

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengembangan institusi berstandar nasional terpercaya dilakukan melalui restrukturisasi sistem pendidikan secara nasional. Hal ini terlihat dari penyelenggaraan yang didasari akuntabel, efisiensi, mutu dan relevansi keluaran (*output*), dan transparansi manajemen, serta memenuhi standar mutu yang berlaku.

Perguruan tinggi dituntut mampu berkontribusi langsung dalam menyelesaikan persoalan di masyarakat sebagai kekuatan moral. Antisipasi terhadap tantangan perlu diperhatikan oleh perguruan tinggi dengan menerapkan strategi baru yang umum dikenal dengan paradigma baru. "Paradigma baru adalah pendanaan berdasarkan kriteria dan meningkatkan partisipasi pengguna dalam melakukan perencanaan secara transparan, demokratis, serta memiliki akuntabilitas yang tinggi". (Tajuddin, 2016)

Kualitas sistem yang mudah digunakan, memberikan manfaat besar dan akan meningkatkan kinerja apabila pengguna sistem menaruh kepercayaan pada sistem tersebut. Kepercayaan pengguna sistem akan semakin meningkat apabila informasi yang dihasilkan dan sistem yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik. Ramadhani (2018) "menyatakan bahwa faktor utama kepuasan pengguna jasa sistem informasi adalah kualitas sistem informasi, tingkat pengetahuan dan keterlibatan konsumen sistem informasi dan sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi".

Kualitas informasi merupakan faktor utama dalam instrumen kepuasan pengguna akhir. “Kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi unik tetapi diukur sebagai komponen dan kepuasan pengguna. Ukuran dimensi ini merupakan masalah bagi studi keberhasilan mengembangkan skala generik kualitas informasi telah mengembangkan skala sendiri menggunakan literatur yang relevan dengan jenis sistem informasi”. (Dwiyanto,2017)

Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas informasi dimaknai sebagai persepsi pemakai tentang kualitas informasi yang dihasilkan oleh internet yang digunakan oleh mahasiswa guna mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Kualitas informasi adalah tingkat relevan (*relevant*), ketepatan waktu (*timely*), aman dan disajikan dengan rancangan informasi yang baik dalam sebuah *website*.

Kualitas layanan mencakup keahlian, pengalaman, dan kemampuan staf pendukung. “Semakin populernya pengembangan sistem, kualitas layanan sering melibatkan penyedia eksternal. Kemampuan merespon mempengaruhi persepsi terdapat 2 (dua) hal penting yang dikembangkan yaitu 1) sistem informasi untuk keperluan manajemen dan motivasi karyawan; dan 2) sistem informasi yang digunakan untuk menyebarkan nilai (*value*) bermanfaat bagi para pelanggan sistem informasi. Pelayanan yang handal banyak bersinggungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas jasa yang disajikan oleh perguruan tinggi. Umumnya, penilaian kualitas menekankan pada kualitas jasa dalam mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi. Pengujian kualitas layanan sistem informasi dianggap penting untuk menentukan komponen layanan apa saja yang akan diperoleh pengguna dan digunakan dengan optimal. Tingkat kepuasan akan mengukur jarak antara harapan dan biaya yang diterima untuk menentukan kualitas layanan yang baik atau buruk”. (Tajuddin, 2016)

“Pemahaman pengguna menjadi variabel yang signifikan dalam menentukan 1) kepuasan pengguna, 2) kualitas sistem, dan 3) keberhasilan sistem. Penggunaan, kepuasan pengguna untuk mengukur kualitas sistem justru akan menyebabkan penilaian yang subyektif tentang pengertian kualitas system”. (Amin, 2016)

Kepuasan pengguna menekankan pada persepsi pengguna terhadap sistem informasi, dan bukan pada aspek teknik sistem tersebut. “Kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur besarnya kesenjangan (*gap*) yang mungkin terjadi antara harapan dan kenyataan kualitas sistem yang diterima oleh pengguna dan bukan mengukur kapabilitas fungsional sistem informasi”. (Ramadhani, 2018)

“Penelitian tentang kesuksesan sistem informasi penting dilakukan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas sistem, kinerja sistem, pengguna sistem, output sistem, kepuasan pengguna, dan keuntungan yang dapat diperoleh dengan mengimplementasikan sistem informasi, selain itu tujuan pengukuran kesuksesan juga untuk menentukan strategi pengembangan dibidang TI, agar dengan TI bisa meningkatkan daya saing, dan tidak mengalami TI paradox dalam implementasinya”. (Wijayanto, 2013)

Proses penyesuaian dalam mengoperasikan SIMTIK memiliki ketergantungan dengan konsultan untuk meminimalisir kesalahan. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak penyedia sistem juga menjadi hal terpenting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi disamping kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Apabila kualitas layanan mampu memberikan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi pengguna, maka pengguna akan merasa terbantu dan bisa menggunakan sistem tersebut tanpa adanya kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Penggunaan SIMTIK pada Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang masih terbilang baru dan masih memiliki beberapa permasalahan yang ditemukan dilapangan dirasa perlu untuk melakukan sebuah evaluasi atas implementasi sistem tersebut, untuk melihat apakah sistem yang diimplementasikan sudah efektif dan apakah dapat memberikan dampak positif bagi para pengguna pada Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Universitas Muhammadiyah Ponorogoharus mampu memperkirakan seberapa besar manfaat yang diberikan dari sistem tersebut karena tidak dapat dipungkiri bahwa investasi pengembangan sistem ini merupakan investasi yang mahal.

Berdasarkan uraian latar belakang, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **“PENGARUH *SISTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA SIMTIK DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *sistem quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
2. Apakah *information quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
3. Apakah *service quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
4. Apakah *sistem quality*, *information quality*, dan *service quality* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah *sistem quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Untuk mengetahui apakah *information quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Untuk mengetahui apakah *service quality* berpengaruh pada kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Untuk mengetahui apakah *sistem quality*, *information quality*, dan *service quality* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan sumbangan pikiran dalam mengambil kebijakan yang berkaitan dengan *sistem quality*, *information quality* dan *service quality* pada kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah dilaksanakan dapat ditingkatkan.

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini menambah keilmuan penulis tentang analisis kualitas dalam penggunaan sistem informasi

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian serupa.