

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada zaman sekarang, teknologi informasi sangat penting untuk aktivitas kehidupan sehari – hari. Perkembangan teknologi yang pesat membuat pengguna semakin membutuhkan teknologi khususnya bagi organisasi, perusahaan, serta perorangan untuk mendapatkan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengolah dan memperoleh data atau informasi. Begitu juga sebuah perguruan tinggi perlu tanggap terhadap perubahan teknologi informasi masa kini. Perubahan teknologi informasi ini dapat memberikan kemudahan akses segala hal informasi secara online yang canggih dan terkomputerisasi. Jika perubahan teknologi tersebut membuat suatu sistem informasi yang sukses maka aktivitas dapat berjalan dengan efektif, efisien, meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif.

Unika Soegijapranata merupakan perguruan tinggi swasta yang mendapat peringkat pertama searea kota Semarang Jawa Tengah, sehingga harus mengikuti arah perkembangan teknologi informasi. Hal ini membuat Unika Soegijapranata memanfaatkan perubahan teknologi yang sangat pesat dengan memberlakukan sistem informasi akademik secara online yang berbasis *website*. Sistem informasi akademik online yang dimaksud yaitu penerapan Sistem Informasi Terpadu Akademik Unika Soegijapranata (SINTAK) meliputi Kartu Rencana Studi (KRS)

Mandiri, tagihan dan pembayaran, angket perkuliahan, pendaftaran wisuda, mengupdate data mahasiswa, dan laporan akademik.

Sintak merupakan sistem informasi terpadu yang meliputi administrasi bagi akademik dan non akademik di Unika Soegijapranata. Sistem informasi terpadu ini berkaitan dengan seluruh aktivitas kegiatan belajar mengajar mulai dari mahasiswa melakukan pendaftaran, pengambilan mata kuliah pada saat krs, proses perkuliahan sampai dengan nilai dikeluarkan, dan juga kegiatan administrasi dan pembayaran mahasiswa. Tujuan Sintak ini yaitu menyediakan pelayanan terpadu secara online administrasi kemahasiswaan (akademik, non-akademik, dan keuangan). (Kurniawan, 2012)

Sistem yang semakin berkembang dapat menyediakan dukungan akses kebutuhan akademik secara online bagi mahasiswa. Sintak ini digunakan oleh mahasiswa, dosen, dan staf yang berhubungan dengan penggunaan Sintak. Peneliti mengevaluasi hanya mahasiswa Unika Soegijapranata dikarenakan memiliki kendala yang dihadapi dengan berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terhadap pengguna, yaitu kesulitan dalam mengakses sistem informasi akademik dari luar area kampus maupun area kampus, loading data yang sangat lama sampai "*request time out*", *server* yang sering down ketika diakses oleh banyak *user*, dan tampilan yang kurang sesuai jika diakses oleh beberapa browser seperti Internet Explorer. Hal itu membuat mahasiswa kurang merasa puas. Maka perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi optimal, maka perlu adanya evaluasi tingkat kepuasan pengguna. Perlunya evaluasi disebabkan biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi tidak sedikit (Wahyudi, *et al*, 2015). Teori yang banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi adalah teori Delone dan McLean (1992). Lalu diperbarui pada tahun 2003 dengan mengembangkan sebuah Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLean (*The Delone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten Year Update*). Teori Delone dan McLean (2003) untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik 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 pelayanan). (Wahyudi, *et al*, 2015)

Delone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Radityo dan Zulaikhan, 2007). Sedangkan DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas informasi menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam

bentuk laporan-laporan (*reports*) (Risdiyanto, 2014). Dalam *The Update D&M IS Success Model 2003*, DeLone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi kesuksesan sistem informasi, selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), khususnya dalam lingkup *e-commerce*.

Penelitian sebelumnya, Wijayanto (2013) menguji teori model Delone dan McLean dari variabel kualitas sistem pada sistem informasi manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya. Hasil penelitian membuktikan bahwa sistem informasi manajemen pada Universitas Muhammadiyah Surabaya pada kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian (Wahyudi, *et al*, 2015) menguji teori model Delone dan McLean bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan SIAKAD pada mahasiswa program sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Hasil penelitian membuktikan bahwa memiliki pengaruh yang signifikan. Penelitian Juhaeriah (2015) menguji teori Delone dan McLean dalam evaluasi penerapan SIAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh baik terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Risdiyanto (2014) menguji teori Delone dan McLean dalam evaluasi pada sistem informasi pada InKlinik yang dikembangkan oleh CV. Interkoneksi Persada. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Handoko (2011)

menguji teori Delone dan McLean Riset pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna STMIK AMIKOM Yogyakarta. Hasil penelitian membuktikan bahwa semua berpengaruh signifikan.

Penelitian sebelumnya, Radityo dan Zulaikhan (2007) yang menguji teori Delone dan McLean pada SIMAWEB (Sistem Informasi Manajemen Akademik Berbasis Website) yang ada di Universitas Diponegoro. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Sebagian besar mahasiswa Unika adalah pengguna Sintak dan masih terjadi kendala yang dialami pada mahasiswa Unika sering terjadi error dan mengalami kelambatan dalam kecepatan respon dari variabel kualitas sistem. Mahasiswa Unika juga sering menggunakan Sintak dalam kegiatan akademik khususnya melakukan KRS yang dilakukan oleh banyak pengguna sehingga sering terjadi server *down*. Maka peneliti perlu melakukan penelitian evaluasi kepuasan Sintak dari prespektif mahasiswa Unika sehingga dapat menyelesaikan masalah dan memberikan saran untuk perbaikan sistem Sintak.

Maka berdasar uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini dengan judul **“EVALUASI TINGKAT KEPUASAN SISTEM DARI PRESPEKTIF PENGGUNA DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS : “SINTAK” UNIKA SOEGIJAPRANATA”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas sistem Sintak menurut pengguna
2. Bagaimana kualitas informasi Sintak menurut pengguna
3. Bagaimana kualitas layanan Sintak menurut pengguna
4. Bagaimana kepuasan mahasiswa sebagai pengguna Sintak

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisa tingkat kualitas sistem, tingkat kualitas informasi, dan kualitas layanan, tingkat kepuasan pengguna yang dalam peneliti ini dibuat pada mahasiswa.
2. Mengidentifikasi masalah yang ada pada sistem Sintak.
3. Memberikan rekomendasi bagi Universitas dan BMSI untuk perbaikan sistem Sintak.

1.3.2 Manfaat Penelitian

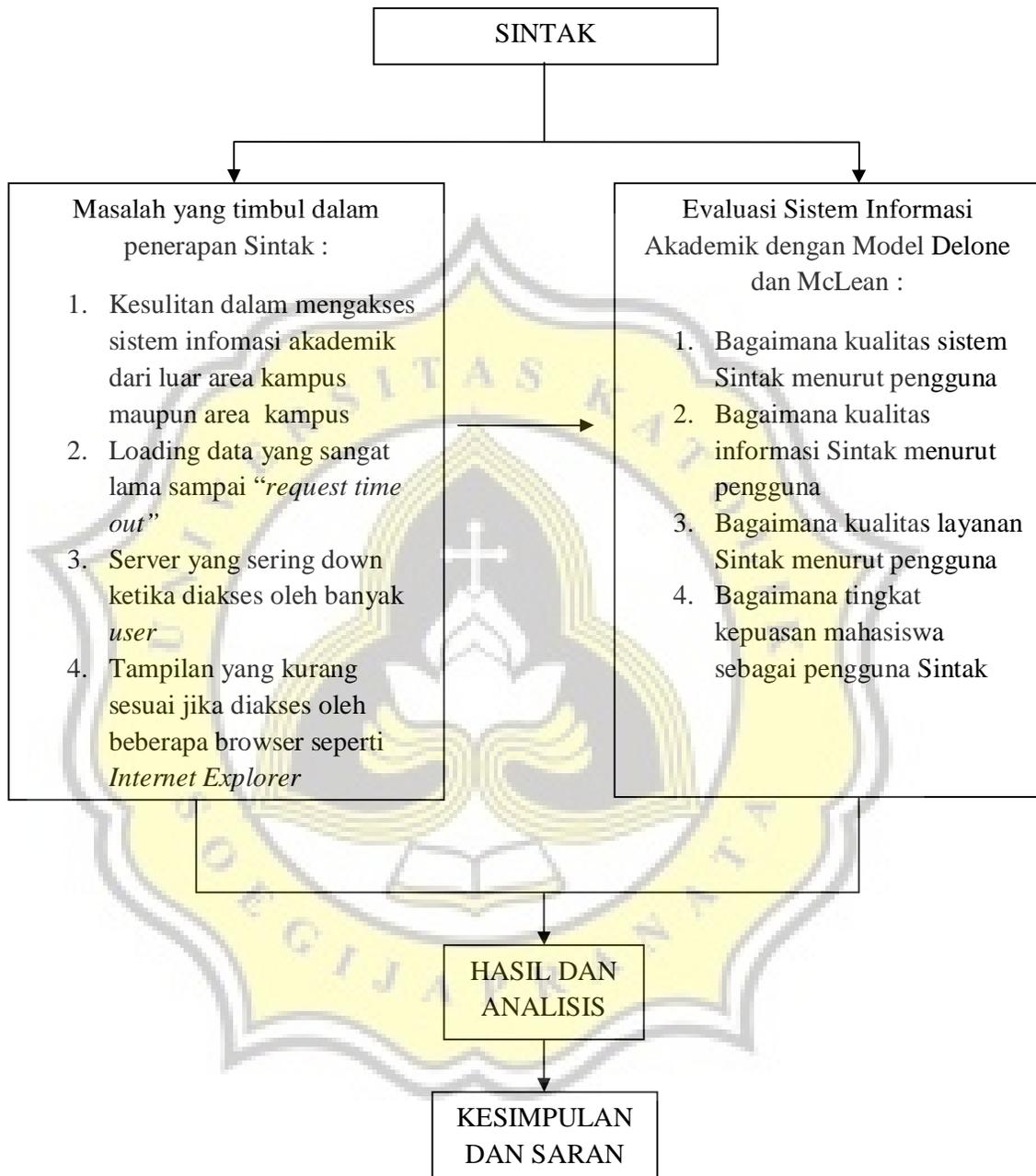
Manfaat penelitian yang dicapai dari penelitian ini :

Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak universitas untuk dijadikan bahan masukan untuk mengembangkan sistem informasi terpadu sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna Sintak agar dapat terpuaskan sehingga dapat meningkatkan kinerja dan dapat mencapai keunggulan kompetitif dalam dunia pendidikan.



1.4 KERANGKA PIKIR



1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ini memiliki sistematika pembahasan yang terdiri dari 5 bab.

Masing – masing secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

Bab I, merupakan pendahuluan yang berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pikir penelitian, serta sistematika pembahasan dalam penelitian ini.

Bab II, merupakan tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis yang akan menguraikan berbagai teori, konsep, dan penelitian sebelumnya yang relevan sampai hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini.

Bab III, merupakan metode penelitian yang berisi mengenai sumber dan jenis data yang akan digunakan, gambaran umum obyek penelitian, definisi dan pengukuran variabel yang diperlukan dalam penelitian ini, dan metode analisis data.

Bab IV, merupakan hasil dan analisis data yang akan menguraikan berbagai perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini.

Bab V, merupakan kesimpulan, keterbatasan, dan implikasi dari analisis yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya