

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sistem informasi yang berkembang saat ini sejalan dengan kebutuhan manusia akan informasi. Informasi tersebut merupakan kebutuhan manusia dalam kehidupan dengan berbagai bentuk dan wujudnya. Kualitas sistem informasi merupakan predikat yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, penggunaan dan dampak individu. Sistem informasi memberikan kontribusi bagi keberhasilan individu, kelompok, maupun organisasi. Keberadaan sistem informasi dalam sebuah lembaga pendidikan bukan hanya sebagai sistem pendukung melainkan menjadi sistem yang harus ada bahkan ikut menentukan keberhasilan suatu lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi. Perguruan tinggi yang baik seharusnya mempunyai sistem informasi yang cukup dan memberikan pelayanan yang baik untuk seluruh civitas akademik.

Sistem informasi mencakup segala hal yang berkaitan dengan proses dan pengelolaan informasi. Sistem informasi berbasis teknologi dan internet mencakup segala hal yang berkaitan dengan penggunaan alat bantu untuk memproses dan mengirimkan data dari satu perangkat ke perangkat yang lain. Sebuah sistem informasi yang dibuat dengan efektif dan efisien akan memberikan nilai lebih bagi penggunanya saat telah didukung dengan teknologi informasi yang maju seperti komputer yang akan berdampak pada mudahnya sistem informasi untuk menjadi bagian dari kehidupan dunia global.

Kesuksesan sistem informasi bisa dilihat dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, bagaimana tingkat penggunaannya, informasi yang diberikan, dan kepuasan pengguna serta beberapa hal yang memberikan efek besar dengan adanya sistem informasi tersebut. Teknologi sistem informasi dan internet merupakan satu kesatuan yang mengandung segala hal terkait dengan pemrosesan, manipulasi, pengelolaan, dan pengiriman suatu informasi.

Universitas Negeri Jakarta sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia telah menggunakan teknologi informasi untuk mengelola proses kegiatan akademik. Hal ini dibuktikan dengan adanya SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) di lingkungan Universitas Negeri Jakarta. SIAKAD ini dibuat dengan tujuan untuk memudahkan civitas akademik, terutama mahasiswa untuk mengakses

berbagai data akademik yang diperlukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan dapat dilakukan dari mana pun dan kapan pun. Sistem informasi akademik yang ada di Universitas Negeri Jakarta saat ini digunakan oleh 33.286 mahasiswa, 895 Dosen, 109 Program Studi, dan 10 Fakultas. SIAKAD berupa *website* untuk proses pelayanan akademik berupa pengisian biodata mahasiswa, pengisian dan perbaikan Kartu Rencana Studi (KRS) serta berbagai data akademik yang diperlukan seperti Daftar Hasil Studi (DHS), Kartu Hasil Studi (KHS), jadwal matakuliah, ketentuan dan kalender akademik, berbagai informasi seputar penyelesaian studi, wisuda sampai dengan proses kelulusan mahasiswa.

Secara umum *website* dibangun menggunakan komputer konvensional, sehingga masalah komabilitas kadang terjadi dengan perangkat yang digunakan untuk mengakses oleh pengguna. Masalah komabilitas juga mengakibatkan beberapa menu tidak berfungsi dan beberapa halaman yang diakses kosong ataupun *error*. Kemudian saat jumlah pengguna terlalu banyak dan yang mengakses lebih besar daripada kapasitas yang mampu ditangani oleh sistem tersebut, maka *loading time* menjadi sangat lama dan bahkan dapat mengakibatkan *down* pada sistem. Masalah seperti ini sering terjadi pada sistem informasi berbasis *website* salah satunya adalah SIAKAD UNJ.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Irfansyah, S.Pd selaku Koordinator Programmer Unit Pelayanan Terpadu Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT TIK) Universitas Negeri Jakarta, saat ini semua perintah transaksi yang dilakukan SIAKAD berjalan tanpa hambatan, namun yang sering menjadi hambatan adalah SIAKAD mengalami *down* saat digunakan secara bersamaan oleh mahasiswa. Faktor yang mempengaruhi seperti kapasitas *server*, *database*, mungkin juga dengan struktur jaringan dan kebutuhan jaringan, misal energi listrik salah satunya. Selain itu mahasiswa tidak mengetahui atau kurangnya informasi terhadap pengisian data ke dalam SIAKAD, seperti data pertukaran pelajar karena tidak diinformasikan atau dimasukkan ke dalam SIAKAD. Seiring berkembangnya kebutuhan akademik, seperti MBKM (Merdeka Belajar-Kampus Merdeka) dan lainnya, SIAKAD pasti tidak akan pernah cukup untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, namun setidaknya yang bersifat *permanent* dan kebutuhan

dasar mahasiswa sudah dipenuhi. Selain itu, sangat perlu dilakukan evaluasi dan analisis terhadap sistem yang saat ini berjalan.

Berdasarkan hasil survei menggunakan Google Form pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta sebagai pengguna SIAKAD, *website* SIAKAD belum berjalan dengan efektif karena masih ada fitur yang tidak berguna. Terkadang saat pengisian KRS kurang efektif karena banyak yang mengakses di waktu yang bersamaan sehingga *loading time* untuk menampilkan data mata kuliah terlalu lama, informasi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terkadang *down*. Selain itu ada beberapa informasi terkait akademik yang harus mengakses *website* lain seperti untuk memperoleh informasi Praktik Keterampilan Mengajar (PKM). Maka dari itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Negeri Jakarta agar sistem yang berjalan benar-benar dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, selama ini belum pernah dilakukan analisis dan pengukuran terhadap kesuksesan penggunaan SIAKAD UNJ dari segi kepuasan pengguna menggunakan metode Delone dan McLean sehingga belum diketahui apakah sistem yang berjalan benar-benar sudah efektif dan efisien untuk menjawab kebutuhan mahasiswa. Sebagai sebuah sistem informasi yang sangat dibutuhkan dalam kegiatan perkuliahan perlu diteliti lebih lanjut mengenai kesuksesan SIAKAD UNJ. Dari hasil penelitian Wulandari dkk (2019: 4) kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan dan keinginan pengguna menggunakan sistem informasi tersebut. Kesuksesan suatu sistem informasi dapat diukur melalui kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) (Delone dan McLean, 2003).

Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan McLean, sejak dikenal pada tahun 1992 hingga diperbaharui pada tahun 2003 telah banyak diterapkan di beberapa penelitian untuk menjelaskan kesuksesan suatu sistem informasi. Dari hasil penelitian McGill, et al. (2003) dan Livari (2005) menunjukkan bahwa variabel penggunaan (*use*) atau intensitas pengguna (*intention*

to use) kurang signifikan dalam model Delone dan McLean. Hal ini dikarenakan penelitian tersebut menggunakan objek penelitian pada penggunaan sistem informasi yang bersifat *mandatory* (kewajiban/keharusan). Artinya, karena bersifat wajib untuk digunakan, maka intensitas penggunaan otomatis akan menjadi 100% dan tidak sesuai dengan variabel penggunaan (*use*) atau intensitas pengguna (*intention to use*).

Dari keterangan di atas, diketahui bahwa penelitian terdahulu menggunakan Model Delone dan McLean untuk dasar teori model penelitian, kemudian dilakukan modifikasi sesuai kebutuhan penelitian. Penelitian ini akan mengadopsi model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean 2003 untuk mengukur faktor kesuksesan SIAKAD dari pandangan penggunaannya, dan memodifikasi model yaitu menghilangkan variabel penggunaan (*use*) dari model. Variabel penggunaan (*use*) dihilangkan karena SIAKAD UNJ merupakan sistem informasi yang bersifat *mandatory*, merupakan suatu keharusan yang dilakukan mahasiswa untuk urusan akademik. Sehingga variabel-variabel yang akan dianalisis dalam model penelitian ini terdiri atas; kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) serta menambahkan variabel kepercayaan.

Berdasarkan uraian tersebut, judul penelitian ini adalah “Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Negeri Jakarta menggunakan Metode Delone dan McLean”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat diidentifikasi beberapa butir masalah sebagai berikut:

1. Beberapa menu pada *website* SIAKAD UNJ tidak berfungsi dan beberapa halaman yang diakses kosong ataupun *error*.
2. *Loading time* menjadi sangat lama.
3. Belum diketahui apakah sistem yang berjalan benar-benar sudah efektif dan efisien untuk menjawab kebutuhan mahasiswa.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, pembatasan masalah untuk menjaga agar penelitian ini fokus dan menghindari berkembangnya masalah yang lebih kompleks adalah:

1. Penelitian ini berfokus pada kesuksesan SIAKAD UNJ dari segi efektif dan efisien.
2. Tingkat kesuksesan sistem informasi *website* SIAKAD UNJ dilakukan pada tingkat kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih dan kepercayaan oleh pengguna *website* SIAKAD UNJ.
3. Metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan SIAKAD UNJ adalah metode Delone dan McLean (2003).

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kesuksesan dari *website* SIAKAD UNJ berdasarkan analisis dan evaluasi menggunakan model kesuksesan Delone dan McLean (2003)?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi *website* SIAKAD UNJ.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan informasi bagi penelitian berikutnya, terutama yang berhubungan dengan model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean.
2. Memberikan informasi kepada pengambil kebijakan sebagai masukan untuk evaluasi kesuksesan SIAKAD UNJ.
3. Memberikan saran dan gambaran bagi pengembang *website* SIAKAD UNJ untuk meningkatkan kualitas dan hasil penerapan dari *website* SIAKAD UNJ.