

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi saat ini sesuai dengan kebutuhan hampir disetiap aspek sangat penting bagi kehidupan kita. Saat ini sudah menjadi kebutuhan bahwa teknologi informasi dapat memberi kemudahan dalam mencari informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian manusia dan penggunaan data yang lebih efisien, penggunaan teknologi informasi yang optimal dalam sebuah bidang pendidikan akan menunjang efisiensi dan efektifitas. Salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi dalam bidang pendidikan adalah dengan adanya Siakad sebagai media informasi bagi mahasiswa, dosen, serta masyarakat.

Siakad (Sistem Informasi Akademik) online adalah suatu sistem informasi akademik yang dibangun untuk memberikan kemudahan kepada pengguna dalam kegiatan administrasi akademik kampus secara online. Kegiatan administrasi akademik kampus seperti proses Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB), pembuatan jadwal kuliah, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengisian nilai, pengelolaan data dosen dan mahasiswa yang dapat digunakan secara online. Sistem ini juga dapat berfungsi sebagai pendukung untuk analisis data dalam menentukan keputusan kampus. Dengan menggunakan Siakad sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada mahasiswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi.

Siakad STIKES Harapan Ibu Jambi merupakan aplikasi berbasis web yang dirancang untuk menangani proses pengelolaan data akademik dan data terkait lainnya, sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat terkelola menjadi informasi yang bermanfaat dalam pengelolaan manajemen perguruan tinggi, pengambilan keputusan serta pelaporan lingkungan.

Akan tetapi Siakad sendiri sering terjadi kendala saat ingin digunakan, seperti *server down*, gagal saat ingin login, tidak dapat mengakses informasi apapun saat sudah masuk ke dalam halaman, dan sebagainya.

Analisis adalah suatu proses kerja dari rangkaian tahapan pekerjaan sebelum riset, didokumentasikan dengan tahapan pembuatan laporan[1]. Kualitas diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan[2]. Metode Delone and Mclean adalah metode yang tepat dalam mengukur kualitas *website*[3].

Berdasarkan keterangan di atas maka kualitas Siakad STIKES Harapan Ibu Jambi (<http://siakad.stikes-hi.ac.id>) ini perlu diukur kualitasnya dengan menganalisis menggunakan metode Delone and Mclean.

Metode Delone and Mclean adalah model yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi [4]. Model DeLone dan McLean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Model DeLone dan McLean (1992) tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai sistem[5].

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode Delone and Mclean untuk pengukuran kualitas *website*. Delone and Mclean merupakan salah satu dari banyak berbagai metode mengukur kualitas sistem *website* karna Delone and Mclean melakukan teknik mengukur berdasarkan pendapat pengguna *website*[6].

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Analisis Kepuasan Pengguna Siakad STIKES Harapan Ibu Jambi Dengan Penerapan Metode Delone and Mclean”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti dapat merumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas layanan dari *website* Siakad pada STIKES Harapan Ibu Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Delone and Mclean”?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penyusun penelitian ini dapat terarah maka diperlukan batasan masalah dalam pembahasan ini, yaitu sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna Siakad STIKES Harapan Ibu Jambi yaitu mahasiswa.
2. Penelitian ini menggunakan metode Delone and Mclean sebagai teori dalam menyelesaikan masalah penelitian. Dan variabel yang digunakan hanya ada enam yang terdiri dari tiga variabel dependen (Y) dan tiga variabel independent (X). Variabel dependen (Y) terdiri dari *Information Quality*, *System Quality*,

Service Quality dan variable independent (X) terdiri dari *Use, User dan Net Benefit*.

3. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
4. Menggunakan metode SEM data statistic SPLS (Smart PLS).
5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Menganalisis pengaruh kualitas Siakad STIKES Harapan Ibu Jambi.
2. Mencari faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan Siakad.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada Siakad STIKES Harapan Ibu Jambi
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat beberapa sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis Siakad STIKES Harapan Ibu Jambi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas Siakad STIKES Harapan Ibu Jambi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Niken Ayu Larasati, Sri Andayani Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo Thomas 4 (1), 13-20, 2019
- [2] Pujo Hari Saputro, Djoko Budiyanto, Joko Santoso Scientific Journal of Informatics 2 (1), 1-8, 2018
- [3] M. Nasir, “Evaluasi Penerimaan Teknologi Informasi Mahasiswa di Palembang Menggunakan Model Delone and MClean,” *Semin. Nas. Apl. Teknol. Informasi(SNATI)*., 2019.
- [4] Departemen Pendidikan Nasional, 2019, Kamus Besar Bahasa Indonesia
- [5] kumparan.com, “Pengertian, Fungsi, Tujuan, dan Ciri-Ciri Analisis,” *www.kumparan.com*, 2020. <https://kumparan.com/berita-update/pengertian-fungsi-tujuan-dan-ciri-ciri-analisis-1xGEDhgT94a/full> (accessed Jun. 03, 2020).
- [6] Moskowitz, H. R., Beckley, H. J., & Resurreccion, “Sensory and Consumer Research in Food Product Design and Development,” *Blackwell Publ. Ltd Inst. Food Technol.*, 2018.