

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan sistem informasi saat ini adalah faktor penting bagi sebuah perguruan tinggi untuk dapat bertahan dan bersaing dalam dunia pendidikan. Sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas bisnis akademik sehari-hari dengan cara integrasi proses bisnis dalam perguruan tinggi. Perguruan tinggi sangat membutuhkan keberadaan sistem informasi yang didukung dengan teknologi informasi, dimana sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Utami, 2013).

Lembaga pendidikan sebagai penyedia jasa pendidikan juga harus mempertimbangkan strategi sistem informasi untuk memperkuat persaingan. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia di Kota Surabaya adalah salah satu perguruan tinggi yang telah menggunakan sistem informasi di bidang akademik yaitu *web* akademik mahasiswa. Sistem akademik mahasiswa ini merupakan sistem informasi berbasis *web* yang dirancang untuk dapat memenuhi berbagai persyaratan minimum yang dibutuhkan dalam kegiatan pengolahan informasi perkuliahan, seperti proses pengumpulan, input, dan pengolahan data pada sistem informasi akademik. Sistem akademik mahasiswa bertujuan untuk menunjang aktivitas akademik mahasiswa sebagai wadah untuk mengelolah catatan akademik mahasiswa seperti KRS, KHS, serta aktivitas lainnya yang berkaitan dengan administrasi perkuliahan mahasiswa seperti pembayaran SPP dan SKS.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan kepada pengguna *web* akademik mahasiswa STIESIA, terdapat beberapa masalah terhadap penggunaan *web* akademik mahasiswa dari sisi kualitas sistem, kualitas layanan maupun kualitas informasi, diantaranya: waktu KRS mahasiswa yang ingin mengakses terlebih dahulu disekitaran waktu dini hari tidak bisa, namun *web* akademik mahasiswa tersebut baru bisa di akses sekitar jam 6 pagi.

Apalagi kegiatan KRS pada STIESIA ini ada kelas yang *limited* seperti laboratorium, sehingga mahasiswa merasa tidak tenang karena disaat harus entry tetapi mengalami penundaan. Terkadang ketika mahasiswa ingin membuka *web* akademik mahasiswa ini tiba-tiba *error* tanpa sebab dan akibat, kejadian ini biasa terjadi namun tidak menentu berapa kali *error*-nya pada setiap mahasiswa yang ingin mengakses. Kemudian jadwal perkuliahan yang sudah di unduh oleh mahasiswa dari *web* akademik mengalami perubahan pada saat perkuliahan berlangsung.

Dampak dari permasalahan tersebut membuat mahasiswa STIESIA merasa tidak nyaman dengan adanya hambatan pada sistem, serta perubahan jadwal kelas berbeda dengan yang *web*, dan sulitnya menyelesaikan tugas melalui *web* akademik karena sistem tiba-tiba tidak bisa di akses. Hal tersebut memunculkan sebuah pertanyaan bahwa apakah sistem informasi akademik mahasiswa di STIESIA ini bisa di katakan sukses atau tidak. Karena dengan sistem informasi yang dapat membantu keefektifitasan kegiatan perkuliahan yang masih ada kekurangan dan kejanggalan dalam mengaksesnya, tentu hal itu malah membuat

mahasiswa jadi kecewa. Belum tentu juga sistem yang ada bisa dikatakan berhasil
jika terjadi

kesalahan saat mahasiswa mengakses. Kesuksesan sebuah sistem informasi pada *web* akademik mahasiswa milik STIESIA merupakan salah satu faktor penentu khususnya bagi mahasiswa dimana mereka merasa puas dan nyaman ketika menggunakan sistem informasi tersebut.

Kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan, untuk mengatasi hal tersebut pihak STIESIA 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 McLane yang telah termodifikasi. Kemudian (Lee, 2012), untuk mengevaluasi keberhasilan proyek manajemen sistem informasi menggunakan model DeLone dan McLane, karena bermanfaat untuk pengambilan keputusan di organisasi dalam mengevaluasi pelaksanaan sistem informasi.

DeLone dan McLean Pada tahun 1992 menyarankan bahwa variabel dependen untuk penelitian sistem informasi adalah kesuksesan sistem informasi. Penelitian mereka 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.

Update model reformasi Delone & Mclean 2003 ini 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 *web* akademik mahasiswa di Universitas STIESIA dengan menggunakan *Information System Success Model Updated 2003*.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah bagaimana faktor-faktor dari ISSM Delone Mclean yang mempengaruhi keberhasilan penerapan pada *web* akademik mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan – batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Aplikasi yang diteliti adalah aplikasi website milik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

1. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan total dari mahasiswa aktif yang dapat mengakses *web* akademik mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
2. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik *non probability sampling* (*non random sample*) dengan tipe *purposive sampling*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mencari faktor-faktor dari ISSM Delone Mclean yang mempengaruhi keberhasilan penerapan pada *web* akademik mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

1.5 MANFAAT PENELITIAN

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

- a. Bagi mahasiswa penelitian:
 - Adanya perubahan sistem sesuai keinginan pengguna berdasarkan analisis
 - Menambah wawasan mahasiswa dalam pembuatan analisis kesuksesan sistem informasi
- b. Manfaat bagi perguruan tinggi STIESIA:
 - Kesadaran lebih atas kualitas sistem mereka.
 - Dilakukan maintenance untuk menyempurnakan sistem.
 - Mengetahui faktor-faktor mana saja yang mempengaruhi kesuksesan sistem.

1.6 RELEVAN SI

Menurut Tata Sutabri (2012) untuk dapat menerapkan sistem informasi yang efektif dan efisien diperlukan perencanaan, pelaksanaan, pengaturan, dan evaluasi sesuai dengan keinginan dan nilai masing-masing organisasi. Guna sistem yang efektif dan efisien tidak lain untuk mendapatkan keunggulan dalam kompetisi.

Dalam hal ini *web* akademik mahasiswa termasuk sistem informasi yang diterapkan dalam sebuah instansi pendidikan (universitas) guna menjalankan segala aktivitas perkuliahan lebih efektif dan efisien dan tidak lain untuk mendapatkan keunggulan kompetisi.

Penelitian ini dapat dinyatakan dalam lingkup Sistem Informasi, karena perlunya melakukan evaluasi/penilaian terhadap sebuah sistem informasi adalah bagaimana mengetahui dan mengukur sistem informasi dikatakan berhasil bagi pengguna atau bahkan buruk bagi pengguna, tentu dengan adanya analisis pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai tolak ukur/saran untuk perbaikan kedepannya sehingga menjadi lebih baik bagi penggunanya.

Information System Success Model Updated 2003 di kembangkan oleh Hudin dan Dwiza (2016), melakukan studi mengenai kesuksesan sistem informasi. Mereka mengemukakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipersentasikan dari sistem itu sendiri, kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*). Model kesuksesan sistem teknologi informasi dapat dijelaskan 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 (Jogiyanto, 2007).

1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, aplikasi *web*, sistem informasi akademik, model Delone and Mclean, penelitian terdahulu dan beberapa tinjauan pustaka mengenai penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, identifikasi masalah, literature review, model konseptual penelitian, hipotesis penelitian, penyusunan instrumen, pengujian instrumen, pengumpulan data, target dan jumlah responden, ukuran sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan data, outer model dan inner model.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil penelitian secara deskriptif yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai tingkat kesuksesan sistem dan analisis pengaruh system quality, service quality, information quality, use, user satisfaction, dan net benefit pada pengguna *web* akademik mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan 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. Keterbatasan penelitian juga dijelaskan dalam bab ini.

DAFTAR PUSTAKA

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

LAMPIRAN

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