

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengelolaan sistem informasi secara efektif pada perusahaan/organisasi sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh tujuan dari perusahaan tersebut. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi banyak perusahaan yang mengembangkan serta memberikan perhatian khusus pada sistem informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Sistem informasi juga merupakan faktor pembeda kompetitif yang utama dalam suatu perusahaan.

Perusahaan/organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengembangkan produk, jasa, dan kemampuan yang memberikan keunggulan dalam perusahaan. Teknologi informasi memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari, terutama bagi perusahaan dan organisasi. Perkembangan teknologi yang pesat membuat pengguna semakin membutuhkan teknologi untuk memudahkan dan mempercepat pengolahan data dan informasi. Perguruan tinggi juga perlu mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk memberikan kemudahan akses informasi secara online yang canggih dan terkomputerisasi. Sistem Informasi Online (SION) merupakan salah satu dari beberapa sistem yang dimiliki oleh ITB STIKOM Bali. SION adalah sistem informasi yang memudahkan mahasiswa ITB STIKOM Bali untuk mendapatkan informasi terkait kegiatan

perkuliahan, biodata personal mahasiswa, data dosen, data kemahasiswaan, tugas akhir/skripsi, data akademik, informasi pengumuman dan lain sebagainya. Sistem informasi online sebagai fasilitas bagi seluruh mahasiswa dari berbagai daerah dan kesibukan yang berbeda-beda dapat membuat mahasiswa fokus menempuh pendidikan yang berkualitas.

Peningkatan kualitas pengelolaan akademik dan kemahasiswaan melalui implementasi sistem informasi online (SION) merupakan salah satu prioritas dalam tahapan pengembangan organisasi. ITB STIKOM Bali sebagai perguruan tinggi teknologi informasi memandang penting mengetahui seberapa efektif dan efisien sistem informasi online (SION) khususnya bagi mahasiswa. Hal ini mendorong penulis untuk menganalisis kesuksesan sistem informasi SION di ITB STIKOM Bali. Guna ITB STIKOM Bali sebagai pengelola sistem mengetahui bagaimana tanggapan pengguna terhadap sistem informasi online sehingga kedepannya dapat dikembangkan sistem informasi online yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan memberikan manfaat positif untuk proses belajar mengajar.

Perubahan teknologi yang sukses dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi aktivitas, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan dan keunggulan kompetitif. Sistem yang berkembang pesat dapat menyediakan akses online bagi mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan akademik mereka. Sintak ini digunakan oleh mahasiswa dalam menggunakan SION.

Demi meningkatkan kepuasan mahasiswa maka dibutuhkan evaluasi kepuasan pengguna. Evaluasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi merupakan suatu

alat untuk mengukur tingkat keberhasilan sistem informasi dalam mencapai tujuan organisasi. Peningkatan penerapan teknologi informasi di berbagai perusahaan membuat evaluasi sistem informasi dan efektivitasnya menjadi topik yang penting bagi praktisi dan peneliti. Pasca implementasi sistem informasi, perlu dilakukan penelaahan untuk menentukan efektivitas sistem, yaitu sejauh mana sistem informasi tersebut dapat mencapai tujuannya. Penelaahan ini juga bertujuan untuk mengevaluasi proses pengembangan sistem. Penerapan sistem informasi dalam proses bisnis perusahaan diharapkan dapat berjalan dengan lancar dan sukses.

Pengukuran keberhasilan sistem teknologi informasi penting bagi manajemen dan perusahaan untuk mengetahui manfaat yang diperoleh. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem teknologi informasi. (Sapty Rahayu,dkk 2018) dalam penelitiannya Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean didapatkan hasil Ada 10 hipotesis yang dibentuk berdasarkan model DeLone dan McLean untuk menguji kesuksesan implementasi SIKMA. (Sapty Rahayu et al., 2018) dalam penelitiannya yang berjudul analisis kesuksesan sistem informasi keuangan daerah dengan mengadopsi model delone dan mc lean, Analisis yang dilakukan menemukan hasil bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan sistem. Analisis yang dilakukan menemukan hasil bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan pada penggunaan sistem. Analisis yang dilakukan menemukan hasil bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan

signifikan pada penggunaan sistem. Analisis yang dilakukan menemukan hasil bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna.

Supriyono (2017) dalam penelitiannya analisis kesuksesan sistem informasi perpustakaan di universitas negeri yogyakarta dengan pendekatan delone and mclean berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan tersebut, penerapan Sistem Informasi Perpustakaan di Universitas Negeri Yogyakarta (<http://library.uny.ac.id>) dapat dinyatakan sukses karena terdapat korelasi yang positif dan signifikan antar variabel. (Yuliana & Riyadi, 2016) dalam penelitiannya analisis kesuksesan sistem informasi perhotelan dengan pendekatan delone and mclean dari hasil penelitiannya didapatkan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi perhotelan, Variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel kepuasan pengguna. Salah satu penelitian yang memfokuskan analisis kesuksesan dari suatu sistem informasi adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean 1992 dengan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: *system quality*, *information quality*, *user satisfaction*, *use*, (*individual impact*), dan (*organizational impact*). Dibutuhkan informasi tentang pengaruh kualitas sistem terhadap minat pengguna, pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan Pengguna, pengujian *user experience* terhadap penggunaan sistem untuk SION milik ITB STIKOM Bali. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penulis menganggap penting untuk mencari bagaimanakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, bagaimanakah kualitas informasi berpengaruh terhadap

kepuasan pengguna, bagaimanakah kualitas sistem berpengaruh terhadap minat penggunaan, bagaimanakah kualitas informasi berpengaruh terhadap minat penggunaan, bagaimanakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat pengguna. Peneliti memandang perlu melakukan penelitian kepada mahasiswa aktif ITB STIKOM Bali Kampus Jimbaran sebagai responden berdasarkan permasalahan yang ditemukan dengan topik Analisis Kesuksesan Sistem Informasi *Online* (SION) Menggunakan Metode Delone and MCLean pada ITB STIKOM Bali.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Belum ada informasi tentang pengaruh kualitas sistem terhadap minat pengguna.
2. Belum ada informasi tentang pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
3. Masalah yang sering muncul dalam operasional SION belum adanya pengujian *user experience* terhadap penggunaan sistem tersebut.

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 and MCLean* untuk mengukur

- kesuksesan sistem informasi (SION).
2. Sistem yang diteliti adalah sistem informasi online (SION) milik ITB STIKOM Bali yang dapat diakses pada halaman www.sion.stikom-bali.ac.id.
 3. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif ITB STIKOM Bali Kampus Jimbaran.
 4. Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive* sampling.
 5. Variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kepuasan pengguna (X3), dan minat pengguna (Y).

1.4 Rumusan Masalah

Beberapa permasalahan yang diteliti sehubungan dengan analisis kesuksesan sistem informasi online (SION) adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimanakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Bagaimanakah kualitas sistem berpengaruh terhadap minat penggunaan?
4. Bagaimanakah kualitas informasi berpengaruh terhadap minat penggunaan?
5. Bagaimanakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap minat pengguna?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan penulis dapat tercapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas SION terhadap minat penggunaan.
2. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas SION terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas informasi terhadap minat pengguna.
4. Untuk mendeskripsikan pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
5. Untuk mendeskripsikan pengaruh kepuasan pengguna terhadap minat pengguna.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya demi mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang kesuksesan suatu sistem informasi pada khususnya.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola sistem informasi *online* untuk dipergunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi kepada pengambil kebijakan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi

kesuksesan SION dan sebagai sumber referensi penelitian berikutnya dalam kaitannya dengan pengembangan ilmu pengetahuan tentang analisis kesuksesan sistem informasi.

b) Bagi Penulis

Dapat menambah pemahaman dan wawasan penulis mengenai hal-hal yang berhubungan dengan analisis dari suatu kesuksesan sistem informasi pada umumnya.

