

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. LATAR BELAKANG

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi mengalami peningkatan yang sangat pesat, salah satunya adalah perkembangan komputer yang dari zaman ke zaman semakin terlihat peningkatannya dalam segi kualitas dan mutu. Dengan meningkatnya sistem perkembangan komputer hal ini tentu sangat membantu proses bisnis yang terdapat pada suatu organisasi guna menunjang aktifitas - aktifitas dari suatu organisasi. Dengan adanya perkembangan teknologi, suatu organisasi harus bisa memanfaatkan perkembangan teknologi yang ada guna memudahkan mereka dalam mengelola suatu aktivitas bisnis yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Sistem informasi telah menjadi alat ukur yang sangat dibutuhkan saat ini dalam mendukung proses pengambilan keputusan pada organisasi dan hal ini tentunya berdampak pada peningkatan pengelolaan pekerjaan. Dalam organisasi penggunaan sistem informasi berbeda-beda, namun pada dasarnya memiliki tujuan yang sama guna untuk mencapai kepentingan organisasi. Setiap organisasi pasti membutuhkan sistem informasi, sama halnya dengan perguruan tinggi. Sistem informasi tersebut tentunya berguna untuk mengkoordinasikan seluruh aktifitas bisnis yang terdapat dalam suatu organisasi.

Seperti pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara membangun portal akademik sebagai suatu sistem yang dapat mempermudah dalam pengisian KRS, melihat KHS, informasi kelas dan dosen serta jadwal kuliah yang diambil. Sistem portal akademik diharapkan dapat menyediakan sistem informasi dan membantu mahasiswa dalam mempersingkat waktu mereka untuk mendapatkan informasi. Pemilihan portal akademik pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara membuat peneliti tertarik untuk mengukur sejauh mana penggunaan portal akademik digunakan dalam kegiatan perkuliahan dan mengukur sejauh mana kepuasan mahasiswa dalam penggunaan portal akademik yang sudah berjalan di Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Model Seddon and Kiew. Tujuan peneliti menggunakan Model Seddon and Kiew untuk menguji secara kritis lima dari enam dimensi yang ada pada model kesuksesan DeLone & McLean (1992) yaitu pentingnya sistem (*importance of system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kegunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [1].

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 [2].

Seperti halnya pada penelitian terdahulu yang menggunakan model Seddon dan Kiew (1996) di Indonesia yang telah dilakukan oleh Hanif Dwi Kurniawan dan Ribus Sugianto pada November 2015 yang berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Portal Pengguna Jasa DJBC dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (Studi Kasus di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priuk)” hasil penelitian 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]. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto pada Juni 2008 yang berjudul “Analisis Keberhasilan Penggunaan Perangkat Lunak Akuntansi Ditinjau Dari Persepsi Pemakai (Studi Implementasi Model Keberhasilan Sistem Informasi)” hasil penelitian 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*) [4]. Kemudian Darmawan pada Februari 2010 yang berjudul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah Kabupaten Sragen” hasil penelitian 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*) [5]. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Sudarmadi pada April 2010 yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Studi Pada Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen)” hasil penelitian bahwa variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh negatif 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*) [6]. Dan penelitian yang dilakukan Simon Nisja Putra Zai dan Anastasya Fenyta Dewi tahun 2014 yang berjudul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi” menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan 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]. Serta penelitian oleh Fatania Latifa pada Maret 2011 yang berjudul “Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap

Kegunaan dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi” yang menjelaskan 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*) [8].

Berdasarkan hasil penelitian di atas dalam melakukan replikasi atau uji ulang model Seddon dan Kiew di Indonesia masih menunjukkan ketidakstabilan pada hasil penelitian yang berbeda-beda maka peneliti berminat melakukan pengujian kembali menggunakan model yang dilakukan oleh Seddon and Kiew (1996), dengan judul penelitian **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PORTAL AKADEMIK DENGAN MENGGUNAKAN MODEL SEDDON AND KIEW PADA FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SUMATERA UTARA”**.

## 1.2. RUMUSAN MASALAH

Dengan melihat latar belakang masalah, identifikasi masalah serta pembatasan masalah maka dapat saya rumuskan permasalahannya yaitu :

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

### 1.3. RUANG LINGKUP

Adapun ruang lingkup penelitian yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini, yaitu :

Penelitian ini mengukur kesuksesan sistem portal akademik pada Fakultas Ilmu Tarbiyah Universitas Islam Negeri dengan pendekatan model Seddon and Kiew yaitu: pentingnya sistem (*importance of system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dengan kegunaan (*perceived usefulness*) terhadap persepsi tentang kegunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1. Peneliti membahas keterkaitan antara variabel bebas (*Independent variable*) yang terdiri dari, pentingnya sistem (*importance of system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dengan kegunaan (*usefulness*) sebagai konstruk intervening terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel terikat (*Dependent variable*).
2. Untuk membuktikan apakah variabel kegunaan sistem merupakan variabel mediasi atau tidak.
3. Untuk menganalisis data peneliti menggunakan program SPSS versi 20
4. Penelitian ini ditujukan pada keseluruhan mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara.

### 1.4. TUJUAN DAN MANFAAT

#### 1.4.1. Tujuan Penelitian

1. Menemukan bukti empiris adanya hubungan yang signifikan antara pentingnya sistem terhadap kegunaan sistem.
2. Menemukan bukti empiris adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kegunaan sistem.
3. Menemukan bukti empiris adanya hubungan yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kegunaan sistem.
4. Menemukan bukti empiris adanya hubungan yang positif antara pentingnya sistem terhadap kepuasan pengguna.

5. Menemukan bukti empiris adanya hubungan yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
6. Menemukan bukti empiris adanya hubungan yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
7. Menemukan bukti empiris adanya hubungan yang signifikan antara kegunaan sistem terhadap kepuasan pengguna.

#### 1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan dan masukan pertimbangan kepada perguruan tinggi, khususnya Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara dalam mengembangkan dan meningkatkan pentingnya sistem, kualitas sistem, dan kualitas informasi serta kegunaan sistem terutama dalam bidang sistem informasi akademik sehingga memberikan nilai lebih bagi organisasi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

Dari segi teoritis, manfaat penelitian ini yaitu :

Peneliti dapat mengetahui dan memahami pengaruh dari pentingnya sistem (*importance of system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dari sistem Portal Akademik terhadap kegunaan (*usefulness*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Menjadikan penelitian ini sebagai tolak ukur untuk penelitian selanjutnya.