

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi telah berkembang dengan sangat cepat [1]. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) juga menawarkan banyak keuntungan dalam memberikan layanan komunikasi dan informasi di wilayah Indonesia, khususnya di Kabupaten Sikka. Universitas Nusa Nipa (UNIPA) Maumere terletak di Jalan Kesehatan No.3 Maumere, Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur [2]. Universitas Nusa Nipa Maumere adalah salah satu universitas yang sedang berkembang saat ini memanfaatkan kemajuan internet salah satunya adalah penggunaan *E-Campuz* [3].

E-Campuz merupakan sistem informasi yang dikembangkan oleh PT. Solusi Kampus Indonesia dalam bentuk aplikasi *online*, berguna untuk menunjang kegiatan akademik mahasiswa. PT Solusi Kampus Indonesia bekerja sama dengan Universitas Gadjah Mada (UGM) dan juga UNIPA Maumere sebagai pemegang hak akses pengguna *E-Campuz* [4],[5]. Sistem informasi *E-Campuz* mendukung layanan akademik mahasiswa, seperti: Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), Registrasi dan Heregistrasi, Pembayaran Biaya Kuliah, Pengelolaan Data Akademik, pelaporan data ke PDDIKTI dan pengelolaan proses Kuliah Kerja Nyata (KKN). Penggunaan *E-Campuz* sudah berjalan 6 tahun mulai dari tahun 2017 sampai saat ini [6].

E-Campuz adalah sistem berbasis web yang dapat digunakan mahasiswa untuk mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) dan Kartu Hasil Studi (KHS) di manapun. Akan tetapi sistem yang telah diterapkan tidak dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh mahasiswa [7]. Penerapan sistem informasi *E-Campuz* belum bisa dikatakan efektif apabila penyajian informasi belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna. Faktor lain yang mempengaruhi sistem informasi *E-Campuz* adalah kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi yang berkembang saat ini yang ada di perguruan tinggi [8]. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi KRS *E-Campuz* di Universitas Nusa Nipa Maumere.

Kepuasan adalah perbandingan antara harapan (*expectation*) dan kenyataan (*reality*). Kepuasan pengguna dianggap sebagai faktor utama dalam efektivitas, penerimaan, penggunaan dan keberhasilan sistem informasi [8]. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam pengembangan sebuah sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan sistem yang sedang berjalan atau yang diimplementasikan. Sistem informasi yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna [3],[9].

Model yang digunakan yakni *DeLone and McLean* merupakan model kesuksesan sistem informasi yang pertama kali diperkenalkan pada tahun 1981-1987. Model *DeLone and McLean* mencoba untuk menjelaskan hubungan antar enam dimensi, yaitu: *Information Quality, System Quality, Use, User Satisfaction,*

Individual Impact, dan *organizational impact* [6]. Pada tahun 2003 *DeLone and McLean* kembali melakukan penelitian untuk memperbaharui model *e-commerce*. Model ini menambahkan *Service Quality* (kualitas layanan) dan mengubah beberapa variabel untuk menyesuaikan model dengan perkembangan teknologi. *Service Quality* (kualitas layanan) mengacu pada variabel seperti kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi, dan waktu respons untuk *e-commerce* [9].

Salah satu faktor penelitian yang terkait dari faktor kepribadian pengguna dan faktor yang perlu diperhitungkan adalah *Personal Innovativeness* (inovasi pribadi) merupakan faktor penting dalam memprediksi niat pengguna untuk menerima teknologi baru. Sehingga seseorang dianggap lebih percaya diri tentang teknologi baru dengan tingkat inovasi pribadi yang lebih besar [10]. Dalam penggunaan *e-learning* [11],[12] menunjukkan bahwa inovasi pribadi, secara langsung dan tidak langsung, mempengaruhi pengaruh inovasi pribadi pada niat untuk menggunakan melalui persepsi subjektif individu terhadap teknologi baru seperti: kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kegunaan yang dirasakan [13],[14],[15]. Inovasi pribadi memiliki pengaruh positif yang kuat terhadap persepsi kemudahan penggunaan *e-learning* [16].

Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan satu konsep untuk faktor *Personal Innovativeness* (inovasi pribadi) dan model *DeLone and McLean* dalam menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi KRS *E-Campus* pada Universitas Nusa Nipa Maumere. Selain itu penelitian ini juga menambahkan

Moderating Factor seperti Jenis Kelamin, Angkatan, Semester, Eksakta dan Non Eksakta.

1.2 Rumusan Masalah

Universitas Nusa Nipa Maumere perlu memastikan dan mengukur keberhasilan penggunaan sistem informasi KRS *E-Campuz* yang dilihat dari segi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sehingga bisa menjadi ide dan tolak ukur kebaruan sistem untuk jangka panjang.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Faktor - faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi KRS *E-Campuz* untuk kalangan civitas akademika UNIPA?

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini menggunakan model *DeLone and McLean*.
2. Objek penelitian ini adalah mahasiswa kampus Universitas Nusa Nipa Maumere.

1.5 Tujuan Penelitian

Mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi KRS *E-Campuz* menggunakan model *DeLone and McLean* di Universitas Nusa Nipa Maumere.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan tentang identifikasi faktor kesuksesan sistem informasi KRS *E-Campuz*.

2. Bagi Universitas Nusa Nipa Maumere

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan menjadi bahan evaluasi sistem informasi yang diterapkan di Universitas Nusa Nipa Maumere.

