

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sistem Informasi bukan merupakan hal baru di era sekarang. Di setiap bidang kehidupan, sistem informasi hadir sebagai sarana vital dalam prosesnya. Bisnis pelayanan informasi adalah salah satu bukti perkembangan dari informasi, seperti stasiun televisi, surat kabar, radio, dan internet yang telah memasuki setiap kehidupan manusia. Kemajuan teknologi informasi ini membuat perubahan pada lingkungan semakin pesat, dinamis, dan luas. Hal ini mendorong transformasi masyarakat tradisional menjadi masyarakat informasi (Maharsi, 2009).

Pemanfaatan sistem informasi/teknologi informasi (SI/TI) dapat diakui sangat membantu pengguna perorangan maupun perusahaan. SI/TI tidak hanya berupa komputer dan juga program. Secara definisi Sistem Informasi (SI) merupakan proses yang menjalankan fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Sedangkan Teknologi Informasi (TI) secara umum adalah kumpulan sumberdaya informasi, para penggunanya serta manajemen yang menjalankannya meliputi infrastruktur TI dan semua sistem informasi lainnya (Sutomo, 2011).

Sistem yang didukung Teknologi Informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan

efisien. Namun demikian, pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif tidak mudah untuk dilakukan (Furukawa & Minami, 2013). Beberapa penelitian memberikan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan predictor yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, penggunaan dan dampak individu (Roldan & Leal, 2003), sedangkan kepuasan pengguna didefinisikan sebagai daya terima pengguna terhadap sistem, dan keuntungan menyeluruh adalah sejauh mana Sistem Informasi memberikan kontribusi bagi keberhasilan individu, kelompok, organisasi (Li, Duan, Fu, & Alford, 2011), beberapa yang lain menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan, akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai.

Kesuksesan suatu sistem informasi dapat dilihat dari berbagai hal antara lain melalui seberapa baik kualitas sistem (*system quality*), seberapa baik informasi yang diberikan (*information quality*), bagaimana tingkat penggunaan (*use*) dan kepuasan penggunaan (*user satisfaction*) dan berbagai hal lain yang menentukan seberapa besar dampak yang dihasilkan dengan adanya sistem informasi tersebut (Admaja, 2010). Satu dari sekian banyak model yang dapat mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi adalah model yang diberikan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. Model DeLone dan McLean ini terdiri dari enam faktor pengukur kesuksesan sistem informasi. Keenam faktor pengukuran model ini adalah:

1. Kualitas sistem (*system quality*)
2. Kualitas informasi (*information quality*)
3. Penggunaan (*use*).
4. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)
5. Dampak Individual (*individual impact*)
6. Dampak organisasional (*organizational impact*)

Namun, pada tahun 2003, McLean dan DeLone kembali mengembangkan teorinya mengenai kesuksesan sistem informasi dengan menambahkan kualitas service (*service quality*) dan menggabungkan dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organization impact*) menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) digunakan mahasiswa UAJY untuk melakukan prosedur pengisian Satuan Partisipasi Aktivitas Atma Jaya (SPAMA). Mahasiswa yang diwajibkan untuk ambil bagian dalam SPAMA adalah semua mahasiswa UAJY angkatan 2011 ke atas. Penerapan SPAMA dilakukan karena disamping membutuhkan kecerdasan intelektual, mahasiswa diharapkan juga diharapkan mengembangkan *soft skill* sehingga terjadi keseimbangan antara prestasi akademik dan pembentukan karakter mahasiswa. Universitas Atma Jaya Yogyakarta sebagai pengembang sistem membutuhkan evaluasi dalam pengembangan selanjutnya mengenai sejauh mana tingkat kesuksesan dalam penggunaan SIKMA. Tingkat kesuksesan yang diukur dari dampak, manfaat dan kepuasan pengguna setelah menggunakan SIKMA. Untuk mengukur tingkat kesuksesan tersebut, digunakan

model pengukur kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dalam penelitian ini.

Model DeLone dan McLean dipilih karena dianggap mampu untuk menjelaskan evaluasi sistem dari sisi pengguna yaitu kepuasan pengguna. Hasil dari evaluasi nanti diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki atau mengoptimalkan fungsi SIKMA, sehingga bisa berkembang menjadi lebih baik.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah adalah Bagaimana tingkat kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan di Universitas Atma Jaya Yogyakarta berdasarkan model DeLone dan McLean 2003.

### **1.3. Batasan Masalah**

Dari masalah diatas maka pembatasan masalah perlu dilakukan agar tidak melenceng jauh dari apa yang ditargetkan, diantaranya :

1. Menganalisa hubungan antara Kualitas Sistem (*system quality*), Kualitas Informasi (*information quality*) dan Kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada Sistem Informasi Kemahasiswaan di UAJY.
2. Menganalisa hubungan antara pengguna (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefits*) pada Sistem Informasi Kemahasiswaan di UAJY.

3. Menganalisa pengaruh kualitas (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefits*) sebagai variabel pengukur kesuksesan terhadap kesuksesan penerapan Sistem Informasi Kemahasiswaan di UAJY.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisa atau mengevaluasi tingkat kesuksesan penerapan Sistem Informasi Kemahasiswaan di UAJY berdasarkan model kesuksesan DeLone dan McLean 2003.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Mahasiswa**

Melatih mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh di bangku kuliah.

##### **2. Bagi Universitas**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa sumbangan ilmu pengetahuan.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 : Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan laporan.

### **BAB 2 : Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi penjelasan mengenai penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang dibahas, dan penjelasan mengenai perbandingan antara penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB 3 : Landasan Teori**

Berisi penjelasan mengenai dasar teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

### **BAB 4 : Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian yang dipakai dalam penelitian.

### **BAB 5 : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini berisi penjelasan mengenai analisis dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta membahas dan menjelaskan mengenai evaluasi hasil penelitian.

### **BAB 6 : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian secara keseluruhan dan saran untuk objek penelitian dan penelitian selanjutnya yang terkait.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**