

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini digunakan di berbagai organisasi, termasuk organisasi sektor publik. Untuk menjangkau lebih banyak pengguna, sistem informasi diperlukan untuk mendukung proses organisasi dan sistem pelayanan. Teknologi Informasi (TI) telah masuk ke hampir semua bidang kehidupan manusia. Agar teknologi informasi berkembang, maka dibutuhkan sistem informasi. Sistem informasi ini terdiri atas modul-modul yang saling terintegrasi yang menyajikan informasi dan mengolah data untuk disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem informasi ini juga terdiri dari database, *source code*, model desain sistem informasi, dan modul-modul yang mempermudah proses pengembangan dan perawatan sistem informasi (Wahab, 2020). Salah satu contoh organisasi sektor publik yang memanfaatkan teknologi sistem informasi adalah perguruan tinggi. *Website* merupakan salah satu dari sekian teknologi yang sering digunakan dalam bidang pendidikan. *Website* adalah kumpulan halaman yang mengandung berbagai jenis informasi, seperti teks, gambar diam, gambar bergerak, video, suara, dan semua kombinasi yang mungkin. *Website* adalah struktur yang saling terkait yang terhubung melalui jaringan halaman dan dapat bersifat statis atau dinamis. Portal akademik adalah salah satu contoh bagaimana situs web digunakan di perguruan tinggi. Sebuah sistem informasi yang disebut portal akademik adalah sistem informasi yang berfungsi sebagai saluran komunikasi untuk civitas

akademika dan menyediakan informasi tentang unit akademik (Cantika Maharani A et al. 2023).

Sebagai institusi pendidikan tinggi negeri yang terus berupaya menjaga dan meningkatkan mutu pendidikannya, Politeknik Pariwisata Bali memiliki kewajiban untuk mempertahankan standar kualitas unggul. Berdasarkan observasi awal peneliti, tata kelola layanan akademik yang prima dan terintegrasi melalui Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) menjadi sebuah keharusan. SIAMIK tidak hanya difungsikan untuk memfasilitasi kebutuhan administratif internal, tetapi juga berperan penting dalam menunjang proses akreditasi institusi maupun program studi. Data akademik yang tercatat dalam SIAMIK seperti rekapitulasi nilai, kehadiran, serta aktivitas pembimbingan akademik merupakan salah satu sumber utama dalam penyusunan borang akreditasi, khususnya pada kriteria yang menilai ketersediaan dan validitas sistem informasi pendukung tata kelola akademik. Semakin akurat, lengkap, dan mudah diakses data yang dihasilkan oleh SIAMIK, semakin lancar pula proses penyusunan dan verifikasi dokumen akreditasi oleh pengelola program studi maupun institusi. Selain berperan dalam proses akreditasi, sistem ini juga menjadi instrumen vital untuk memastikan kelancaran sinkronisasi data akademik dari perguruan tinggi ke Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDIKTI) Kementerian Pendidikan, yang turut menjadi salah satu prasyarat administratif dalam proses akreditasi. Dengan demikian, kualitas dan keandalan SIAMIK secara tidak langsung turut menentukan efisiensi proses akreditasi yang dijalankan oleh institusi. Oleh karena itu, Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) di Politeknik Pariwisata Bali merupakan salah satu komponen penting dalam

mendukung kelancaran kegiatan akademik dan administrasi di lingkungan kampus. Sistem ini digunakan oleh berbagai pihak, mulai dari pimpinan/manajemen, tenaga kependidikan/staf administrasi, dosen, hingga mahasiswa, untuk mempermudah pengelolaan dan akses data akademik secara terintegrasi. Bagi pimpinan, SIAMIK berfungsi sebagai penyedia laporan rekapitulasi data akademik secara menyeluruh yang mendukung proses evaluasi, pengawasan (monitoring), serta pengambilan keputusan strategis di tingkat institusi. Bagi dosen, SIAMIK berfungsi dalam pengelolaan kegiatan perkuliahan, seperti mencetak berita acara, mengatur daftar hadir, mengelola dan memperbarui nilai mahasiswa, serta memantau proses bimbingan akademik. Bagi staf administrasi, sistem ini berperan dalam pengelolaan data kemahasiswaan yang meliputi input, pembaruan, serta pencetakan berbagai dokumen seperti data SKP, SPP, wisuda, praktik kerja nyata, dan tugas akhir. Sementara bagi mahasiswa, SIAMIK berfungsi sebagai media untuk memantau hasil belajar, melihat nilai yang telah diinput dosen, serta mengakses berbagai informasi akademik yang berkaitan dengan kegiatan perkuliahan.

Secara ideal, penerapan SIAMIK diharapkan mampu memberikan kemudahan penuh bagi seluruh pengguna dalam menjalankan aktivitas akademik. Bagi mahasiswa, SIAMIK semestinya menyediakan akses layanan secara terintegrasi melalui satu akun, memungkinkan validasi persyaratan akademik dilakukan secara daring tanpa proses manual, serta menyajikan data nilai dan informasi akademik yang selalu mutakhir dan akurat. Bagi dosen, SIAMIK idealnya memungkinkan proses penginputan nilai dilakukan secara langsung dan real-time melalui sistem, tanpa memerlukan prosedur manual berlapis berupa

pengisian formulir cetak yang kemudian diinput ulang oleh admin akademik. Bagi staf administrasi dan pimpinan, sistem yang ideal semestinya telah terintegrasi penuh dengan sistem pendukung lain, seperti sistem perpustakaan dan sistem keuangan, sehingga seluruh proses administrasi dan pelaporan dapat berjalan secara otomatis, cepat, dan minim risiko kesalahan.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi awal terhadap pengguna SIAMIK, ditemukan bahwa dalam penerapannya masih terdapat beberapa aspek yang berpotensi memengaruhi efektivitas sistem. Diketahui bahwa tampilan antarmuka sistem masih tergolong sederhana dan belum sepenuhnya interaktif, sehingga membuat pengguna kurang nyaman dalam mengakses fitur-fitur yang tersedia. Selain itu, sistem belum dilengkapi dengan fitur *Single Sign-On* (SSO) yang memungkinkan pengguna mengakses seluruh layanan kampus dengan satu akun, sehingga pengguna harus melakukan login berulang kali. SIAMIK juga belum terintegrasi dengan sistem pendukung lain, seperti sistem perpustakaan dan sistem keuangan. Hal ini menyebabkan proses administrasi masih dilakukan secara manual, seperti pencetakan formulir KIMPA (Kartu Izin Mengikuti Penilaian Akhir) yang mengharuskan mahasiswa memvalidasi status bebas pinjaman buku secara fisik ke perpustakaan. Lebih lanjut, proses input nilai oleh dosen belum dapat dilakukan secara langsung melalui sistem. Dosen harus mengunduh formulir berita acara, menuliskan nilai secara manual, lalu mengunggah hasilnya agar admin akademik dapat melakukan input ulang ke dalam database SIAMIK. Prosedur berlapis ini memperlambat proses pengolahan nilai dan berpotensi menimbulkan kesalahan input data (*human error*). Integrasi administrasi keuangan juga belum

optimal, di mana proses pembayaran masih dilakukan melalui transfer manual dan dicatat secara terpisah oleh staf administrasi di SIAMIK.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun SIAMIK telah menjadi komponen utama administrasi kampus, belum ada evaluasi menyeluruh untuk menilai efektivitas dan kepuasan penggunaannya. Evaluasi yang objektif dan sistematis diperlukan agar dapat mengidentifikasi kelemahan secara spesifik serta menentukan langkah pengembangan yang terukur dan terarah. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang dapat menilai keberhasilan sistem dari berbagai aspek. Model DeLone & McLean merupakan salah satu kerangka kerja yang komprehensif dan relevan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi. Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi diukur melalui dimensi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Meskipun demikian, evaluasi ini mengecualikan dimensi penggunaan (*use*) mengingat operasional SIAMIK bersifat wajib (*mandatory*), sehingga seluruh pengguna diwajibkan menggunakan sistem dalam mendukung proses akademik. Dalam sistem informasi yang bersifat wajib, beberapa penelitian telah memodifikasi Model DeLone dan McLean dengan mengecualikan variabel *use* karena tingkat penggunaan tidak lagi mampu membedakan keberhasilan sistem. Pendekatan tersebut diterapkan oleh Kafrawi et al. (2022) , Novianto, (2020) dan Yunis et al. (2017) sehingga penelitian ini memfokuskan evaluasi pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Pada penelitian ini, evaluasi menggunakan Model DeLone & McLean difokuskan pada lima variabel utama. Tiga variabel bertindak sebagai faktor kualitas, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kualitas sistem menilai seberapa baik aplikasi berjalan, kualitas informasi menilai keakuratan data yang dihasilkan, sedangkan kualitas layanan menilai kesigapan pengelola dalam membantu pengguna. Ketiga kualitas ini dievaluasi untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel terhadap kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang dirasakan oleh institusi. Dengan pemetaan ini, peneliti dapat mengetahui secara pasti bagian mana dari SIAMIK yang masih kurang maksimal. Tujuannya adalah agar rekomendasi perbaikan yang diberikan di akhir penelitian nanti bisa lebih spesifik dan tepat sasaran. Pentingnya melihat pengaruh dari variabel-variabel tersebut juga didukung oleh berbagai temuan dari penelitian terdahulu. Penelitian Ramadhan et al. (2021) mengindikasikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan menunjukkan pengaruh positif tetapi belum signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Putra et al. (2022) menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang dihasilkan dari penggunaan sistem. Sementara itu, Ilman Nugraha et al. (2023) menunjukkan bahwa SIAMIK dinilai efektif dan efisien dalam mendukung kegiatan akademik, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek keandalan dan kecepatan sistem. Hasil serupa juga ditemukan oleh Pongoliu et al. (2024), yang menyatakan bahwa penerapan sistem informasi akademik telah berjalan dengan baik, tetapi

masih memerlukan pengembangan pada aspek pelayanan dan pengalaman pengguna. Di sisi lain, Ajeng Devita et al. (2025) menemukan bahwa tidak seluruh variabel dalam Model DeLone dan McLean terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, meskipun sebagian dimensi, termasuk kualitas informasi, tetap menunjukkan pengaruh yang positif. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antarvariabel dalam Model DeLone dan McLean bersifat kontekstual, dan dapat bervariasi sesuai dengan karakteristik institusi, jenis sistem, serta profil penggunanya. Adanya variasi hasil pada penelitian-penelitian terdahulu tersebut memperkuat pentingnya dilakukan pengujian empiris tersendiri terhadap SIAMIK di Politeknik Pariwisata Bali, dan tidak mengasumsikan bahwa hasil dari institusi lain dapat digeneralisasi pada konteks penelitian ini. Dengan demikian, temuan Ajeng Devita et al. (2025) tetap menjadi salah satu acuan dalam penyusunan hipotesis, khususnya pada dimensi yang secara konsisten terbukti signifikan dalam penelitian tersebut, sementara seluruh hubungan antarvariabel dalam penelitian ini tetap diuji secara independen mengingat karakteristik pengguna dan tata kelola akademik di Politeknik Pariwisata Bali berbeda dengan objek penelitian sebelumnya.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini difokuskan pada evaluasi keberhasilan penerapan SIAMIK di Politeknik Pariwisata Bali serta memberikan rekomendasi pengembangan sistem berdasarkan hasil evaluasi empiris. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang diperoleh dari penggunaan sistem. Temuan pada setiap dimensi diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyusunan

rekomendasi pengembangan SIAMIK, sehingga rekomendasi yang dihasilkan tidak hanya didasarkan pada kajian teoritis, tetapi juga pada hasil evaluasi empiris terhadap kondisi aktual SIAMIK di Politeknik Pariwisata Bali. Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja SIAMIK, termasuk kelemahan yang masih memerlukan pengembangan, sehingga pengelola sistem dan pihak institusi dapat melakukan perbaikan yang tepat sasaran. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menghasilkan temuan evaluatif, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam mendukung peningkatan mutu layanan akademik dan akreditasi di Politeknik Pariwisata Bali. Berdasarkan permasalahan dan uraian di atas, maka peneliti mengangkat judul "Evaluasi Sistem Informasi Akademik Di Politeknik Pariwisata Bali Menggunakan Model DeLone & McLean".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang melandasi penelitian ini sebagai berikut.

1. Belum pernah dilakukan evaluasi formal terhadap keberhasilan dan efektivitas SIAMIK di Politeknik Pariwisata Bali sejak sistem ini digunakan pada tahun 2012, sehingga belum diketahui sejauh mana aspek kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan pengguna.
2. Operasional SIAMIK saat ini masih menimbulkan beberapa keluhan, seperti belum optimalnya kemudahan penggunaan sistem, belum tersedianya fitur

single sign-on (SSO), serta belum terintegrasinya sistem dengan layanan lain seperti perpustakaan dan keuangan, sehingga beberapa proses akademik masih dilakukan secara manual.

3. Proses input data dan nilai masih belum efisien, karena dosen harus melalui admin akademik untuk mengunggah dan memvalidasi nilai mahasiswa, sehingga memperlambat proses pengolahan data dan berpotensi menimbulkan kesalahan input.
4. Belum ada dasar empiris untuk menentukan prioritas pengembangan sistem. Kendala-kendala yang muncul selama ini belum dianalisis secara sistematis menggunakan model evaluasi yang teruji, sehingga pengembangan sistem berisiko tidak tepat sasaran jika dilakukan tanpa data pendukung yang valid.
5. Belum ada rekomendasi pengembangan berbasis hasil evaluasi pengguna. Hasil evaluasi yang komprehensif diperlukan untuk merumuskan arah pengembangan sistem yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas layanan akademik.

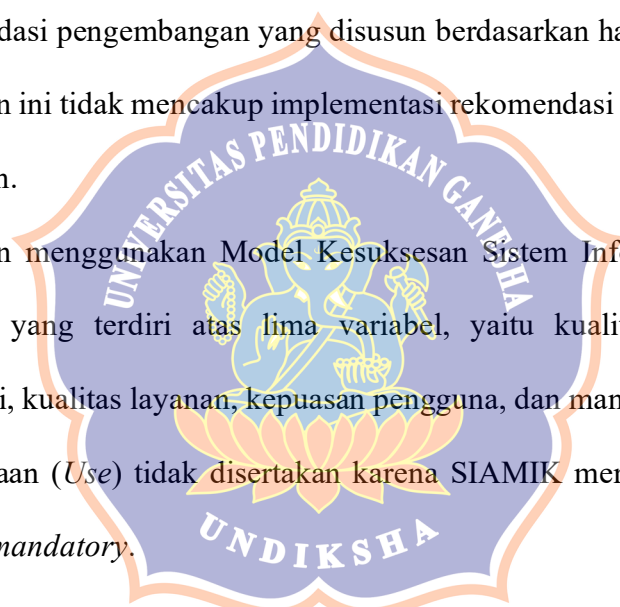
1.3 Pembatasan Masalah

Agar penulisan penelitian ini dapat terarah dan terfokus serta tidak melebar membahas permasalahan diluar pembahasan yang ada, diberikan batasan penelitian sebagai berikut.

1. Responden penelitian dibatasi pada pengguna internal sistem, yaitu pimpinan/manajemen, dosen, staf administrasi / tenaga kependidikan, serta

mahasiswa/i terkait akademik. Penelitian tidak melibatkan orang tua mahasiswa atau pihak eksternal lainnya.

2. Evaluasi SIAMIK difokuskan pada persepsi dan pengalaman pengguna, bukan pada data log aktivitas sistem maupun aspek teknis infrastruktur seperti jaringan atau server.
3. Hasil penelitian berupa evaluasi tingkat keberhasilan SIAMIK berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) serta rekomendasi pengembangan yang disusun berdasarkan hasil evaluasi empiris. Penelitian ini tidak mencakup implementasi rekomendasi pengembangan yang diusulkan.
4. Penelitian menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang terdiri atas lima variabel, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Variabel penggunaan (*Use*) tidak disertakan karena SIAMIK merupakan sistem yang bersifat *mandatory*.



1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi pada latar belakang penelitian, dirumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas sistem SIAMIK Poltekpar Bali?
2. Bagaimana kualitas informasi SIAMIK Poltekpar Bali?
3. Bagaimana kualitas layanan SIAMIK Poltekpar Bali?
4. Bagaimana kepuasan pengguna SIAMIK Poltekpar Bali?

5. Bagaimana manfaat bersih SIAMIK Poltekpar Bali?
6. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIAMIK Poltekpar Bali?
7. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIAMIK Poltekpar Bali?
8. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIAMIK Poltekpar Bali?
9. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih SIAMIK Poltekpar Bali?
10. Bagaimana rekomendasi pengembangan SIAMIK berdasarkan hasil evaluasi menggunakan Model DeLone & McLean?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas sistem SIAMIK Poltekpar Bali.
2. Untuk mengetahui kualitas informasi SIAMIK Poltekpar Bali.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan SIAMIK Poltekpar Bali.
4. Untuk mengetahui kepuasan pengguna SIAMIK Poltekpar Bali.
5. Untuk mengetahui manfaat bersih SIAMIK Poltekpar Bali.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIAMIK Poltekpar Bali.

7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SIAMIK Poltekpar Bali.
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIAMIK Poltekpar Bali.
9. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih SIAMIK Poltekpar Bali.
10. Untuk mengetahui rekomendasi pengembangan SIAMIK berdasarkan hasil evaluasi menggunakan Model DeLone & McLean.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan mengacu pada tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi sebagai bagian dari disiplin ilmu komputer, dengan memperluas pemahaman tentang penerapan Model DeLone & McLean pada evaluasi sistem informasi akademik yang bersifat *mandatory*. Secara teoretis, kontribusi tersebut diperkuat melalui pengujian ulang model pada konteks pendidikan vokasi yang sebelumnya belum banyak diteliti, sehingga memperkaya bukti empiris mengenai validitas model pada berbagai jenis institusi pendidikan tinggi. Secara metodologis, penelitian ini berkontribusi melalui penggunaan pendekatan evaluasi yang mengombinasikan analisis deskriptif menggunakan Tingkat Capaian

Responden (TCR) dengan analisis inferensial berbasis SEM-PLS sebagai dasar penyusunan rekomendasi pengembangan sistem, khususnya pada konteks sistem yang bersifat *mandatory* di institusi pendidikan tinggi vokasi, sehingga dapat menjadi acuan bagi penelitian evaluasi sistem informasi serupa pada institusi pendidikan tinggi vokasi lain. Temuan dalam penelitian ini diharapkan pula dapat dijadikan acuan oleh peneliti berikutnya yang hendak menerapkan pendekatan sejenis dalam mengukur tingkat efektivitas, kepuasan pengguna, maupun manfaat yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi. Lebih lanjut, kontribusi dari penelitian ini juga diharapkan mampu menambah khazanah literatur mengenai keterkaitan antarvariabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih, dalam menilai tingkat keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pimpinan/Manajemen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pimpinan atau manajemen institusi dalam mengevaluasi penerapan SIAMIK serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan sistem. Hasil penelitian ini dapat membantu dalam menentukan prioritas perbaikan, peningkatan kualitas layanan, serta pengembangan sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan institusi dan pengguna.

b) Bagi Dosen

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam pengembangan SIAMIK, khususnya dalam mendukung kebutuhan dosen untuk mengelola aktivitas akademik, seperti penginputan nilai, pengelolaan jadwal perkuliahan, dan akses informasi akademik mahasiswa. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan sistem agar penggunaan SIAMIK menjadi lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan dosen.

c) Bagi Staf Administrasi/Tenaga Kependidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi staf administrasi dan tenaga kependidikan dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan layanan akademik melalui SIAMIK. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan sistem agar proses administrasi akademik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan akurat.

d) Bagi Mahasiswa/i

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai dasar pengembangan SIAMIK agar lebih sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dalam mengakses informasi akademik, seperti jadwal perkuliahan, hasil studi, dan layanan akademik lainnya. Dengan adanya evaluasi ini, diharapkan sistem dapat terus dikembangkan untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan kualitas layanan bagi mahasiswa.