

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan internet membawa dampak yang cukup besar bagi kehidupan. Penerapan teknologi dalam setiap aspek kehidupan sudah menjadi sebuah kebutuhan yang mendasar untuk kebanyakan orang. Kemajuan teknologi ini membuat segala kegiatan sehari-hari menjadi lebih mudah dan praktis. Sedangkan internet merupakan sebuah sumber pengetahuan yang tidak terbatas yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

Salah satu contoh perkembangan teknologi dan internet adalah dengan munculnya *website*. *Website* merupakan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam teks, data gambar, data, animasi dan video baik yang bersifat statis maupun dinamis. Melalui *website* maka tercipta suatu jaringan antar komputer yang saling berkaitan yang disediakan secara perorangan, kelompok atau organisasi.

Universitas adalah salah satu lembaga pendidikan di negeri ini. Universitas diharapkan menjadi tempat yang dapat mengarahkan lulusannya menjadi tenaga profesional yang siap kerja, memiliki kepribadian yang bertanggung jawab dan memiliki *life skill*. Selain itu universitas diharapkan memiliki fasilitas-fasilitas yang diharapkan dapat menunjang setiap kegiatan yang berlangsung.

Dunia pendidikan juga memanfaatkan perkembangan teknologi dan internet dalam berbagai sektor, salah satunya adalah *website* edukasi atau yang lebih familiar disebut e-education. E-education merupakan suatu istilah untuk

menamai kegiatan-kegiatan pendidikan yang dilakukan melalui internet. Banyak manfaat yang di dapat oleh lembaga pendidikan, peserta didik maupun masyarakat pada umumnya. Lembaga pendidikan dapat membangun simulasi-simulasi pendidikan seperti e-laboratory, e-library, e-learning, dan pengurangan biaya pembangunan secara fisik. Dengan kata lain teknologi informasi dan komunikasi menjadi aspek yang sangat menunjang menjadikan lebih efektif dan efisien.

Website Universitas Borobudur merupakan sebuah media yang dapat digunakan oleh mahasiswa, dosen dan masyarakat-untuk memperoleh informasi seputar kegiatan-kegiatan kampus, mengambil dokumen, melihat nilai, e-learning dan lain-lain. Dengan adanya *website* setiap orang mudah untuk mengakses informasi tanpa perlu datang ke lokasi.

Peningkatan kebutuhan mahasiswa dalam penggunaan *website* menuntut perlu adanya penilaian terhadap keberhasilan sistem yang berlangsung. Dalam keadaan sekarang dengan banyaknya layanan, setelah beberapa tahun berjalan banyak keluhan yang terjadi atas pelayanan yang ada. Sehingga banyak tuntutan dari para pengguna layanan untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan para pengguna. Ini juga didesak dengan perkembangan zaman yang semakin pesat dalam dunia sistem informasi melalui internet. Dengan menurunnya kualitas ketersediaan kebutuhan mahasiswa dapat membawa dampak yang negatif.

Menurut Gede Agung Ary (2015) yang menyatakan bahwa, “ Kesuksesan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, dimana faktor-faktor ini sangat bergantung pada kondisi dan lingkungan dimana sistem tersebut diimplementasikan. Untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan, diperlukan analisis faktor dengan terlebih dahulu mengajukan beberapa hipotesis

atas faktor-faktor yang secara teoritis dianggap mempengaruhi keberhasilan sistem.

Guna mengetahui tingkat keberhasilan penerapan *website* di Universitas Borobudur, perlu dilakukan penelitian analisis tingkat keberhasilan penerapan. Untuk melakukan penelitian tersebut, peneliti mengacu pada penelitian Delone & Mclean (2003). Penilaian keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan disebut dengan DeLone&McLean *Information Success Model* (model kesuksesan D&M) Sejak dipublikasikan tahun 1992 dan di-update tahun 2003, model kesuksesan D&M telah dikutip lebih dari 300 artikel penelitian empiris (Delone & McLean,2003).

DeLone dan McLean (1992) mengajukan model kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari 6 kategori, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, kinerja individu, dan kinerja organisasi. Sedangkan model kesuksesan Delone & McLean (2003) yang diupdate menambahkan variable kualitas layanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi *Website* Pada Universitas Borobudur Menggunakan Model Delone & McLean”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada yaitu :

1. *Website* resmi Universitas Borobudur masih belum pernah dianalisis untuk mengetahui tingkat keberhasilan sistem informasi yang digunakan.
2. Belum diketahui bagaimana gambaran kualitas sistem, kepuasan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan yang terdapat pada *website* Universitas Borobudur sebagai sarana penunjang kegiatan belajar mengajar berdasarkan Model Delone & McLean.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui keberhasilan kualitas sistem, kepuasan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan yang terdapat pada *website* Universitas Borobudur dengan menggunakan model Delone & McLean.
- b. Mengetahui atribut-atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan atau dipertahankan untuk peningkatan kualitas sistem pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu jurusan sistem informatika di STMIK Nusa Mandiri.

1.4 Metode Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan penyusunan metodologi sebagai berikut:

- a. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan yang berlangsung di Universitas Borobudur.

- b. Metode Wawancara

Penulis menyusun kuesioner untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas sistem, kepuasan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan yang akan disebarkan kepada responden dengan memberikan *snack* sebagai reward atas kesediaannya mengisi kuesioner.

c. Studi Pustaka

Dengan mencari Informasi dari berbagai sumber dan media yang tersedia dan relevan. Memperkaya pengetahuan tentang topik permasalahan guna mendapatkan pemahaman lebih luas sehingga dapat mempermudah proses penyusunan skripsi dan mendapatkan hasil yang akurat. Belajar dari orang-orang yang mengerti tentang model dan permasalahan yang akan dibahas.

1.5 Ruang Lingkup

Penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Keberhasilan Sistem Informasi *Website* Pada Universitas Borobudur Menggunakan Model Delone & McLean”. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kepuasan pengguna, kualitas informasi dan kualitas layanan yang terdapat pada *website*. Penelitian ini diharapkan mampu mengetahui apakah sistem yang ada telah berhasil dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan keterbatasan waktu yang ada maka peneliti hanya melakukan penelitian terhadap mahasiswa Universitas Borobudur untuk mengukur kepuasan mereka terhadap sistem informasi *website*.

1.6 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir maka disusun hipotesis sebagai berikut :

1. kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Ho(1) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Ha(1) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

2. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

Ho(2) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*sistem quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Ha(2) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*sistem quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

3. Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

Ho(3) : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Ha(3) : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).