

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan dan berkembangnya sistem informasi saat ini menjadi sebuah faktor yang sangat penting untuk sebuah instansi Pendidikan terlebih perguruan tinggi. Perguruan tinggi sangat membutuhkan keberadaan system informasi yang didukung dengan teknologi informasi, dimana sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat serta membantu efektifitas dan efisien. (Utami, 2013).

Seperti saat ini semakin banyak lembaga pendidikan atau perguruan tinggi sebagai perusahaan penyedia jasa pendidikan harus mempertimbangkan dan memanfaatkan teknologi untuk membuat strategi sistem informasi yang bertujuan memperkuat persaingan antar lembaga pendidikan. Salah satu perguruan tinggi yang telah menggunakan sistem informasi akademik adalah Universitas Hayam Wuruk (PERBANAS) di Kota Surabaya. Sistem informasi yang digunakan di bidang akademik yaitu Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS).

Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS) merupakan sistem informasi berbasis online yang dirancang untuk dapat memenuhi berbagai persyaratan minimum yang dibutuhkan dalam kegiatan pengolahan informasi perkuliahan, mulai dari proses pengumpulan, input, dan pengolahan data pada sistem informasi akademik. Selain itu, fungsi dibuatnya SIMAS adalah untuk menunjang aktivitas akademik mahasiswa sebagai wadah untuk mengelolah catatan akademik mahasiswa seperti KRS, KHS, dan adanya fitur E-Learning serta aktivitas lainnya

yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan mahasiswa seperti pembayaran SPP dan SKS.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada pengguna Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS), terdapat beberapa masalah dalam penggunaan Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS) mulai dari kualitas sistem, kualitas layanan maupun kualitas informasi, yakni diantaranya: saat melakukan KRS mahasiswa sering mengalami eror dan lambat hal ini termasuk dari kualitas sistem. Terkadang website memunculkan peringatan keamanan hal ini termasuk dari kualitas layanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada 20 mahasiswa pengguna Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS), terdapat beberapa masalah dalam penggunaan SIMAS meliputi kualitas sistem, kualitas layanan maupun kualitas informasi, yakni diantaranya: Saat mahasiswa melakukan proses pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), seringkali SIMAS terjadi eror dan lambat. Hal tersebut berkaitan dengan kualitas sistem yang terdapat pada *website* SIMAS. Masalah tersebut akan muncul Ketika waktu KRS berlangsung. Tidak hanya itu, beberapa kali mahasiswa merasa tidak nyaman terhadap *website* SIMAS dikarenakan pada saat membuka *website* tersebut muncul peringatan bahwa *website* tersebut tidak aman.

Selain kedua hal tersebut, beberapa informasi seringkali tidak ter-*update* secara cepat, seperti pada saat *input* judul skripsi namun tidak muncul ketika di *search*. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat memberikan persepsi yang buruk terhadap kualitas *website* SIMAS.

Kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan, untuk mengatasi hal tersebut pihak SIMAS harus mengetahui seberapa

besar kualitas layanan web akademik mahasiswa terhadap pengguna sistemnya dan apa yang diinginkan oleh pengguna sistem tersebut. Ada banyak model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi, salah satunya adalah metode DeLone dan McLean. Menurut penelitian terdahulu (Dorobat, 2014), untuk mengukur keberhasilan sistem e-learning di Universitas menggunakan model DeLone dan McLean yang telah termodifikasi. Kemudian (Lee, 2012), untuk mengevaluasi keberhasilan proyek manajemen sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLean, karena bermanfaat untuk pengambilan keputusan di organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan sistem informasi.

Delone and Mclean mempresentasikan (IS) Success Model sebagai kerangka kerja dan model untuk mengukur kompleksitas variabel dependen dalam penelitian IS (Delone and Mclean,2003). “[DR1]Ten years ago, we presented the DeLone and McLean Information Systems (IS) Success Model as a framework and model for measuring the complex dependent variable in IS research“.

Penelitian tersebut menghasilkan Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (D&M) yang dikutip secara luas. Delone dan McLean melakukan studi untuk mengevaluasi keberhasilan proyek manajemen sistem informasi dan dapat bermanfaat untuk pengambilan keputusan di organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan sistem informasi (Wang,2008) , (Salahudin , Djoko, Albertus, 2018) , (Mutaz, Dima, Enaz, 2013).

Pada tahun 2003, Delone & McLean mereformasi model tahun 1992 dengan merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor pengukuran dari model ini adalah: 1) Kualitas sistem (system quality); 2) Kualitas informasi (information quality); 3)

Kualitas pelayanan (service quality); 4) Penggunaan (use); 5) Kepuasan pengguna (user satisfaction); 6) Manfaat bersih (net benefit). Model kesuksesan sistem teknologi informasi menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan dan kepuasan pemakai. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pemakai secara positif atau negatif. Penggunaan dan kepuasan pemakai mempengaruhi dampak individual dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional. Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor keberhasilan sistem informasi pada SIMAS Universitas Hayam Wuruk PERBANAS Surabaya dengan menggunakan *Information System Success Model*.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan SIMAS Universitas Hayam Wuruk PERBANAS Surabaya menggunakan model Delone & Mclean.

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan – batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi website akademik mahasiswa milik Universitas Hayam Wuruk PERBANAS Surabaya.
2. Variabel-variabel yang digunakan berkaitan dengan *information system success model DeLone Mclean (System Quality, Information Quality, Service Quality, Intention to Use atau Use, User Satisfaction, dan Net Benefit)* terhadap aplikasi website akademik mahasiswa “SIMAS”

Universitas Hayam Wuruk PERBANAS Surabaya.

3. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan mahasiswa aktif Universitas Hayam Wuruk PERBANAS Surabaya yang menggunakan aplikasi website akademik SIMAS.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan web akademik mahasiswa Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS) dengan menggunakan model Delone & Mclean.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang ingin dicapai dan diperoleh dari penelitian ini adalah:

A. Aspek Teoritis

1. Bagi akademis, hasil penelitian ini dapat memberikan ilmu serta pengetahuan yang terkait dengan penelitian Sistem Informasi dan khususnya mengenai kesuksesan sebuah sistem informasi menggunakan model dari Delon & McLean.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dalam mengaplikasikan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan.

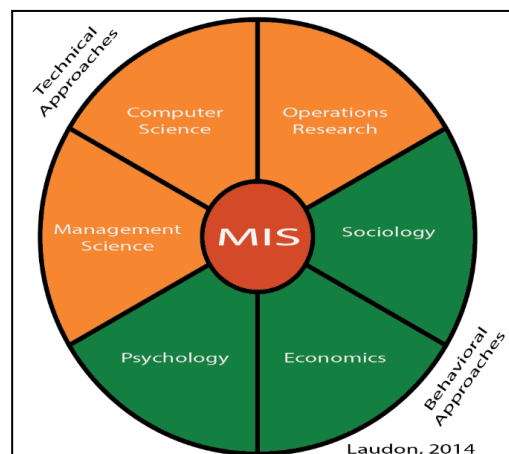
B. Aspek Praktis

1. Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung secara praktis bagi Universitas Hayam Wuruk PERBANAS Surabaya.

2. Sebagai bahan referensi dan motivasi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dan pengembangan di bidang yang serupa.

1.6 RELEVANSI SI

Menurut (Laudon, 2014) suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai seperangkat yang saling terkait komponennya, yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Selain itu sistem informasi dapat juga menganalisis masalah. Secara umum, sistem informasi dapat dibagi menjadi dua pendekatan yaitu technical approaches dan behavioural approaches seperti pada gambar 1.1.



Gambar 1.1. Manajemen Sistem Informasi (Laudon, 2014).

Technical approaches adalah cara teknis seperti ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi untuk mempelajari sistem informasi, sedangkan behavioral approaches adalah cara yang dilakukan dengan pendekatan umumnya bukan pada solusi teknis. Sebaliknya, behavioral intention berkonsentrasi pada perubahan sikap, manajemen dan kebijakan organisasi, dan perilaku pengguna terhadap suatu teknologi informasi. Penelitian ini termasuk kedalam behavioural approaches karena di dalam penelitian ini ingin mengetahui faktor-faktor yang

mempengaruhi kesuksesan SIMAS Universitas Hayam Wuruk PERBANAS Surabaya menggunakan model Delone & Mclean.

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dibahas teori dasar untuk menunjang penyelesaian penelitian ini, antara lain: STIE PERBANAS, Aplikasi web, Sistem Informasi Akademik, Sistem Informasi Mahasiswa (SIMAS), Delone & Mclean 2003, SEM-PLS, Smart-PLS dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas langkah – langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi, yaitu: Studi literatur, Studi lapangan, Tujuan penelitian, Model konseptual, Hipotesis Penelitian, Definisi operasional, Metode pengumpulan data, Menentukan instrument pertanyaan, Uji validitas dan Reliabilitas, Pengumpulan data, Pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai analisis dan pengolahan data yang berhasil dikumpulkan sehingga dapat memperoleh hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta

saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan.