

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pendidikan adalah sebuah usaha yang disadari dan direncanakan untuk menciptakan suasana dan proses pembelajaran bagi peserta didik untuk secara aktif dapat mengembangkan potensi kekuatan spiritual keagamaannya. Pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, moralitas, akhlak mulia dan keahlian yang diperlukan oleh dirinya, masyarakat maupun bangsa dan negara (UU No 20 Th.2003).

Seiring berjalannya waktu, pendidikan juga terus berkembang, khususnya pendidikan nasional, hal ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 tentang Sistem Pendidikan Nasional, yang menyatakan bahwa pendidikan nasional merupakan pendidikan yang berdasar pada Pancasila serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berakar pada nilai-nilai agama Indonesia, budaya bangsa dan responsif terhadap tuntutan perubahan zaman.

Pendidikan merupakan salah satu mesin kemajuan masyarakat dunia, salah satunya adalah peningkatan mutu pendidikan tinggi. Peningkatan pengelolaan dan pengembangan perguruan tinggi dirasa perlu untuk diperluas, termasuk dalam pemanfaatan prinsip-prinsip manajemen modern yang berorientasi pada mutu. Bagi pemilik dan pengelola perguruan tinggi, sistem manajemen mutu pada dasarnya difokuskan pada perbaikan terus-menerus untuk memperkuat dan mengembangkan kualitas tersebut (Sofyan, 2006). Menurut (PP No.60 Th.1999 tentang Pendidikan Tinggi, 1999) Perguruan Tinggi merupakan Pendidikan pada jalur pendidikan

sekolah pada jenjang yang lebih tinggi dari pada pendidikan menengah pada jalur pendidikan sekolah.

Perkembangan pendidikan tidak lepas dari adanya perkembangan teknologi yang juga kian pesat. Namun pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu organisasi atau perusahaan tidaklah mudah untuk dicapai, diperlukan perencanaan yang baik, kerjasama antar elemen yang kompak, keinginan yang kuat untuk berubah dan dapat diimplementasikan sesuai dengan visi dan misi organisasi agar bisa diterapkan. Organisasi seperti perguruan tinggi merupakan contoh dengan elemen yang sangat kompleks, selalu terjadi pertukaran data antar elemen dan memiliki komunikasi yang cukup kuat, sehingga sangat cocok untuk diterapkan dalam penerapan teknologi informasi (Setiawan E.B, 2009). Ditengah persaingan perguruan tinggi yang kian ketat antara perguruan tinggi swasta dan perguruan tinggi negeri, menuntut seluruh *stakeholder* suatu perguruan tinggi untuk terus meningkatkan kualitasnya seperti meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas pengajaran, kurikulum pembelajaran hingga mengembangkan sistem informasi akademik.

Universitas Ngurah Rai adalah salah satu universitas yang saat ini mulai mengikuti perkembangan teknologi di bidang pendidikan, melakukan suatu upaya untuk menunjang kegiatan akademik salah satunya adalah dengan penerapan SUNARI (Sistem Informasi Unggulan Universitas Ngurah Rai). Sistem informasi akademik merupakan suatu sistem yang diterapkan dengan teknologi komputer yang dirancang secara khusus untuk keperluan pengelolaan data akademik sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat dikelola menjadi suatu informasi yang berguna dalam manajemen universitas dan pengambilan keputusan atau top

management di universitas atau perguruan tinggi (Sevima.com, 2018). Peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan data kemahasiswaan di Universitas Ngurah Rai diterapkan dengan mengimplementasikan sistem SUNARI yang merupakan salah satu prioritas dalam tahapan pengembangan organisasi.

Pengalaman menunjukkan bahwa ada permasalahan seperti kurangnya sosialisasi sistem kepada pengguna, sering terjadi kesalahan login pengguna ke sistem, lamanya menunggu validasi pembayaran dari keuangan serta tidak dapat mengkonfirmasi pembayaran SPP secara offline sehingga pengguna harus mengupload sendiri dengan login menggunakan akunnya pada implementasi SUNARI. Permasalahan lain belum teridentifikasi karena belum pernah dilakukan evaluasi terhadap SUNARI. Oleh karena itu, penulis memandang perlu untuk melakukan evaluasi terhadap SUNARI dengan harapan operasional SUNARI kedepan lebih efisien dan efektif, sehingga menjamin kepuasan pengguna.

Penerapan SUNARI di Universitas Ngurah Rai bagi pimpinan informasi diharapkan dapat memudahkan proses pengambilan keputusan oleh manajemen perguruan tinggi (perencanaan, penggerakan, pengorganisasian, dan pengendalian), karena informasi yang akurat dapat memperbaiki kinerja perguruan tinggi. SUNARI juga diharapkan untuk dapat memudahkan mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan (*civitas akademika*) untuk mendapatkan informasi yang cepat dan akurat. Dimana sistem informasi akademik yang dalam hal ini SUNARI yang dimiliki Universitas Ngurah Rai merupakan gerbang dalam penyampaian informasi administrasi akademik kepada *civitas akademika* perguruan tinggi yang efektif dan efisien. Dengan SUNARI dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga terciptanya tata kelola yang baik dari perguruan tinggi (*good university*

governance) dengan mewujudkan aspek transparansi, akuntabilitas, kepemimpinan, komitmen dan lain sebagainya. Informasi akademik yang disediakan oleh SUNARI digunakan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen dan fakultas, seperti Kartu Hasil Studi (KHS), jadwal kuliah, daftar hadir dan transkrip nilai akademik.

Sebagai sistem yang baru diterapkan di Universitas Ngurah Rai, inovasi yang dapat ditawarkan untuk mendukung kesuksesan SUNARI di Universitas Ngurah Rai adalah seperti berikut. 1) Dengan melakukan sosialisasi secara berkala tentang SUNARI kepada mahasiswa khususnya mahasiswa baru sehingga pengguna tidak merasa kesulitan saat menggunakan SUNARI tersebut. Metode sosialisasi juga hendaknya diperhatikan, sehingga sosialisasi dapat berjalan sesuai dengan harapan mahasiswa sebagai pengguna. 2) Menyediakan ringkasan petunjuk penggunaan (*Manual Book*) SUNARI sehingga memudahkan pengguna dalam mengaplikasikan SUNARI. 3) Membentuk tim dari Universitas Ngurah Rai untuk bersma sama melakukan perbaikan sistem. 4) Mengembangkan menu – menu aplikasi lain di SUNARI yang belum dapat digunakan sehingga kegiatan akademik seluruh civitas akademika Universitas Ngurah Rai dapat berjalan secara terpusat pada sistem SUNARI.

Beberapa penelitian yang menjadi rujukan adalah seperti berikut. 1) Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom di Saat Pandemi Covid-19 (2020). 2) Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean (2018). 3) Penerapan Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM)

Universitas Brawijaya (2018). 4) Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Mengadopsi Model DeLone & McLean (2017). Penelitian 1) Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom di Saat Pandemi Covid-19 (2020) dan 2) Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean (2018) mengukur kesuksesan sistem dengan menggunakan model SEM (*Structural Equation Modelling*). 3) Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya (2018) dianalisis dengan menggunakan model *Product Moment Person*, dan 4) Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Mengadopsi Model DeLone & McLean (2017) dianalisis dengan menggunakan model analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penerapan sistem informasi masih perlu dilakukan peningkatan terhadap kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi guna memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yang secara langsung akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan minat pengguna dan memberikan manfaat – manfaat bagi mahasiswa sebagai pengguna. Oleh karena kurangnya sosialisasi penggunaan sistem informasi mengakibatkan berkurangnya minat pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Peningkatan kualitas sistem informasi juga diperlukan untuk menghasilkan informasi dan memberikan layanan yang lebih baik bagi pengguna.

Merujuk dari penelitian sebelumnya, penelitian ini akan meninjau dari aspek kesuksesan penerapan suatu sistem untuk menganalisis sistem informasi

dibidang pendidikan dimana menggunakan metode DeLode dan McLean. Model DeLone dan McLean yang digunakan mencerminkan ketergantungan dari enam ukuran kesuksesan sistem informasi. SUNARI ini merupakan pengalihan sistem yang diterapkan di Universitas Ngurah Rai yang di mana sebelumnya segala sesuatu yang berkaitan dengan akademik mahasiswa dilakukan masih dengan metode manual. Namun, sejak penerapan sistem ini belum pernah dilakukan analisis penerimaan terkait dengan sistem ini dari perspektif mahasiswa itu sendiri. Keberhasilan penerapan sistem informasi akademik dapat diukur dengan melakukan evaluasi, sehingga dengan melakukan evaluasi lebih dini, perguruan tinggi dapat mengantisipasi kemungkinan buruk yang dapat terjadi dan meminimalisir dampak negatif yang timbul dari penerapan sistem ini. Maka perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna melalui pemanfaatan model kesuksesan sistem informasi. Menurut Anne Anastasi (1978), evaluasi merupakan proses sistematis untuk menentukan sejauh mana tujuan instruksional yang dicapai oleh seseorang.

Evaluasi adalah suatu kegiatan guna menilai sesuatu dengan cara sistematis, terencana dan dengan tujuan yang jelas. Kesuksesan sistem informasi merupakan salah satu tingkat dimana sistem informasi dapat membantu organisasi mencapai tujuannya. Dalam siklus pengembangan sistem informasi perlu dilakukan pengecekan atau penelaahan implementasi sistem informasi pasca implementasi. Penelaahan tersebut bertujuan untuk menentukan/memilihkan efektivitas sistem (seberapa jauh sistem informasi tersebut dapat mencapai sasaran/tujuannya) serta untuk mengevaluasi proses pengembangan sistem tersebut. Penerapan sistem/teknologi informasi dalam sebuah proses bisnis perusahaan diharapkan

berhasil/sukses dalam pelaksanaannya. Analisis dari sistem ini nantinya dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan sistem kedepannya karena sistem SUNARI termasuk baru di UNR sehingga perlu pengkajian apakah sistem yang dikembangkan berhasil atau masih perlu dikembangkan.

Penelitian yang dilakukan diberi judul: “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Unggulan Universitas Ngurah Rai (SUNARI) Menggunakan Metode *DeLone And McLean*”. Model Delone dan Mclean memiliki ketergantungan pada enam ukuran keberhasilan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*use*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Kualitas sistem dan kualitas informasi adalah dua dimensi pertama dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean. Kedua kualitas ini menentukan sikap pengguna sistem sebagai penerima informasi. Berdasarkan kualitas sistem dan kualitas informasi, pengguna sistem dapat memutuskan apakah akan menggunakan atau tidak menggunakan sistem tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, berikut permasalahan yang dapat diidentifikasi.

1. SUNARI milik Universitas Ngurah Rai Denpasar belum pernah dievaluasi sebelumnya.
2. Belum ada informasi tentang pengaruh sistem terhadap minat pengguna SUNARI
3. Belum ada informasi tentang pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SUNARI

4. Sering adanya keluhan operasional dari pengguna, terkait dengan penggunaan sistem SUNARI di Universitas Ngurah Rai Denpasar, antara lain kurangnya sosialisasi sistem kepada pengguna, sering terjadi kesalahan login pengguna ke sistem, lamanya menunggu validasi pembayaran dari keuangan serta tidak dapat mengkonfirmasi pembayaran SPP secara *offline* sehingga pengguna harus mengupload sendiri dengan login menggunakan akunnya.
5. Pengembangan SUNARI sulit dilakukan karena belum pernah dievaluasi sebelumnya.

1.3.Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan dengan harapan penelitian terfokus dengan batasan – batasan yang dibuat. Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean untuk mengukur kesuksesan Sistem Informasi Unggulan Universitas Ngurah Rai (SUNARI)
2. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa sebagai pengguna Sistem Informasi Unggulan Universitas Ngurah Rai (SUNARI)
3. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Minat Pengguna (X3), Kepuasan Pengguna (X4) dan Manfaat Bersih (Y).

1.4.Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang diteliti sehubungan dengan analisis kesuksesan Sistem Informasi Unggulan Universitas Ngurah Rai (SUNARI) adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas sistem SUNARI?
2. Bagaimana minat pengguna SUNARI?
3. Bagaimana kualitas informasi SUNARI?
4. Bagaimana kepuasan pengguna SUNARI?
5. Bagaimana manfaat bersih SUNARI?
6. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap minat pengguna SUNARI?
7. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SUNARI?
8. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap minat pengguna SUNARI?
9. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SUNARI?
10. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat pengguna SUNARI?
11. Apakah minat pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih SUNARI?
12. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih SUNARI?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan penulis dapat tercapai pada penelitian ini diantaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem SUNARI
2. Untuk mengetahui bagaimana minat pengguna SUNARI
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas informasi SUNARI
4. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna SUNARI
5. Untuk mengetahui bagaimana manfaat bersih SUNARI
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap minat penggunaan SUNARI.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SUNARI.
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap minat penggunaan SUNARI.
9. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SUNARI.
10. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap minat penggunaan SUNARI.
11. Untuk mengetahui pengaruh minat pengguna terhadap manfaat bersih SUNARI
12. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih SUNARI

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pembaca, mahasiswa, dan civitas akademika sebagai referensi penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang kesuksesan suatu sistem informasi pada khususnya. Dalam penelitian ini kontribusi keterbaruan yang diberikan adalah dengan penggunaan metode analisis data yang dilakukan dengan analisis jalur yang menggunakan teknik PLS-SEM (*Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*). Teknik ini digunakan untuk menganalisis jalur atau pola hubungan antar variabel.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola Sistem Informasi Unggulan Universitas Ngurah Rai (SUNARI) untuk dipergunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi kepada pengambil kebijakan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan Sistem Informasi Unggulan Universitas Ngurah Rai (SUNARI) dan sebagai sumber referensi penelitian berikutnya dalam kaitannya dengan pengembangan ilmu pengetahuan tentang analisis kesuksesan sistem informasi.

b. Bagi Warga Universitas Ngurah Rai

Mempermudah layanan kepada pengguna khususnya di lingkungan Universitas Ngurah Rai sehingga pengelolaan akademik civitas akademika Universitas Ngurah Rai dapat dilakukan secara optimal dan efektif.

1.7 Penjelasan Istilah

Menghindari salah pengertian dan penafsiran maka setiap istilah yang ada perlu didefinisikan secara jelas. Definisi dan ukuran dari setiap istilah dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. SUNARI (Sistem Informasi Unggulan Universitas Ngurah Rai)

SUNARI merupakan suatu sistem yang dibuat untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik di Universitas Ngurah Rai secara online, seperti proses pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengisian nilai, pengelolaan data dosen dan mahasiswa.

2. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri menurut DeLone dan McLean (1992) dalam (Rukmiyati & Budiarta, 2017). Kualitas sistem informasi juga didefinisikan Davis *et al.* (1989) dan Chin dan Todd (1995) dalam (Rukmiyati & Budiarta, 2017) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk

mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

3. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu (Rukmiyati & Budiarta, 2017). Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan menurut Rai *et al.*, (2002) dalam (Rukmiyati & Budiarta, 2017).

4. Minat Pengguna (*Intention to use*)

Penggunaan mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela (Siregar, 2017).

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut (Sagara Kurniawan, 2020).

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat bersih merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi Jogiyanto (2007) dalam (Siregar, 2017).

1.8 Rencana Publikasi

Rencana publikasi dalam penelitian ini akan berisi tiga bagian utama yaitu bagian depan yang berisikan judul, penulis, abstrak beserta kata kunci, sedangkan bagian inti berisi pendahuluan kajian teori, metode penelitian serta hasil penelitian, untuk bagian akhir akan berisikan ucapan terima kasih dan daftar rujukan. Berikut disajikan link jurnal atau artikel sesuai template jurnal yang akan dituju. Link Jurnal: <https://ejournal-pasca.undiksha.ac.id/index.php/jik>

