

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan informasi berkembang pesat karena banyaknya data yang akan diolah menjadi sebuah informasi untuk digunakan sebagai bahan perancangan kegiatan dan pengambilan keputusan pada sebuah organisasi (Ajie et al., 2019). Sehingga untuk mendukung dan mempermudah pekerjaan manusia berbagai sistem makin banyak dikembangkan. Perkembangan teknologi informasi saat ini memungkinkan manusia mengembangkan suatu sistem yang berfungsi untuk mengolah data menjadi informasi sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

Sistem ini yang kemudian dikenal dengan Sistem Informasi. Saat ini sistem informasi mulai menjadi sebuah kebutuhan yang penting dalam kehidupan manusia dan organisasi dikarenakan selain berguna untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, sistem informasi juga dapat membantu memberikan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan aktivitas serta mampu memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Bahkan lebih dari itu, keberadaan sistem informasi dalam suatu organisasi sudah menjadi sesuatu yang ikut menentukan keberhasilan organisasi kedepannya. Penggunaan sistem informasi mulai banyak dipakai diberbagai bidang kehidupan, seperti dalam bidang pemerintahan, industri, ekonomi, kesehatan, hiburan, serta di bidang pendidikan.

Penerapan sistem informasi dalam dunia pendidikan telah mendorong berkembangnya proses pembelajaran secara digital seperti *e-learning* atau *e-education*, laboratorium digital atau *e-laboratory*, serta perpustakaan digital atau *e-library*. Dengan adanya sistem informasi di bidang pendidikan, maka diharapkan informasi menjadi semakin mudah diperoleh. Sehingga manfaat dari sistem informasi bisa dirasakan oleh pengguna sistem yang dalam hal ini adalah segala civitas akademika.

Dalam lingkup yang lebih luas ditingkat perguruan tinggi, ada beberapa contoh sistem informasi yang digunakan, seperti kampus digital atau *e-campus*, sistem informasi akademik, sistem peminjaman tempat, sistem informasi fakultas

dan program studi, serta sistem informasi penerimaan mahasiswa baru secara online, dan lainnya. Di Indonesia penggunaan sistem informasi bagi perguruan tinggi telah dijelaskan dalam pasal 32 ayat (1) Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 yaitu tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Dalam pasal tersebut dikatakan bahwa salah satu standar sarana pembelajaran adalah memiliki sarana teknologi informasi dan komunikasi, salah satunya yaitu sebuah sistem informasi. Utami dkk (2013) mengatakan bahwa perguruan tinggi sangat membutuhkan keberadaan sistem informasi yang didukung dengan teknologi informasi. Di mana sistem informasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Selain itu, layanan pendidikan yang terkomputerisasi ini diharapkan mampu untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing, serta kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan (Aswati dkk, 2015).

Penerimaan Mahasiswa Baru atau *Admission of New Students* merupakan salah satu kegiatan yang ada di perguruan tinggi. Penerimaan mahasiswa baru berisi semua kegiatan yang dimulai dari proses pendaftaran mahasiswa baru, dilanjutkan dengan seleksi administrasi sampai pengumuman kelulusan. Proses penerimaan mahasiswa baru merupakan kegiatan rutin setiap tahunnya, kegiatan ini dapat dikatakan sebagai titik awal proses pencarian calon mahasiswa baru yang berkualitas (Erik Kurniawan dkk, 2015). Di mana calon mahasiswa akan mencari segala informasi yang berkaitan dengan universitas yang akan dipilih dan jalur masuknya, baik dengan datang langsung ke perguruan tinggi atau dengan mengakses web penerimaan mahasiswa baru, yang selanjutnya calon mahasiswa akan melakukan pendaftaran secara online melalui web penerimaan mahasiswa baru.

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) merupakan salah satu dari banyaknya Perguruan Tinggi di Indonesia yang sudah menerapkan sistem informasi pada kegiatan penerimaan mahasiswa baru secara online dengan menggunakan media sistem informasi yang berbasis web. Pelaksanaan seleksi penerimaan mahasiswa baru di Universitas Negeri Jakarta dilakukan oleh pihak admisi UNJ. Admisi UNJ adalah unit yang ditugaskan oleh UNJ, khusus untuk melaksanakan seleksi

mahasiswa baru dari jenjang diploma sampai doktor atau untuk sekarang ini adalah dari jenjang D-IV (Sarjana Terapan), S1, S2 dan S3.

PENMABA UNJ merupakan nama dari seleksi penerimaan mahasiswa baru di Universitas Negeri Jakarta yang memiliki beberapa jalur masuk yaitu ada jalur SNMPTN (sejak 2023 berganti menjadi SNBP), SBMPTN (sejak 2023 berganti menjadi SNBT), Mandiri Prestasi, Mandiri Ujian Tulis, Mahasiswa Pindahan, RPL (Rekognisi Pembelajaran Lampau) untuk program pendidikan Diploma IV dan Sarjana serta Mandiri Pascasarjana untuk tingkatan pendidikan Magister dan Doktoral. Sistem informasi PENMABA UNJ memiliki alamat domain yaitu [penmaba.unj.ac.id](http://penmaba.unj.ac.id). Website [penmaba.unj.ac.id](http://penmaba.unj.ac.id) hanya berisi pemberian informasi seputar jalur masuk ke Universitas Negeri Jakarta dan sudah ada sejak tahun 2014 serta lebih berfokus kepada informasi jalur mandiri. Beberapa tampilan yang ada di dalam web utama PENMABA UNJ yaitu: tampilan menu *home*, pendaftaran, info pengumuman, biaya pendidikan, info kerjasama, info *international student*, info fakultas dan prodi, info Labschool, info profesi, dan FAQ (*Frequently Asked Question*).

Menurut kepala admisi UNJ bapak Agung Permono, S.T., M.T PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis adalah seleksi bagi mahasiswa khususnya jenjang sarjana dan diploma empat (sarjana terapan), dimana seleksi ini adalah seleksi yang dikelola khusus oleh UNJ sendiri, jadi tidak dilakukan dengan PTN lainnya seperti halnya UTBK (SBMPTN) dan SNMPTN yang menginduk kepada LTMPT. Jadi, seleksi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis adalah seleksi yang hanya untuk UNJ saja, mendaftar untuk UNJ dan dilaksanakan oleh UNJ serta untuk masyarakat UNJ.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala admisi UNJ, penerapan pendaftaran dan ujian untuk PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis sudah dilakukan secara daring dari rumah masing-masing peserta seleksi sejak tahun 2020. Hal ini dilatarbelakangi karena kondisi yang tidak memungkinkan dengan pertimbangan adanya pandemi covid-19 dan juga tuntutan kebutuhan dalam kemajuan teknologi. Selain itu, berdasarkan data mahasiswa dari tahun ke tahun, diketahui bahwa asal mahasiswa tidak hanya dari dalam kota, akan tetapi banyak juga yang berasal dari luar kota, bahkan luar provinsi DKI Jakarta. Sehingga dengan

proses pendaftaran dan ujian online akan sangat membantu para pendaftar yang berasal dari luar kota maupun luar provinsi. Pendaftaran PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis dapat dilakukan di website dengan alamat url pendaftaran.unj.ac.id yang merupakan subdomain dari penmaba.unj.ac.id. Website pendaftaran.unj.ac.id berisi tentang proses dari awal pendaftaran, pembuatan akun, dan pemberian akses untuk ujian online sampai dengan pengumuman hasil tes ujian.

Selama ini perancangan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web dilakukan hanya berdasarkan asumsi perancang sistem informasi. Dari hasil wawancara dengan kepala admisi UNJ, penerapan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis pada tahun 2022 dapat dikatakan gagal dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini dikarenakan website pendaftaran.ac.id mengalami kendala saat peserta tidak dapat memasukkan nomor peserta untuk masuk ke soal ujian yang menyebabkan pautan (*link*) soal ujian diberikan melalui aplikasi WhatsApp. Sehingga menyebabkan proses ujian mandiri terhambat beberapa waktu. Sedangkan, dari hasil wawancara dengan kepala admisi UNJ dikatakan bahwa sistem informasi ini telah dilakukan evaluasi secara menyeluruh dan pembaharuan setiap tahunnya dari sisi perancang sistem. Sehingga seharusnya dengan adanya pembaharuan pada sistem informasi tersebut perlu juga adanya evaluasi atau penilaian tentang kesuksesan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis dari sisi pengguna yaitu peserta seleksi atau calon mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

Kepuasan pengguna sendiri merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam pengembangan dan penerapan sistem informasi. Persepsi tentang kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi bukanlah didasarkan pada kualitas sistem secara teknis tetapi berdasarkan cara pengguna memandang sistem informasi secara nyata. Proses penggunaan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan sistem informasi. Oleh karena itu, untuk mengatasi hal tersebut pihak Universitas Negeri Jakarta harus mengetahui seberapa besar kualitas layanan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web terhadap pengguna sistem informasinya dan apa yang diinginkan oleh pengguna sistem informasi tersebut. Sehingga pengguna yakin bahwa implementasi

sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web benar-benar mampu membantu calon mahasiswa Universitas Negeri Jakarta dalam proses pendaftaran. Selain itu, evaluasi dapat berguna untuk mengetahui kelebihan serta kekurangan sistem sehingga dapat ditentukan bagian-bagian sistem yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, maupun dipertahankan.

Berdasarkan beberapa permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web pada tahun 2022 terhadap kepuasan pengguna. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi adalah *DeLone and McLean Information System Success Model* atau Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. Penelitian ini akan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean tahun 2003. Model ini dipilih karena dianggap mampu untuk menjelaskan evaluasi sistem dari sisi pengguna yaitu kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih yang diperoleh pengguna.

Dalam model yang diperkenalkan oleh DeLone & McLean pada tahun 1992 ini, DeLone & McLean (1992) mengajukan model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari enam kategori, yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*), dan dampak organisasi (*organizational impact*).

Dalam rangka menyempurnakan model tersebut, DeLone & McLean (2003) mempublikasikan *Updated DeLone and McLean Information System Success Model*, yaitu dengan menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*) sebagai salah satu kriteria kesuksesan sistem informasi, kemudian menambahkan variabel minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari variabel pemakaian, serta menggabungkan variabel dampak individual dan variabel dampak organisasional menjadi variabel manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan maka, judul penelitian ini adalah “Evaluasi Tingkat Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis Berbasis Web Pada Tahun 2022 Menggunakan Metode DeLone dan McLean”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat diidentifikasi beberapa butir masalah sebagai berikut:

1. Adanya masalah pada penerapan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web pada tahun 2022 di tingkat pengguna sistem informasi yaitu peserta seleksi atau calon mahasiswa UNJ.
2. Adanya masalah pada penerapan sistem informasi berpengaruh pada tingkat kesuksesan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web pada tahun 2022.
3. Belum adanya evaluasi dari sisi pengguna yaitu peserta seleksi atau calon mahasiswa UNJ terhadap sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web.

## 1.3 Pembatasan Masalah

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

1. Penelitian ini difokuskan untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web pada tahun 2022 dengan alamat URL pendaftaran.unj.ac.id pada sisi pengguna sistem informasi yaitu peserta seleksi atau calon mahasiswa UNJ.
2. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa angkatan 2022 program Diploma IV dan Sarjana Universitas Negeri Jakarta yang masuk melalui PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis tahun 2022 dengan penentuan jumlah responden menggunakan teknik Slovin.
3. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi yaitu model DeLone dan McLean (2003) menggunakan variabel kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).
4. Teknik pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi seseorang menggunakan Skala Likert dengan nilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima).

5. Teknik pengolahan data menggunakan Microsoft Excel dan IBM SPSS versi 25 for Windows 10.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimana cara mengevaluasi tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web pada tahun 2022 menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) dari segi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih?”

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web pada tahun 2022 berdasarkan evaluasi menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) dari segi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

#### **1.6 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi bagi penelitian berikutnya, terutama yang berhubungan dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean.

2. Manfaat Praktis

Memberikan gambaran dan saran bagi pengembang sistem informasi PENMABA UNJ jalur mandiri ujian tulis berbasis web untuk meningkatkan hasil dari penerapan sistem informasi PENMABA UNJ Jalur Mandiri Ujian Tulis berbasis web untuk tahun selanjutnya.