

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Teknologi Informasi (TI) mengedepankan *affectivities, efficiency, accountable, use friendly, familiar, dan real time*, hal itu merupakan solusi sekaligus tuntutan jaman. Perusahaan berusaha mengadopsi teknologi informasi yang terbaru dan terancang untuk dapat memenangkan persaingan, hal ini sejalan dengan paradigma bahwa penguasa dunia adalah yang menguasai teknologi informasi. Dalam era persaingan bisnis yang dinamis dan sangat cepat berubah, teknologi informasi tidak lagi dipandang sebagai pelengkap atau pendukung, akan tetapi sudah menjadi salah satu penentu bagi kesuksesan bisnis suatu perusahaan. 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.

TI diaplikasikan dalam perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan membantu pencapaian kualitas, standar waktu, dan kepuasan baik bagi konsumen maupun karyawan, dimana dalam bisnis hal ini diwujudkan dalam sekumpulan sistem yang terdiri atas sistem informasi dan infrastruktur pendukungnya (Brigida M., 2011). Pengelolaan TI tidak lepas dari pengawasan terkait dengan kendala-kendala yang mungkin muncul, seperti keterlambatan penyajian data dan informasi yang akan diproses, risiko layanan antar unit, risiko pengawasan, dan keadilan pemenuhan kebutuhan TI yang belum menyeluruh. Tata kelola TI merupakan faktor penting bagi organisasi dalam memanfaatkan

TI, karena akan memberikan jaminan bahwa pemanfaatan TI sejalan dengan tujuan organisasi (Suryani, 2009).

Pengukuran kesuksesan system informasi perlu dilakukan untuk mengetahui efektifitas system informasi berjalan dan berdampak positif pada organisasi, pengukuran dilakukan dengan mengadopsi model yang dikembangkan oleh *DeLone* dan *McLean* (2012), yang melakukan studi Pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* yang mendalam terhadap literatur mengenai kesuksesan sistem informasi. Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

*DeLone and McLean Information System Success Model (D & M IS Success Model)* yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi dalam penelitian ini meliputi 3 (tiga) variabel yaitu; (1). *System Quality*, (2). *Service Quality*, (3). *Information Quality*. Pemilihan *Updated D & M IS Success Model* dalam penelitian ini dikarenakan *Updated D & M IS Success Model* menggambarkan sebuah pendekatan model yang mencerminkan karakteristik dari SIM di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas output dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap output (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem

informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Universitas Muhammadiyah Ponorogo merupakan lembaga pendidikan tinggi swasta di kabupaten Ponorogo Jawa Timur. 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 SIMTIK untuk membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik sehingga dapat menentukan keputusan akademiknya secara mandiri.

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 SIMTIK.

SIMTIK diharapkan dapat memperbaiki administrasi akademik mahasiswa pada setiap Fakultas yang sebelumnya dijalankan secara manual. 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 ketika pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) yang baru dimulai, karena kurangnya kebijakan dan berdampak pada aplikasi yang masih lemah sehingga tidak dapat menjalankan system.

Jika anda ingin mengenggam 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* (2013) dalam Jogiyanto (2017). 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* (2013) dalam Jogiyanto (2017) 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* (2013) 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* (2013) dalam Jogiyanto (2017) dimana ada tiga variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan.

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.

## **B. Perumusan Masalah**

1. Apakah *System Quality* berpengaruh pada *User Satisfaction* Simtik Universitas muhammadiyah ponorogo?
2. Apakah *Service Quality* berpengaruh pada *User Satisfaction* Simtik Universitas muhammadiyah ponorogo?
3. Apakah *Information Quality* berpengaruh pada *User Satisfaction* Simtik Universitas muhammadiyah ponorogo?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

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

### 1. Tujuan penelitian

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

- a. Untuk mengetahui pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- c. Untuk mengetahui pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

### 2. Manfaat Penelitian

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

- a. Bagi Peneliti

Dengan kegiatan penelitian ini merupakan suatu sarana latihan kemampuan ilmiah mahasiswa dilapangan. Hal itu sekaligus suatu penerapan ilmu pengetahuan yang pernah diterima dibangku kuliah dan menjadi aktualisasi dalam kegiatan dilapangan termasuk dalam proses penelitian akhir dan sebagai bahan dalam penyusunan laporan skripsi ini.

b. Bagi Universitas

Dengan penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi kepustakaan dan sebagai perbendaharaan literature terutama dalam mengembangkan system informasi akademik secara terus-menerus.

c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan penelitian lebih lanjut.