

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem informasi merupakan elemen vital di dalam dunia pendidikan tinggi modern. Menurut Laudon dan Laudon (2018), pentingnya Sistem Informasi Akademik (SIKAD) untuk pendidikan di zaman sekarang terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi operasional, memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik, dan mendukung pembelajaran yang lebih interaktif dan terpersonal, yang semuanya sangat diperlukan untuk menghadapi tantangan pendidikan modern. Di era di mana teknologi menjadi pusat dari hampir semua aspek kehidupan, universitas dan perguruan tinggi tidak terkecuali dalam mengadopsi dan menggunakan sistem informasi untuk memfasilitasi operasi mereka. Salah satu sistem informasi yang sangat penting dalam lingkungan pendidikan tinggi adalah Sistem Registrasi Kuliah dalam bentuk Kartu Rencana Studi (KRS). (Nama & Muludi, 2018) menyebutkan SIKAD memberikan update pada setiap pembelajaran atau informasi terkait kurikulum, KHS, KRS dan jadwal perkuliahan. (Sun & Shen, 2017) mengatakan dengan adanya website dan sistem informasi akademik serta berbagai fiturnya, mahasiswa dapat menilai sejauh mana keberadaan dan kesiapan kampus dalam memfasilitasi mahasiswa mengenai kebutuhan informasi dan data akademik yang akurat.

Namun, implementasi Sistem Registrasi Kuliah (KRS) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta (FBE UAJY) tidak terlepas dari berbagai masalah yang perlu mendapat perhatian. Pertama, terkait kualitas sistem, server sering down atau mengalami gangguan selama periode pendaftaran dan waktu respons yang lambat selama pendaftaran mata kuliah terutama saat banyak pengguna mengakses sistem secara bersamaan, mengakibatkan mahasiswa kesulitan mengakses sistem. Kedua, terkait kualitas informasi, kurangnya informasi penting terkait mata kuliah, seperti, deskripsi dan prasyarat. Ketiga, terkait kualitas layanan, layanan dukungan teknis yang lambat atau tidak memadai ketika pengguna mengalami masalah dengan sistem KRS, sehingga menyebabkan gangguan berkepanjangan dan meningkatkan ketidakpuasan pengguna. Keempat, terkait minat penggunaan, mahasiswa tidak memiliki pilihan lain selain menggunakan sistem KRS yang disediakan, namun hal ini dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap sistem KRS. Kelima, terkait kepuasan pengguna, pengguna merasa bahwa sistem KRS tidak efektif dalam membantu mereka menyelesaikan tugas pendaftaran mata kuliah sehingga menurunnya kepuasan terhadap sistem rawan terjadi. Keenam, terkait manfaat bersih, untuk meneliti apakah benar sistem KRS di FBE UAJY ini telah berhasil dalam pelaksanaannya melalui evaluasi manfaat bersih yang didapatkan fakultas, seperti apakah sistem KRS meningkatkan efisiensi operasional, apakah mengurangi biaya operasional, dan apakah mahasiswa merasa sistem KRS berkontribusi positif terhadap pengalaman akademik mereka.

Meningkatnya kompleksitas dan kebutuhan akan evaluasi menyeluruh, kerangka kerja yang telah terbukti seperti Model DeLone dan McLean sangat penting untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi (Jennex & Olfman, 2003). Salah satu penelitian yang sukses menggunakan Model Kesuksesan DeLone dan McLean tersebut adalah penelitian yang dilakukan oleh Putra, dkk. (2022) dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ada keterkaitan yang positif dan signifikan antar variabel. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Saputro, dkk. (2015) menunjukkan bahwa variabel-variabel seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan sistem.

Komponen utama dari Model DeLone and McLean mencakup variabel-variabel sebagai berikut: Kualitas Sistem (System Quality); Kualitas Informasi (Information Quality); Kualitas Layanan (Service Quality); Penggunaan (Usage); Kepuasan Pengguna (User Satisfaction); dan Manfaat Bersih (Net Benefits). Model DeLone and McLean menekankan hubungan antara variabel-variabel ini. Menurut model ini, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan mempengaruhi minat penggunaan, yang pada gilirannya memengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sistem kemudian berkontribusi pada manfaat bersih sistem. Selain itu, model ini juga mengakui hubungan langsung antara variabel-variabel tersebut.

Oleh karena itu, penilaian menyeluruh terhadap kualitas dan efektivitas Sistem KRS di FBE UAJY menjadi imperatif untuk memastikan bahwa sistem tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan seluruh penggunanya, yaitu mahasiswa dan staf tata usaha akademik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pemahaman tentang keberhasilan Sistem KRS di lingkungan akademik Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah untuk penelitian skripsi tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan?
2. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?
3. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan?
4. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?
5. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan?
6. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?

7. Apakah Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna?
8. Apakah Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih?
9. Apakah Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan, tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Menilai dan mengukur kesuksesan Sistem KRS di Fakultas Bisnis dan Ekonomika (FBE) Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY) menggunakan Model Kesuksesan DeLone & McLean.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan dan kegagalan Sistem KRS di Fakultas Bisnis dan Ekonomika (FBE) Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY).
3. Mengembangkan rekomendasi berdasarkan hasil penilaian untuk meningkatkan kesuksesan Sistem KRS di Fakultas Bisnis dan Ekonomika (FBE) Universitas Atma Jaya Yogyakarta (UAJY).

1.4. Batasan Penelitian

Batasan penelitian bertujuan agar penelitian fokus terhadap tujuan penelitian.

1. Penelitian terbatas di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Penelitian hanya terbatas pada pemakai sistem (*user*) KRS di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Penilaian dibatasi dari perspektif pemakai sistem (*user*) sebagai responden.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari skripsi ini sangat beragam dan dapat membawa dampak positif baik secara teoritis maupun praktis.

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang sistem informasi, khususnya dalam konteks evaluasi keberhasilan sistem informasi di lingkungan pendidikan tinggi. Dengan menerapkan Model Kesuksesan DeLone & McLean, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan Sistem KRS di FBE UAJY.

2. Kontribusi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga kepada pihak administrasi akademik FBE UAJY untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi Sistem KRS. Rekomendasi yang

dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk perbaikan dan pengembangan sistem, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna dan memperkuat administrasi akademik fakultas.

3. Kontribusi Akademis

Penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi peneliti masa depan yang tertarik dalam bidang evaluasi sistem informasi di institusi pendidikan tinggi. Dengan memperluas pemahaman tentang aplikasi Model Kesuksesan DeLone & McLean dalam konteks khusus Sistem KRS di universitas, penelitian ini dapat membuka pintu bagi penelitian lanjutan yang lebih mendalam dan luas dalam bidang ini.

4. Peningkatan Kualitas Layanan Akademik

Melalui evaluasi yang menyeluruh terhadap kualitas dan keberhasilan Sistem KRS, penelitian ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan akademik yang diberikan oleh FBE UAJY. Dengan memahami kebutuhan dan harapan pengguna, fakultas dapat melakukan perbaikan yang tepat guna untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan Sistem KRS.

Dengan demikian, skripsi ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, tetapi juga memberikan manfaat yang nyata bagi praktik dan pelayanan akademik di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.