

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat, tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, ketepatan penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, yang telah menjadikan informasi sangat penting.

“Jika anda ingin menggenggam dunia di dalam telapak tangan anda, maka kuasailah informasi”. Kata-kata tersebut mengingatkan kita betapa pentingnya informasi dalam kehidupan umat manusia. Karena begitu pentingnya, maka informasi yang datang harus tepat waktu, tidak boleh bias, harus bebas dari kesalahan-kesalahan, dan relevan dalam penggunaannya, sehingga informasi tersebut menjadi informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakainya.

Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktifitas mereka. Adanya perkembangan teknologi yang harus dimanfaatkan oleh organisasi, serta tantangan dunia bisnis yang mengharuskan organisasi mampu menggunakan teknologi informasi agar dapat mencapai misi yang

telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu organisasi membutuhkan suatu sistem. Sistem yang memanfaatkan teknologi dalam mengolah informasi yang dapat menghasilkan informasi yang relevan, tepat, dan akurat akan memberikan manfaat yang besar pada organisasi dan dapat memenuhi harapan penggunanya akan sangat membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Agar sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Karena biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi tidak sedikit (Riza, Endang, Riyadi 2015).

Kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan dua dimensi pertama pada model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (2003) dalam Jogiyanto (2007). Kualitas sistem menunjukkan kualitas dari produksinya, dan kualitas informasi menunjukkan kualitas dari produk yang dihasilkan oleh sistem informasinya. Kedua kualitas ini menentukan sikap dari pemakai sistem sebagai penerima informasinya, dimana tergantung dari kualitas sistem dan kualitas informasinya, pemakai menggunakan (*use*) atau tidak menggunakannya.

DeLone dan McLean (2003) dalam Jogiyanto (2007) memperbarui modelnya dengan memperluas salah satunya memasukan variabel kualitas

pelayanan (*service quality*). Jasa yang diberikan sistem teknologi informasi juga berkembang, tidak hanya menjadi penyedia informasi (*information provider*) saja, tetapi juga penyedia pelayanan (*service provider*). Untuk mengukur jasa pelayanan ini, maka DeLone dan McLean (2003) mengusulkan menambah suatu variabel baru, yaitu kualitas pelayanan (*service quality*).

Secara umum kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi atau tolak ukur terhadap kesuksesan sistem informasi. Kepuasan pengguna memperlihatkan seberapa jauh pengguna percaya pada sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata. Kepuasan pengguna sistem informasi akademik dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone dan McLean (2003) dalam Jogyanto (2007) dimana ada tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan.

Universitas sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin banyaknya masalah persoalan yang dihadapi. Pemberian pelayanan yang berkualitas baik kepada mahasiswa dilakukan Universitas Muhammadiyah Ponorogo dibantu LPSI yang menguasai bagian sistem informasi dengan membentuk situs yang dapat diakses yaitu: [www.umpo.ac.id](http://www.umpo.ac.id). Tujuan disediakan Sistem Informasi Akademik (SIMTIK) untuk membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik sehingga dapat menentukan keputusan akademiknya secara mandiri.

Sistem Informasi Akademik (SIMTIK) awalnya disusun tahun 2005 dengan adanya program Blog Grand dari Dikti, Blog Grand ini dikhususkan untuk meningkatkan program aplikasi yang ada di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dan Universitas Muhammadiyah Ponorogo menggunakan dana hibah Blog Grand untuk membuat sistem informasi kemahasiswaan yang berbasis komputer, biasa disebut SIMTIK. Sedangkan mulai digunakan dan berjalannya SIMTIK pada tahun 2006 yang bersifat *online* dengan tujuan memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan kebutuhan akademis. Informasi dapat diakses melalui komputer mana saja atau bahkan telepon seluler yang tersambung dengan jaringan Universitas Muhammadiyah Ponorogo apabila diketahui nama akun dan kata sandi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hal tersebut, Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu Hasil Studi (KHS), keuangan, mata kuliah, jadwal kuliah, dan ujian, telah ikut serta dalam program Sistem Informasi Akademik (SIMTIK).

Sistem Informasi Akademik (SIMTIK) diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada setiap Fakultas yang sebelumnya dijalankan secara manual. Sistem Informasi Akademik (SIMTIK) ini juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang relevan, cepat, dan akurat yang pada akhirnya dapat mempersingkat waktu dengan tidak mengurangi kualitas dari informasi dan menunjukkan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan

informasi bagi para penggunanya. Meskipun dalam prakteknya masih ada kekurangan seperti sulitnya mengakses situs Sistem Informasi Akademik (SIMTIK) ketika pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) yang baru dimulai, karena kurangnya kebijakan dan berdampak pada aplikasi yang masih lemah sehingga tidak dapat menjalankan sistem.

Dengan berbagai permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIMTIK (STUDI PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO)”**



## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan tentang kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna. Maka perumusan masalah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a) Apakah kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
- b) Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
- c) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
- d) Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara bersama terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo?

## 1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah variabel diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- b) Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- c) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- d) Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara bersama terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

#### 1.4.2. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang saya lakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak diantaranya sebagai berikut:

- a) Bagi lembaga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan evaluasi terhadap lembaga agar bisa mengembangkan sistem informasi akademik secara terus-menerus.
- b) Bagi penulis, memperoleh tambahan pengetahuan dan informasi setelah melakukan penelitian.
- c) Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan penelitian lebih lanjut.

