

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri baik perdagangan, pendidikan, pariwisata dan lainnya menggunakan sistem informasi sebagai pendukung proses dan aktivitas bisnisnya. Keunggulan kompetitif yang dimiliki membuat teknologi memegang peran penting bagi industri dalam era persaingan global saat ini. Teknologi menawarkan kemudahan bagi penggunaannya dengan menggantikan cara manual menjadi serba otomatis, membantu manusia menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat dan efektif.

Sebagai salah satu institusi pendidikan yang ada di Medan, Universitas Sumatera Utara melakukan peningkatan pelayanan akademiknya kepada mahasiswa dan unit kerja didalamnya. Universitas Sumatera Utara menyediakan portal akademik yang berfungsi sebagai media elektronik bagi mahasiswa untuk mengakses informasi-informasi akademik. Pembuatan portal akademik diharapkan dapat memberi kemudahan bagi mahasiswa untuk mendapatkan informasi akademik secara instan.

Portal akademik di Universitas Sumatera Utara merupakan sistem informasi untuk mengelola administrasi data akademik pada fakultas/program studi. Dalam hal ini penelitian yang dilakukan tidak disemua fakultas yang ada di Universitas Sumatera Utara akan tetapi hanya dilakukan di fakultas Ilmu komputer dan Teknologi informasi. Dipilihnya hanya pada fakultas Ilmu komputer dan Teknologi informasi dalam penelitian ini dikarenakan mahasiswa pada fakultas ini memiliki basic yang lebih baik mengenai sistem informasi daripada fakultas yang lainnya, karena pada fakultas ini mahasiswanya mempelajari tentang sistem komputer yang tidak dipelajari oleh fakultas lain yang ada di Universitas Sumatera Utara. Di dalam fakultas Ilmu komputer dan Teknologi informasi terdapat 3 program studi yaitu program studi Ilmu komputer, Teknologi informasi dan Ilmu komputer Ekstensi. Sistem ini mendukung perubahan kurikulum akademik, dan fleksibilitas pengelolaan transkrip mahasiswa. Sistem ini juga mendukung sepenuhnya KRS online. Portal akademik yang disediakan di Universitas Sumatera Utara antara lain profil mahasiswa, pengelolaan Kartu Rencana Studi (KRS), transkrip nilai dan lain-lain. Tersedianya portal akademik di Universitas Sumatera Utara

sangat banyak membantu mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang diberikan secara cepat dan efisien. Namun tidak banyak dari beberapa mahasiswa khususnya pada fakultas Ilmu komputer dan Teknologi informasi mengeluh atau tidak merasa puas dengan sistem portal akademik yang ada di Universitas Sumatera Utara, antara lain lemahnya koneksi yang tersedia dan informasi yang diberikan tidak diperbaharui.

Universitas Sumatera Utara berupaya untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, dalam hal ini mahasiswa sebagai penggunanya khususnya dalam layanan informasi melalau portal akademiknya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLane. Adapun faktor-faktor yang diyakini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna meliputi Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Sistem (*system Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*).

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti perlu melakukan penelitian untuk menelaah kepuasan mahasiswa terhadap portal akademik di Universitas Sumatera Utara.

Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL AKADEMIK DI UNIVERSITAS SUMATERA UTARA”**.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang ada diatas, permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas sistem (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?
2. Apakah variabel kualitas informasi (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?
3. Apakah variabel kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?

4. Apakah variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)?

1.3. Ruang Lingkup

Berdasarkan dari rumusan masalah yang di atas pada penelitian ini, maka yang menjadi ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini menggunakan metodologi pendekatan model De Lone & Mc Lean yaitu kualitas sistem (*quality system*), kualitas informasi (*quality information*), kualitas pelayanan (*service quality*), terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- b. Variabel yang digunakan adalah variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna.
- c. Penelitian ini ditujukan kepada mahasiswa fakultas Ilmu komputer dan teknologi informasi untuk program sarjana S1 angkatan tahun 2013 dan 2014 di Universitas Sumatera Utara.
- d. Sistem Informasi yang menjadi dalam penelitian ini adalah portal Universitas Sumatera Utara.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- b. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- c. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- d. Untuk mengetahui apakah variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

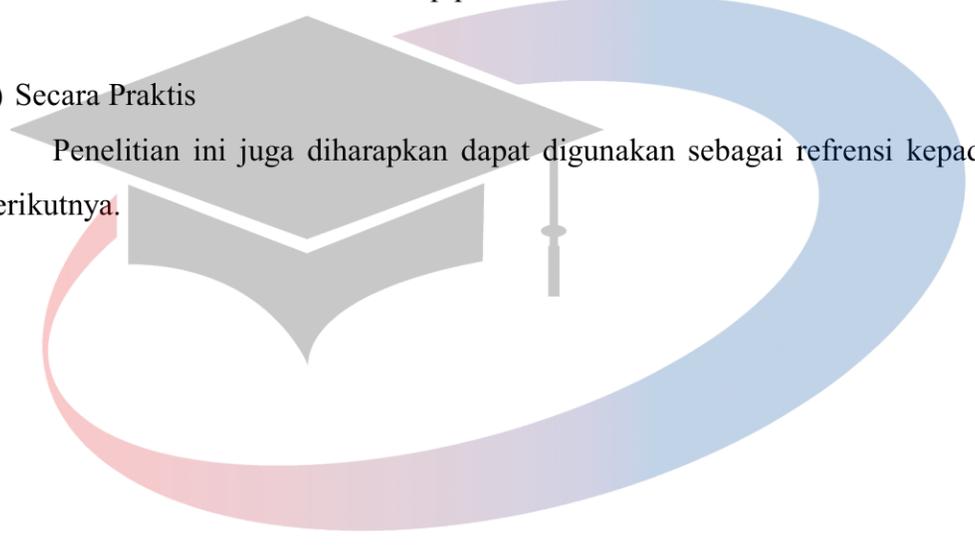
1.4.2. Manfaat

a) Secara Teoritis

Untuk menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi Universitas Sumatera Utara pada fakultas Ilmu Komputer dalam upaya mengevaluasi portal Universitas Sumatera Utara untuk mengukur sampai dimana tingkat kepuasan mahasiswa di Universitas Sumatera Utara terhadap portal Universitas Sumatera Utara.

b) Secara Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai referensi kepada peneliti berikutnya.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL