

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

*Internet* telah membawa banyak sekali dampak perubahan dimana perubahan tersebut ada yang negatif dan positif, namun bagaimana cara kita mengambil manfaatnya untuk menunjang pola kerja sehingga menghasilkan perubahan yang lebih baik serta dapat menawarkan bantuan kepada sesama. Penggunaan teknologi informasi mempunyai potensi menjadi penentu utama kesuksesan di abad ke-21. Saat ini peran teknologi informasi telah menjadi sangat penting bagi keberhasilan perusahaan, memberikan kesempatan-kesempatan untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan menawarkan perlengkapan untuk meningkatkan produktivitas, dan akan memberikan lebih lagi di masa mendatang.

Mengingat akan pesatnya kemajuan teknologi yang sudah merambah kesemua bidang, serta pola kehidupan masyarakat yang sudah relatif maju. Sistem informasi yang berbasis *web* dapat dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan informasi. Pemanfaatan tersebut akan mempermudah suatu pekerjaan seperti dalam pengolahan data lebih cepat, keputusan yang diambil lebih tepat, menghemat biaya dan waktu.

Beberapa penelitian yang berkaitan dengan kualitas sistem informasi dilakukan terhadap Intensitas Penggunaan performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna DeLone (2003). Kualitas sistem juga didefinisikan Davis *et al.* (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi sistem informasi dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Jika pengguna sistem informasi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka (Istianingsih dan Setyo 2008). Purwaningsih (2010) mengatakan bahwa peningkatan kualitas sistem yang perlu diperhatikan adalah faktor kemudahan untuk digunakan (*ease of use*). Kualitas sistem yang tidak baik dapat mengurangi keinginan pengguna untuk mengakses sistem informasi yang berakibat pada berkurangnya frekuensi akses sistem informasi tersebut. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yim and Minsoo (2014), Mahmoodi, *et al.* (2017), Bossen, *et al.* (2013) and Monika and Ford (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Sedangkan Widodo, *et al.* (2013) yang menyatakan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem.

Salah satu faktor penelitian Kualitas Informasi terhadap Intensitas Penggunaan DeLone (2003), Kualitas informasi dalam suatu sistem informasi menunjukkan sebagai kesuksesan semantik. Level semantik ini merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Penelitian Poelmans *et al.* (2008) menunjukkan bahwa adanya asosiasi yang signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dan intensitas penggunaan (*use*). Hal tersebut dikarenakan jika pengguna telah puas dengan kualitas informasi dari suatu sistem, hal itu akan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem informasi tersebut dan timbul penggunaan sistem secara berulang-ulang di masa depan sehingga dapat meningkatkan intensitas penggunaan

dari sistem tersebut. Jika informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka. Hasil penelitian yang dilakukan Alla and Qais (2013), Suryanto *et al.* (2016) Zeng and Alex (2015) dan Ali and Boujelbene (2013) bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas Penggunaan. Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Yim and Minsoo (2014) bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan.

Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Menurut Chen (2010) bahwa Kualitas sistem merupakan suatu ukuran pengolahan sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean 2003). Kualitas sistem informasi dapat terlihat dari kemampuan *software* untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan keinginan penggunanya. Karenanya, kualitas sistem informasi menjadi sinyal utama dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir suatu aplikasi (Kowanda *et al.*, 2016). hasil pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fendini *et al.* (2013), Dreheeb *et al.* (2015), Sacer and Ana (2013) dan Tella and Isah (2015) bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Jiradilok, *et al.* (2014) bahwa kualitas sistem tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Istianingsih 2009). Ong *et al.* (2009) berpendapat bahwa Kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki

karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu (Rukmiyati dan Budiarta, 2016). Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh negatif pada kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sherifi (2015), Ayyash (2015), Noronha and Potti (2017), Nwone (2014) dan Chhikara and Ankit (2015) bahwa Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyudi, *et al.* (2017) bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Intensitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Menurut DeLone & McLean (2003) penggunaan sistem harus mendahului kepuasan pengguna dalam hal proses, tetapi pengalaman positif dengan penggunaan sistem akan mendorong kepuasan pengguna yang lebih besar dalam hal kausal. Demikian pula, peningkatan kepuasan pengguna akan mendorong untuk meningkatkan intensitas penggunaan sistem informasi. Penggunaan sistem berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaan (*level of use*), sikap menerima dan menolak suatu sistem informasi. Menurut Hadi (2012) Jika penggunaan sistem tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna, maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan di masa yang akan datang tidak akan terwujud. Penelitian yang dilakukan oleh Masa'deh, *et al.* (2017), Putra, *et al.* (2017), Noronha and Potti (2017), Nwone (2014) dan Chhikara and Ankit (2015) bahwa Intensitas Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Jiradilok, *et al.* (2014) bahwa Intensitas Penggunaan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Universitas Esa Unggul (UEU) merupakan salah satu Universitas Swasta yang memanfaatkan penerapan sistem informasi dalam aktivitas pendidikannya. Melalui *website* yang dimiliki, UEU membagikan banyak informasi terkait gambaran umum universitas sampai informasi lowongan kerja untuk para lulusan UEU. Sebagai sebuah sistem informasi, UEU melalui *website* yang dimiliki belum

mampu memberikan pelayanan yang baik bagi mahasiswa untuk mendukung aktivitas belajar yang dilakukan.

Sistem informasi UEU belum memberikan pelayanan bagi mahasiswa terkait aktivitas pendidikannya. Tidak terdapat fitur pada sistem tersebut yang mengakomodir pertanyaan dan keluhan mahasiswa terkait proses pendidikan. Terdapat suatu fitur yang seharusnya ada pada suatu sistem informasi yang melayani banyak pengguna seperti fitur pertanyaan yang dijawab langsung oleh petugas yang mewakili sebuah instansi. Fitur tersebut mampu menjawab segala pertanyaan dan keluhan dengan cepat. Sehingga sistem informasi dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini akan mengkaji sistem informasi yang dimiliki Universitas Esa Unggul (UEU) melalui website yang dimiliki dengan tujuan memberikan kepuasan bagi pengguna dan dampak yang baik bagi keberhasilan mahasiswa menempuh proses belajar, dengan judul yang dipilih pada penelitian ini adalah “Menguji Model DeLone & McLean *Information Success Sytem* (Studi Kasus: *Website Universitas Esa Unggul*)”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah salah satu proses penelitian yang boleh dikatakan paling penting di antara proses lain. Masalah penelitian (*research problem*) akan menentukan kualitas suatu penelitian, bahkan itu juga menentukan apakah sebuah kegiatan bisa disebut penelitian atau tidak. Dari latar belakang yang telah ditulis, penulis memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian dapat dikelompokkan sebagai berikut: Pertama, sebagai sebuah sistem informasi belum mampu memberikan pelayanan bagi pengguna sistem. Hal itu terkait dengan belum adanya fitur yang menampung dan menyelesaikan pertanyaan dan keluhan mahasiswa secara cepat. Selain itu, sistem informasi yang diterapkan saat ini masih terbagi 2 (dua), yaitu website yang memberikan informasi bagi mahasiswa dan SIAKAD yang mengakomodir penginputan nilai mahasiswa hingga pengisian Kartu Studi Siswa (KRS). Hal itu tidak memudahkan Mahasiswa untuk

menggunakan sistem informasi karena belum terintegrasinya kedua sistem informasi tersebut.

### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Bagian ini akan menjelaskan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan terhadap tema dan variabel yang digunakan dan identifikasi masalah telah menemukan permasalahan-permasalahan pada objek penelitian yang selanjutnya disinkronkan dengan penelitian terdahulu terhadap masalah-masalah tersebut. Penelitian terdahulu menjadi acuan dalam melakukan penelitian layak atau tidak untuk dilanjutkan. Dengan adanya referensi terdahulu memastikan bahwa teori-teori telah ditemukan dan studi telah dijalankan sehingga layak untuk diangkat dan diuji, juga untuk memperkuat permasalahan yang muncul pada identifikasi masalah.

Penelitian terdahulu dipelajari dengan mencoba mencari pengaruh satu variabel dengan variabel lainnya, dari penelitian yang satu kepenelitian yang lain, ini dilakukan untuk menjawab belum adanya penelitian ini dilakukan sebelumnya secara lengkap.

**Tabel 1.1 Ringkasan Penelitian-Penelitian Terdahulu**

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevan terhadap Penelitian Terdahulu
1	Pujani dan Eri Besra (2009)	Model Penggunaan Website E-Commerce di Indonesia : Analisa Kualitatif dan Kuantitatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Variabel Kualitas Sistem bersignifikansi positif terhadap variabel Penggunaan.</li> <li>2. Variabel Kualitas Sistem bersignifikansi positif terhadap variabel Kepuasan</li> <li>3. Variabel Kualitas Informasi bersignifikansi positif variabel Penggunaan</li> <li>4. Variabel Kualitas Informasi tidak bersignifikansi positif variabel Kepuasan.</li> </ol>	Penelitian ini menggunakan model kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.
2	Kutlu and Alkaya (2015)	Measuring the Delone and McLean Model of Information System Success Applied to Turkey Banking Sector	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna</li> <li>2. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna</li> <li>3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna</li> </ol>	Penelitian ini menggunakan metode analisis Structural Equation Modelling (SEM).

Tabel 1.2 Ringkasan Penelitian-Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevan terhadap Penelitian Terdahulu
3	Kurniawan dan Ribut (2015)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Portal Pengguna Jasa DJBC dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (Studi Kasus di KPU Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara <i>System Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>User Satisfaction</i></li> <li>2. Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara <i>Information Quality</i> terhadap <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>User Satisfaction</i></li> <li>3. Terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara <i>Perceived Usefulness</i> terhadap <i>User Satisfaction</i></li> </ol>	Penelitian ini menggunakan variabel manfaat bersih sebagai akhir dari model pengukuran efektivitas system informasi.

**Tabel 1.3 Ringkasan Penelitian-Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevan terhadap Penelitian Terdahulu
4	Widodo, Ratnawati, Nurchayati (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) dengan kepercayaan sebagai variabel Mediasi. (Studi Kasus Pada Penumpang “KAI” Ekonomi Operasi 4 Semarang)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan.</li> <li>2. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan.</li> <li>3. Kepercayaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.</li> <li>4. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kepercayaan sebagai mediasi.</li> <li>5. Kualitas Informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna melalui kepercayaan sebagai validasi.</li> </ol>	Penelitian ini menggunakan Model kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean.

**Tabel 1.4 Ringkasan Penelitian-Penelitian Terdahulu (Lanjutan)**

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevan terhadap Penelitian Terdahulu
5	Andriani (2017)	Analisis Efektifitas Sitem Informasi Aplikasi JITU RTGS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Intensitas Penggunaan</li> <li>2. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan</li> <li>3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intensitas Penggunaan</li> <li>4. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna</li> <li>5. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna</li> <li>6. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna</li> <li>7. Intensitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna</li> <li>8. Intensitas Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih</li> <li>9. Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih.</li> </ol>	Penelitian ini menggunakan Model kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean.

#### 1.4 Kesenjangan Penelitian

Kesenjangan penelitian adalah celah-celah yang muncul dari penelitian terdahulu, dimana jurnal-jurnal yang ditelaah harus sesuai dengan tema yang di angkat dalam penelitian ini. Dari uraian beberapa penelitian terdahulu, maka dapat disimpulkan kesenjangan penelitian tersebut yaitu, penelitian terdahulu hanya dilakukan pada perbankan *e-ticket* transportasi umum dan *e-commerce*. Rencana penelitian akan dilakukan pada lembaga pendidikan yaitu *website* Universitas Esa Unggul Citra Raya-Tangerang.

#### 1.5 Batasan Masalah

Berikut adalah beberapa batasan masalah pada peneliti ini dilakukan pada pihak-pihak terkait secara langsung dengan sistem *website* Universitas Esa Unggul (UEU).

- a. Penelitian menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas sistem informasi menggunakan model Delone dan Mclean *Information Succses System*

#### 1.6 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap intensitas pengguna ?
- b. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas pengguna ?
- c. Apakah terdapat pengaruh intensitas pengguna terhadap kepuasan pengguna ?
- d. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna ?
- e. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna ?

#### 1.7 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Pertama, untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan itensitas penggunaan. Kedua, untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap Kepuasan Pengguna Ketiga, untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas infromasi terhadap intesitas penggunaan. Keempat, untuk mengetahui bagaimana informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Kelima, untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap intensitas pengguna.

## 1.8 Kontribusi Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Pertama, bagi penulis sebagai syarat untuk kelulusan dan mendapatkan gelar magister manajemen. Kedua, bagi Universitas Esa Unggul dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna bagi universitas Esa Unggul dalam menjalankan kebijakan dan kualitas sistem informasi yang baik. Ketiga, bagi Peneliti lain sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

## 1.9 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini akan berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan:

1. Bagi penulis, memperoleh kesempatan untuk mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan yang berkaitan dengan efektifitas sistem informasi manajemen yang diimplementasikan pada *website* Perguruan Tinggi
2. Bagi akademik, khususnya dilingkup Program Pascasarjana Magister *Management*, diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi yang berminat untuk mengetahui hal-hal yang menjadi masalah dalam efektifitas sistem informasi manajemen suatu Sekolah.
3. Bagi Universitas Esa Unggul, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan untuk pengembangan *website* penerimaan siswa baru agar memberi kepuasan bagi Mahasiswa dan menciptakan citra positif Perguruan Tinggi di mata masyarakat.
4. Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan tambahan *knowledge* yang lebih luas kepada para pembacanya atau pengguna tesis yang ingin mengembangkan sistem Informasi.