

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan internet dan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan. Salah satu bidang yang merasakan dampak besar dari perkembangan teknologi ialah sektor pendidikan. Seluruh proses, mulai dari administrasi hingga pembelajaran, kini sudah marak memanfaatkan teknologi digital. Salah satu bentuk penerapan teknologi pada sektor pendidikan khususnya perguruan tinggi adalah dibangunnya sebuah sistem informasi untuk mendukung seluruh kegiatan mahasiswa, dosen, dan karyawan lainnya.

Saat ini banyak perguruan tinggi yang mengembangkan Sistem Informasi Akademik sebagai sarana pendukung kegiatan akademik bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Dalam hal ini, Universitas Negeri Jakarta (UNJ) telah mengimplementasikan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang berfungsi sebagai sistem terintegrasi untuk mengelola data dan layanan akademik. Sistem ini digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas akademik mahasiswa, seperti mengisi Kartu Rencana Studi (KRS), akses jadwal perkuliahan, mengecek Kartu Hasil Studi (KHS), nilai, serta mendapatkan informasi akademik.

Setelah suatu sistem informasi diimplementasikan, penting bagi organisasi untuk mengevaluasi keberhasilan sistem tersebut. Keberhasilan sistem informasi tidak hanya dinilai dari keberadaan sistem, tetapi juga diukur dari bagaimana sistem tersebut digunakan dan dirasakan oleh penggunanya. DeLone dan McLean (1992) menyatakan bahwa untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi yang berjalan, organisasi harus mengetahui kepuasan pengguna sebagai umpan balik dalam rangka mengembangkan sistem informasi tersebut. Pernyataan ini diperkuat oleh berbagai penelitian empiris yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berperan penting dalam mengevaluasi efektivitas sistem informasi, khususnya di lingkungan pendidikan oleh Al-Adwan et al. (2022), Salam & Farooq (2020), dan Sayaf (2023).

Mengingat berbagai fungsi yang dijalankan dan tingginya intensitas penggunaan SIAKAD oleh mahasiswa, keberhasilan sistem ini menjadi faktor krusial dalam menunjang kelancaran aktivitas akademik. Namun, dalam praktiknya, SIAKAD UNJ yang dikelola oleh Pusat Teknologi Informasi dan Komunikasi (PUSTIKOM) UNJ masih menghadapi berbagai permasalahan. Keluhan yang sering disampaikan pengguna antara lain adalah terjadinya error sistem dan sulitnya akses ke SIAKAD pada waktu-waktu tertentu, terutama saat periode pengisian KRS.



Gambar 1. 1 Siaran Pers BEM UNJ terkait SIAKAD error

Sumber Instagram BEM UNJ

Permasalahan tersebut secara nyata tercermin pada peristiwa tanggal 26 Agustus 2025, ketika Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) UNJ melalui kanal Instagram menyampaikan siaran pers mengenai gangguan (*downtime*) pada SIAKAD UNJ. Gangguan tersebut terjadi akibat sistem tidak mampu menangani lonjakan permintaan pengguna secara bersamaan, yang menyebabkan penggunaan Central Processing Unit (CPU) server mencapai kapasitas maksimal dan mengakibatkan kegagalan pemrosesan permintaan. Kondisi ini menunjukkan adanya permasalahan pada kualitas sistem yang berdampak langsung pada aktivitas akademik mahasiswa.



Gambar 1. 2 Laporan Berita tentang SIAKAD UNJ bermasalah

Sumber LPM DIDAKTIKA

Selain itu, hasil wawancara yang dilakukan oleh LPM DIDAKTIKA kepada beberapa mahasiswa UNJ menunjukkan bahwa gangguan SIAKAD menimbulkan kerugian nyata bagi mahasiswa, seperti keterlambatan pengisian KRS yang berujung pada tidak tersedianya kuota mata kuliah yang dibutuhkan. Gangguan serupa juga pernah terjadi sebelumnya, dimana terjadi kerusakan pada SIAKAD sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat kelancaran proses akademik mahasiswa. Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun SIAKAD telah digunakan secara luas, kualitas sistem, layanan, dan informasi yang disediakan masih perlu dievaluasi secara komprehensif.



Gambar 1. 3 Laporan Berita tentang SIAKAD UNJ Rusak

Sumber LPM DIDAKTIKA

Permasalahan tersebut turut didukung oleh hasil pra survei yang dilakukan peneliti terhadap 100 responden mahasiswa UNJ yang merupakan

pengguna aktif SIAKAD. Pra survei ini meminta responden memberikan penilaian terhadap SIAKAD UNJ menggunakan skala rating 1 sampai 5. Hasil pra survei menunjukkan bahwa SIAKAD memperoleh rata-rata penilaian sebesar 3,33 dari skala maksimal 5. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SIAKAD UNJ masih berada pada kategori sedang dan belum mencapai tingkat kepuasan yang optimal, sehingga perlu dilakukan evaluasi lanjutan terhadap faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilan SIAKAD UNJ.

Untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi, DeLone dan McLean mengembangkan *Information System Success Model* yang menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi dapat diukur melalui beberapa variabel utama, yaitu *system quality*, *information quality*, dan *service quality*, yang selanjutnya mempengaruhi *use* dan *user satisfaction* (DeLone & McLean, 2003).

System quality menggambarkan sejauh mana sistem informasi memiliki performa yang baik, yang tercermin dari kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, serta fleksibilitas sistem (DeLone & McLean, 1992). *Information quality* berkaitan dengan kualitas output informasi yang dihasilkan oleh sistem, seperti kelengkapan, akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang diterima oleh pengguna (Petter et al., 2008). Sementara itu, *service quality* mengacu pada kualitas layanan pendukung sistem informasi, termasuk responsivitas, keandalan, dan kemampuan pihak pengelola sistem

dalam memberikan bantuan kepada pengguna ketika menghadapi kendala (Delone & Mclean, 2003).

Mengingat peran strategis SIAKAD dalam menunjang aktivitas akademik mahasiswa, diperlukan evaluasi yang menyeluruh untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan mampu mendorong penggunaan sistem serta menciptakan kepuasan pengguna. Evaluasi ini penting sebagai dasar perbaikan dan pengembangan sistem agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna dan meningkatkan efektivitas layanan akademik (DeLone & McLean, 2016).

Meskipun model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean telah banyak digunakan dalam berbagai konteks penelitian, hasil penelitian terdahulu menunjukkan temuan yang beragam terkait pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *use* dan *user satisfaction*. Sejumlah penelitian menemukan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Varastika et al., 2025; A. Al-Okaily et al., 2021; Alzahrani et al., 2019). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa tidak seluruh variabel memiliki pengaruh yang konsisten, khususnya pada sistem informasi yang bersifat wajib digunakan oleh pengguna (Salam & Farooq, 2020; Çelik & Ayaz, 2022; Noudoostbeni et al., 2018). Perbedaan temuan empiris ini mengindikasikan bahwa keberhasilan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh organisasi, karakteristik sistem, serta profil penggunanya.

Dalam konteks sistem informasi akademik, khususnya pada perguruan tinggi, evaluasi kepuasan pengguna menjadi semakin penting mengingat berbagai fungsi yang dijalankan sistem serta dampaknya secara langsung terhadap kelancaran proses akademik mahasiswa. Namun demikian, kajian empiris yang secara khusus menguji kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik menggunakan kerangka model DeLone dan McLean pada lingkungan Universitas Negeri Jakarta masih sangat terbatas. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian yang menguji kembali hubungan antar variabel dalam model tersebut dengan mempertimbangkan implementasi SIAKAD UNJ yang memiliki karakteristik dan permasalahan tersendiri.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh *system quality*, *information quality*, dan *service quality* terhadap *use* dan *user satisfaction* pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD) Universitas Negeri Jakarta dengan menggunakan model DeLone dan McLean sebagai kerangka konseptual. Dengan fokus pada mahasiswa sebagai pengguna utama sistem, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna SIAKAD, sekaligus memberikan kontribusi berupa rekomendasi bagi pihak Universitas Negeri Jakarta khususnya PUSTIKOM dalam meningkatkan kualitas layanan SIAKAD.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, berikut pertanyaan yang disusun dalam penelitian ini:

1. Apakah *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* SIAKAD UNJ oleh mahasiswa?
2. Apakah *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* SIAKAD UNJ?
3. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* SIAKAD UNJ oleh mahasiswa?
4. Apakah *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* SIAKAD UNJ?
5. Apakah *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* SIAKAD UNJ oleh mahasiswa?
6. Apakah *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* SIAKAD UNJ?
7. Apakah *use* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* SIAKAD UNJ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah disusun, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *system quality* terhadap *use* SIAKAD UNJ.
2. Untuk mengetahui pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction* SIAKAD UNJ.
3. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *use* SIAKAD UNJ.
4. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *user satisfaction* SIAKAD UNJ.

5. Untuk mengetahui pengaruh *information quality* terhadap *use* SIAKAD UNJ.
6. Untuk mengetahui pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction* SIAKAD UNJ.
7. Untuk mengetahui pengaruh *use* terhadap *user satisfaction* SIAKAD UNJ.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan-tujuan tersebut, berikut sejumlah manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

- a) Memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian sistem informasi, khususnya terkait penerapan *Information System Success Model* yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean.
- b) Memberikan pemahaman empiris mengenai pengaruh *system quality*, *service quality*, dan *information quality* terhadap *use* dan *user satisfaction* pada konteks sistem informasi akademik di perguruan tinggi.
- c) Memperkaya referensi akademik dalam bidang bisnis digital dan sistem informasi, serta menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji keberhasilan sistem informasi dengan objek dan karakteristik pengguna yang berbeda.

2. Manfaat Praktis

- a) Menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak Universitas dalam meningkatkan kualitas Sistem Informasi Akademik (SIKAD), baik dari aspek kualitas sistem, kualitas layanan, maupun kualitas informasi.
- b) Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan strategis terkait pengembangan dan penyempurnaan SIKAD agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mahasiswa sebagai pengguna utama.

