BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan informasi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat yang ditandai dengan penggunaan komputer sebagai sarana pendukung kegiatan manusia dalam melakukan aktivitas, dimana perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan manusia terhadap informasi yang cepat dan tepat telah mempengaruhi segala sektor kehidupan dan pola pikir masyarakat, salah satunya adalah lembaga bimbingan belajar.

Ganesha Operation merupakan salah satu organisasi bimbingan belajar yang bergerak dibidang usaha pelayanan pendidikan yang melaksanakan bimbingan belajar bagi siswa, dalam usaha meningkatkan pengetahuan guna mencapai prestasi belajar yang baik, dimana Ganesha Operation juga telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat bantu proses belajar mengajar dengan menerapkan sistem yang dapat membantu siswanya dalam proses pembelajaran yang dikenal dengan Go-Learn.

Go-Learn merupakan website internal yang digunakan para siswa/siswi Ganesha Operation sebagai sarana dalam kegiatan melihat nilai, melaksanakan Tryout online,dan Absensi. Dengan adanya Go-Learn dapat membantu siswa mempermudah dalam kegiatan belajar.

Seiring dengan berjalannya sistem Go-Learn, ditemukan adanya beberapa masalah yang sering terjadi adalah pengguna sebuah sistem yang dikembangkan secara umum biasanya kesulitan untuk mengakses sistem tersebut karena kurangnya pengalaman dan pengetahuan tentang cara kerja sistem yang akan mereka pakai, kurangnya respon serta kepedulian dari pihak pengembang untuk melayani keluhan atau keperluan pengguna sistem dengan cepat. Padahal, pengguna merupakan bagian yang tidak dapat dilepaskan dari keberhasilan penerapan suatu sistem atau teknologi.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan konstribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

secara optimal, 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 dan McLean dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (*systemquality*), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (*information quality*), serta kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (*service quality.*) [**1**]Go-Learn merupakan studi penelitian yang ingin saya teliti apakah kualitas sistem Go-learn yang telah di gunakan oleh Ganesha Operation sudah mampu mempermudah siswa dalam mendapatkan informasi yang tepat dan akurat,serta apakah layanan sistem informasi Go-Learn sudah mampu memenuhi kebutuhan siswa di Ganesha Operation.

Pada penelitian terdahulu yang menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikemukakan oleh Delone & Mclean yang telah dilakukan oleh Hendriyana (2011), Riza Wahyudi Endang Siti Astuti & Riyadi (2010), Aris Kusumawati (2013) dan Ardin Warih Utami (2013) dengan menggunakan "*D&M IS Success Model*" yang menemukan adanya pengaruh positif antara kualitas sistem (*System quality*), Kualitas informasi (*Information quality*), dan Kualitas layanan (*Service* quality) terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan menurut penelitian Zahirul Alfan menemukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem, dan kualitas layanan, sedangkan kualitas informasi hanya berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil penelitian tersebut tentang penilaian kepuasan pengguna di pengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan metode pegumpulan data survey melalui koesioner yang dibagikan kepada responden secara langsung dan pengolahan datanya dibantu oleh aplikasi *SPSS For windows version 19.0*.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk mengukur apakah sistem Go-Learn yang di pakai oleh Ganesha Operation sudah mampu memenuhi kepuasan penggunanya berdasarkan model kesuksesan yang di perkenalkan oleh DeLone dan McLean, oleh sebab itu penulis mengambil judul **Analisis Pengukuran Kualitas**

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Siatem Informasi Go-Learn Terhadap Kepuasan Pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas Sistem (X_1) Go-Learn berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?
2. Apakah variabel kualitas Informasi (X_2) Go-Learn berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?
3. Apakah variabel kualitas layanan (X_3) Go-Learn berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?
4. Apakah variabel kualitas sistem (X_1),kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (Y)?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mengukur kesuksesan Sistem informasi Go-Learn dengan pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang telah diperbarui (2003).
2. Variabel bebas pada penelitian ini adalah:
   a. Kualitas informasi, dengan indikator yaitu *accuracy* (keakuratan), *relevance* (keterkaitan), *completeness* (komplit), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *readability* (dapat dibaca)
   b. Kualitas sistem, dengan indikator pengukuran yaitu *ease of use* (mudah *ease of learning* (mudah dipelajari), *response time* (waktu respon), *reliability* (keandalan) dan *data and system accuracy* (akurasi data).
   c. Kualitas layanan, dengan indikator pengukuran yaitu *availability* (ketersediaan) dan *responsiveness* (kemampuan reaksi).

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

3. Variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan pengguna, dengan indikator pengukuran yaitu *overall satisfaction* (kepuasan menyeluruh), *information satisfaction* (kepuasan informasi), dan *enjoyment* (kesenangan).
4. Penelitian ini ditujukan pada keseluruhan siswa Bimbingan Belajar di Ganesha Operation.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sistem informasi GO-Learn, serta mencari bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
2. Menguji model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean yang telah diperbarui sebagai pengukuran sistem informasi GO-Learn.

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

Bagi pengguna:

Dengan mengetahui bagaimana kelayakan sistem informasi GO-Learn,secara tidak langsung siswa akan mendapatkan keuntungan dengan adanya update sistem dari pengembang terkait kelayakan sistem.

Bagi peneliti:

a. Peneliti dapat mengetahui bagaimana kualitas sistem,kualitas informasi dan kualitas layanan pada sistem informasi GO-Learn dan pengaruhya terhadap kepuasan pengguna.
b. Diharapkan dengan penelitian ini akan berguna bagi Ganesha Operation untuk mengetahui dan memperbaiki sistem informasi yang ada, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.