

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat, salah satunya adalah perkembangan teknologi komputer. Dengan adanya perkembangan teknologi komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting. Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Adanya perkembangan teknologi harus bisa dimanfaatkan oleh organisasi, serta tantangan dunia bisnis mampu menggunakan teknologi informasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu sebuah organisasi atau perusahaan membutuhkan suatu sistem. Sistem yang memanfaatkan teknologi, terutama komputer dalam mengolah informasi dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang handal untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasinya.

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi. Berdasarkan hal tersebut, Kampus STIPAP (Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan) membangun sebuah portal akademik dan telah menerapkan sistem informasi berupa portal akademik sebagai kepuasan pengguna untuk melakukan aktivitas yang berhubungan dengan akademik seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), melihat Kartu Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah, dan melihat transkrip akhir. Pemilihan Portal akademik sebagai studi penelitian adalah untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, dalam hal ini adalah mahasiswa yang berada pada STIPAP, apakah sistem portal akademik yang diterapkan pada kampus STIPAP tersebut sudah dapat memberikan kepuasan bagi mahasiswa.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Model Delone and McLean 2003. 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. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi 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 McLane dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (*system quality*), karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem (*information quality*) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personal informasi (*service quality*). [1]

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIPAP**”.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa?
4. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa?

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 STIPAP dengan pendekatan model Delone and McLean yaitu : kualitas sistem (*system quality*),

kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), dan kepuasan pengguna (user satisfaction).

1. Peneliti hanya membahas keterkaitan antara variabel bebas yaitu : kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), dengan variabel terikat yaitu: kepuasan pengguna (user satisfaction) dari model Delone and McLean.
2. Untuk menganalisis data peneliti menggunakan program SPSS versi 19.
3. Penelitian ini hanya di ajukan kepada mahasiswa kampus STIPAP jurusan BDP (Budi Daya Perkebunan) dan jurusan TPHP (Teknik Pengolahan Hasil Perkebunan) dimulai dari Stambuk 2012 - 2015.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa.

1.4.2 Manfaat

1. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada perguruan tinggi, khususnya Kampus STIPAP dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas sistem, informasi dan layanan yang diberikan terhadap kepuasan pengguna 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