

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan perekonomian suatu negara akan berpengaruh dengan kemajuan teknologi informasi. Kebutuhan akan teknologi informasi menjadi sangat penting bagi suatu organisasi untuk memperoleh data dan informasi yang lebih cepat dan akurat.

Sistem informasi yang saat ini semakin maju akan berdampak pada situasi atau kondisi persaingan yang semakin ketat pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan yang lebih efektif dalam pencapaian tujuan. Suatu organisasi memerlukan sistem informasi yang menghasilkan informasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan. Informasi yang baik merupakan informasi yang dapat disajikan tepat pada waktunya, bermanfaat dan dapat diandalkan. Salah satu sistem informasi sangat penting dalam suatu perusahaan maupun organisasi yaitu sistem informasi akuntansi.

Dengan kemampuan sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan efisien akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi organisasi sistem informasi dengan kriteria kemampuan yang dapat memenuhi harapan penggunanya akan sangat membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Karena biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis

teknologi informasi tidak sedikit. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan).

Suatu organisasi mengharapkan kesuksesan dari teknologi informasi dalam penggunaan sistem. Namun sistem yang di gunakan belum sepenuhnya terintegrasi dengan baik . masih terjadinya sistem eror dan malembatnya kinerja komputer yang akan mengakibatkan kegiatan operasional menjadi tidak lancar. Kesuksesan teknologi informasi yang di gunakan sangat berkaitan dengan para pengguna sistem. Pengguna sistem tersebut dapat dijadikan subjek dalam mengetahui kesuksesan suatu sistem informasi.

Salah satu model yang bias digunakan dalam mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi adalah model yang dikembangkan oleh delone dan mclean (2003) yang di kenal dengan model kesuksesan sistem informasi delone dan mclean. Model ini merefleksi ketergantungan enam pengukuran , yaitu kualita sistem informasi. Kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat lebih. Pada penelitian ini membahas kesuksesan sistem informasi dilihat dari sudut pandang pengguna dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi delone dan mclean (2003).

“Jika anda ingin menggenggam dunia di dalam telapak tangan anda, maka kuasailah informasi”. Kata-kata tersebut mengingatkan bahwa betapa pentingnya arti informasi dalam kehidupan umat manusia. Pentingnya informasi menyebabkan informasi yang datang tidak boleh

terlambat, tidak boleh bias, tidak boleh ada kesalahan dan relevan dalam penggunaannya, sehingga informasi tersebut menjadi informasi yang berkualitas dan berguna bagi pemakainya.

Informasi dibutuhkan dan digunakan oleh organisasi untuk menunjang aktivitas mereka. Adanya perkembangan teknologi yang ada harus dimanfaatkan oleh organisasi, serta tantangan dunia bisnis yang ada menyebabkan organisasi harus mampu menggunakan teknologi informasi agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena inilah organisasi membutuhkan suatu sistem. Sistem yang memanfaatkan teknologi, terutama komputer, dalam mengolah informasi yang dapat membentuk suatu sistem informasi berbasis komputer yang andal untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan organisasinya.

Dengan kemampuan sistem informasi yang dapat menghasilkan informasi yang akurat, cepat, dan efisien akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi organisasi sistem informasi dengan kriteria kemampuan yang dapat memenuhi harapan penggunaannya akan sangat membantu kinerja organisasi maupun individu yang berkepentingan.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunaannya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi secara optimal, perlu adanya evaluasi terhadap sistem informasi. Karena biaya yang dikeluarkan untuk menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi tidak sedikit. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang

diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output sistem (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil informasi (kualitas pelayanan).

Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan. Menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan diatas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 1996). Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195), sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Dari pengertian diatas dapat dipahami bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat.

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleksnya persoalan yang dihadapi. Berdasar hal tersebut, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya untuk menghadapi kendala administrasi akademik dan kemahasiswaan seperti pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pemantauan Kartu

Hasil Studi (KHS), informasi kelas dan dosen, serta jadwal kuliah dan ujian, telah ikut serta dalam program Sistem Informasi Akademik (SIKAD) yang telah dikembangkan oleh Unit Pengkaji dan Penerapan Teknologi Informasi (UPPTI) Universitas Brawijaya. Adanya SIKAD diharapkan dapat memperbaiki

Administrasi akademik mahasiswa pada masing-masing fakultas yang sebelumnya masih dijalankan secara manual, dengan harapan adanya keselarasan antara sumber daya informasi yang berhubungan yaitu mahasiswa, pengajar dan staf dalam hal ini akademik dan kemahasiswaan dapat terwujud. SIKAD ini juga diharapkan dapat menyediakan informasi yang akurat, cepat, dan tepat yang pada akhirnya proses ini dapat mempersingkat waktu dengan tidak menguragi kualitas dari informasi dan menunjukan hasil yang lebih efisien dalam menyajikan informasi bagi semua pihak. Meskipun dalam prakteknya masih ada kekurangan seperti sulitnya mengakses situs SIKAD ketika pengisian kartu rencana studi baru dimulai, jumlah kelas yang dibuka tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang akan menempuh suatu mata kuliah tertentu, jadwal kuliah dan ujian sering tidak sesuai karena tidak diperbarui jika ada perubahan.

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti bermaksud melakukan penelitian secara mendalam di kampus Widyagama Lumajang dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Dan Pelayanan SIKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa STIE Widyagama Lumajang”

## **1.2. BATASAN MASALAH**

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak berkembang terlalu luas dan lebih terfokus pada satu permasalahan yang diteliti, maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini dengan pembatasannya sebagai berikut :

1. Penelitian ini membahas tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) khususnya faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang

2. Tempat penelitian pada kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang
3. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Prodi manajemen tingkat 1 kelas A

### **1.3. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan siacad terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan siacad terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang

### **3.4. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan siacad terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi dan pelayanan siacad terhadap kepuasan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang.

### **3.5. KEGUNAAN PENELITIAN**

Suatu penelitian akan mempunyai nilai apabila penelitian tersebut memberi kegunaan bagi berbagai pihak. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagi Lembaga (STIE Widya Gama Lumajang)
  - a. Dapat membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), khususnya tentang kepuasan.

b. Dapat digunakan sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa lain yang mengadakan penelitian sejenis di waktu yang akan datang.

2) Bagi peneliti

a. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.

b. Menambahkan wawasan dan memperluas pengetahuan dan ilmu di bidang manajemen sumber daya manusia tentang kualitas sistem informasi dan pelayanan siacad terhadap kepuasan mahasiswa stie widyagama lumajang.

3) Bagi peneliti lain

Diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya wacana mengenai kualitas sistem infromasi yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widyagama Lumajang

