

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat di era globalisasi saat ini tidak bisa dihindari lagi pengaruhnya terhadap dunia pendidikan. Tuntutan global menuntut dunia pendidikan untuk selalu senantiasa menyesuaikan perkembangan teknologi terhadap usaha dalam peningkatan mutu pendidikan, terutama penyesuaian penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bagi dunia pendidikan khususnya pada proses pembelajaran (Budiman, 2017).

Al Fatta (2001) mengungkapkan bahwa analisis sistem merupakan tahapan paling awal dari pengembangan sistem yang menjadi fondasi menentukan keberhasilan sistem informasi. Tahapan ini sangat penting karena menentukan bentuk sistem yang harus dibangun kedepannya. Hal ini sependapat dengan Szajna dan Scammel (1993) kesuksesan pengembangan sistem informasi sangatlah tergantung pada kesesuaian harapan antara *system analyst*, pemakai (*user*), sponsor dan *customer*. Demikian pula Bodnar dan Hopwood (1995), berpendapat bahwa perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional.

Sistem Informasi Skripsi Dan Kerja Praktek (SISKP) merupakan aplikasi berbasis web yang bertujuan untuk membantu pengelolaan skripsi dan kerja praktek di Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo. Aplikasi SISKP sudah mulai dioperasikan pada tahun 2020, sampai saat ini yang mengakses Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP) berjumlah 1531 *user*. Aplikasi SISKP dibangun untuk mempermudah pengolahan data dari sistem manual ke sistem terkomputerisasi.

Menurut wawancara dengan pengelola aplikasi Sistem Informasi Skripsi dan Kerja Praktek (SISKP), bahwa sampai dengan saat ini aplikasi SISKP belum pernah dilakukan analisis khususnya terkait kepuasan pengguna. Salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi adalah kepuasan pengguna (Doll dan Torkzadeh dalam Arthur et al, 2008). Hal ini juga didukung oleh hasil riset yang dilakukan oleh DeLone and McLean (dalam Bijith dan Nilay, 2013). Selain itu, Doll dan Torkzadeh (dalam Pikkarainen, et al , 2008) juga menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat menggambarkan keinginan untuk menggunakan sistem tersebut dan dengan mengukur kepuasan pengguna dapat diketahui jumlah pemakaian dalam sistem, namun hal ini tidak berlaku sebaliknya, dimana jumlah penggunaan tidak dapat dijadikan acuan untuk melihat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan sebuah analisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi SISKP.

Pengukuran sikap dan perilaku pengguna sistem informasi akademik dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana manfaat yang dapat diterima oleh pengguna sistem informasi akademik. Seperti bagaimana respon pengguna terhadap teknologi yang digunakan? Puaskah pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut? Sukseskah teknologi ini diimplementasikan?

Salah satu model untuk menganalisis sistem informasi adalah Model Delone Mclean. Model Delone Mclean mengidentifikasi enam variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*). Analisis dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kesuksesan pada saat sistem ini diimplementasikan dilihat dari dua variabel ini yaitu

Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi pada Sistem Informasi Skripsi dan KP (SISKP).

Berdasarkan uraian masalah yang dijelaskan maka penelitian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna SISKP dengan melihat dari kedua variabel tersebut yakni Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi. Analisis pengaruh yang dihasilkan dari penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan untuk pengembangan SISKP kedepannya. Dengan memperhatikan uraian tersebut maka penelitian skripsi ini diberi judul, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI SKRIPSI DAN KERJA PRAKTEK (SISKP) JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO MENGGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu Bagaimana analisis pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Skripsi dan KP (SISKP) di Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo menggunakan model Delone Mclean?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar penelitian ini terarah dan mencapai tujuan yang diharapkan, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Kuesioner disebarikan kepada responden yaitu dosen dan mahasiswa Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo angkatan 2014, 2015, 2016 dan 2017.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup 3 variabel dari 6 variabel yang terdapat dalam model Delone Mclean yaitu variabel Kualitas Sistem Informasi, variabel Kualitas Informasi dan variabel Kepuasan Pengguna.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna khususnya *end user* terhadap Sistem Informasi Skripsi dan KP di Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo menggunakan model Delone Mclean.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Sebagai bahan masukan bagi Jurusan Teknik Informatika Universitas Negeri Gorontalo dalam meningkatkan layanan atau fitur-fitur pada Sistem Informasi Skripsi dan KP yang dilihat dari variabel Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi.
2. Bagi pengembang sistem informasi agar dapat digunakan dalam memperbaiki *user interface* Sistem Informasi Skripsi dan KP.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan bahan masukan untuk pengembangan penelitian.