

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode pengukuran kepuasan pengguna adalah model delone yang diusulkan oleh Delone dan Mclean (2003) untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi 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 layanan) [1].

Unimed saat ini telah menerapkan sistem informasi di bagian akademik yang disebut sebagai Unimed *Learning Management Services*. Unimed *Learning Management Services* yang dapat diakses melalui URL <http://akad.unimed.ac.id> digunakan untuk mengelola data akademik Universitas seperti registrasi kuliah (pengisian KRS), menyampaikan informasi akademik kepada mahasiswa misalnya pemantauan nilai, jadwal dan sebagainya. Sebagai sistem yang mendukung kegiatan utama akademik perguruan tinggi, Unimed *Learning Management Services* ini diharapkan merupakan sistem informasi komputerisasi yang berkualitas yang mampu mempermudah pengelolaan data akademik, menghasilkan informasi akademik dengan tepat dan akurat, serta unit pengelola Unimed *Learning Management Services* mampu memberikan layanan yang baik. Namun saat ini belum ada penelitian ilmiah yang mengukur tingkat kesuksesan Unimed *Learning Management Services* pada Unimed.

Dengan adanya pertimbangan model Delone dan Mclane (2003) yang cocok digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem berbasis elektronik dan Unimed *Learning Management Services* juga transaksi akademik berbasis elektronik dengan

pengguna utama mahasiswa dapat berinteraksi di sana, maka diajukan penelitian untuk mengukur kesuksesan Unimed *Learning Management Services* pada Unimed khususnya Fakultas Ilmu Sosial dengan menggunakan model Delone dan McLane.

1.2 Rumusan Masalah

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

- a. Apakah kualitas sistem (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) Unimed *Learning Management Services*?
- b. Apakah kualitas informasi (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) Unimed *Learning Management Services*?
- c. Apakah kualitas layanan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) Unimed *Learning Management Services*?
- d. Apakah kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) Unimed *Learning Management Services*?

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup tugas akhir ini antara lain:

- a. Variabel bebas pada penelitian ini adalah:
 - Kualitas sistem (*system quality*) indikatornya meliputi kemudahan daya suai (*adaptability*), tingkat ketersediaan (*availability*), keandalan (*reliability*), waktu respon (*response time*), daya guna (*usability*).
 - Kualitas informasi (*information quality*) indikatornya meliputi kelengkapan (*completeness*), kemudahan pemahaman (*ease of understanding*), personalisasi (*personalization*), relevan (*relevance*), keamanan (*security*)
 - Kualitas layanan (*service quality*) indikatornya meliputi jaminan (*assurance*), daya tanggap (*assurance*), dan empati (*empathy*).

- b. Variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan indikator kunjungan berulang (*repeat visits*) dan survey pengguna (*user surveys*).
- c. Untuk menganalisis data peneliti menggunakan program SPSS versi 19.
- d. Penelitian ini ditunjukkan pada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan.
- e. Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada periode Mei 2016.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis kesuksesan Unimed *Learning Management Services*.
- b. Menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dari model DeLone dan McLane (2003) untuk mengukur kepuasan pengguna Unimed *Learning Management Services*.

Manfaat dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian dapat dijadikan masukan bagi pihak Universitas Negeri Medan untuk mengembangkan Unimed *Learning Management Services*.
- b. Memberikan referensi bagi pembaca agar dapat mengetahui cara mengukur kesuksesan sistem informasi dengan model Delone & Mclane cara parsial dan simultan.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL