyak peneliti di Indonesia yang telah melakukan penelitian untuk mengidentifikasi pengaruh kesuksesan sebuah sistem informasi Seddon dan

Kiew(1996) menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*), variabel kualitas informasi (*information quality*) dan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [3]. Hasil penelitian Hanif Dwi Kurniawan dan Ribut Sugianto (2015) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*), variabel kualitas informasi (*information quality*) dan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [4]. Hasil penelitian Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*), variabel kualitas informasi (*information quality*) terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan variabel pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [5]. Hasil penelitian Darmawan (2010) menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), variabel kualitas informasi (*information quality*) dan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [6]. Hasil penelitian Fatania Latifa (2011) yang menyatakan bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*), variabel kualitas sistem (*system quality*) dan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [7]. Kemudian, Hasil penelitian Sudarmadi (2010) menyatakan bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh negative terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi, variabel kualitas informasi (*information quality*) dan variabel pentingnya sistem (*importance of the system*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [8].

Dari beberapa hasil perbedaan dalam penelitian tersebut. Hal ini menunjukkan pengujian kembali atau replikasi Model Seddon dan Kiew guna untuk menunjukkan hasil yang konsisten, sebagai hasil penelitian yang belum mengkonfirmasi model Seddon dan Kiew. Maka, Dengan pertimbangan diatas Peneliti pun tertarik melakukan Pengujian kembali dengan judul Penelitian “**Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Pentingnya Sistem Portal Mikroskil**

## **Akademik (MIKA) terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna di kalangan Dosen STMIK Mikroskil”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dari Latarbelakang diatas, dapat disimpulkan berbagai macam rumusan masalah, sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui:

1. Apakah Kualitas Sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan (*usefulness*)?
2. Apakah Kualitas Informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan (*usefulness*)?
3. Apakah Pentingnya Sistem (*importance system*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kegunaan (*usefulness*)?
4. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
5. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
6. Apakah pentingnya sistem (*importance of system*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah Kegunaan (*usefulness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

### **1.3 Ruang Lingkup**

Adapun Ruang lingkup dalam Penelitian ini, seperti berikut ini:

1. Didalam Penelitian ini hanya mengukur antara variabel bebas (*Independent Variabel*) yang terdiri dari, Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), Pentingnya Sistem (*Importance system*) dengan kegunaan (*usefulness*) sebagai variabel intervening, dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel terikat (*dependen variabel*).
2. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh Dosen STMIK Mikroskil.
3. Objek dalam penelitian ini adalah Sistem Portal Mikroskil Akademik (MIKA) yang digunakan pada STMIK Mikroskil.
4. Tools yang dipakai dalam Penelitian ini yaitu SPSS.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat

### 1.4.1 TUJUAN

Adapun Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kegunaan sistem.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kegunaan sistem.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pentingnya sistem terhadap kegunaan sistem.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pentingnya sistem terhadap kepuasan pengguna.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kegunaan sistem terhadap kepuasan pengguna.

### 1.4.2 MANFAAT

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Memberikan Manfaat khususnya bagi Perguruan Tinggi STMIK Mikroskil upaya dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan pentingnya sistem serta kegunaan Sistem Portal Mikroskil Akademik (MIKA) sehingga memberi nilai lebih bagi organisasi.
2. Menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Sistem Portal Mikroskil Akademik (MIKA).