

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini telah mengalami peningkatan yang sangat pesat. Jarak dan waktu sekarang bukan lagi menjadi masalah karena adanya bantuan dari teknologi yang ada. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan teknologi komputer yang telah mengalami evolusi yang sangat cepat. Mulai pada tahun 1890-an hingga sekarang kita dapat melihat perkembangannya mulai dari komputer yang sangat besar yang tidak hanya dapat menyimpan data hingga mampu menggantikan beberapa tugas ringan manusia.

Perkembangan itu tidak saja dari segi bentuk dan kemampuan tetapi juga dari kecepatan, kemampuannya untuk mengakses multimedia dan jaringan komputer.

Dengan adanya perkembangan komputer dapat memberikan banyak keuntungan berupa ketepatan waktu, berkurangnya penanganan dokumen, dan manfaat lainnya, serta telah menjadikan informasi menjadi sangat penting.

”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. Proses kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan berjalan sempurna, efektif, dan efisien apabila tidak didukung oleh informasi yang handal.

Agar dapat menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan, maka perlu adanya pengelolaan sumber daya informasi.

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.

Penggunaan sistem informasi oleh organisasi dalam kegiatan operasionalnya akan memberi manfaat antara lain integritas data dan informasi, sistem pengorganisasian data memungkinkan sistem berbasis bebas *redundancy* data, meningkatkan kecepatan dan keakuratan penyusunan laporan manajerial, meningkatkannya kecepatan layanan konsumen, meningkatkan citra perusahaan.

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 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, mulai dari *software*, *hardware*, instalasi jaringan dan sebagainya. 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).

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan dalam perkembangannya saat ini juga 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. SIAKAD 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 SIAKAD 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.

Pemilihan mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi angkatan 2009 sebagai studi penelitian karena lebih sering menggunakan sistem informasi akademik bila dibandingkan dengan angkatan sesudahnya dan jumlah mahasiswanya masih sangat dominan bila dibandingkan angkatan pendahulunya dikarenakan sudah banyak yang lulus.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik untuk menulis judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Sistem, kualitas Informasi, dan kualitas pelayanan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa”**. (Studi pada mahasiswa angkatan 2009 program strata satu Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya).

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )?
2. Apakah variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )?
3. Apakah variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )?
4. Apakah variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ )?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh variabel kualitas sistem ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara bersama-sama terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ).
2. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ).
3. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ).
4. Menganalisa dan menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) secara signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa ( $Y$ ).

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Dalam penelitian ini dikemukakan kontribusi penelitian sebagai berikut:

##### **1. Kontribusi Akademis**

Melalui penelitian ini diharapkan peneliti dapat memberikan bahan masukan bagi dunia pendidikan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan penggunaan sistem informasi di lingkungan akademik, selain itu juga dapat dijadikan bahan informasi bagi peneliti lain sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian ini lebih lanjut sehingga dapat memperluas kontribusi yang diberikan.

##### **2. Kontribusi Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan masukan bagi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Tentang bagaimana penggunaan sistem informasi di bidang pelayanan. Dan penelitian ini juga diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dalam hal ini adalah kalangan umum yang ingin mengetahui segala fasilitas atau jasa pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh serta memudahkan pemahaman materi, dijelaskan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan dilakukan penelitian serta kontribusi penelitian yang dilakukan penulis.

## **BAB II : KAJIAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menunjang dalam melakukan penelitian seperti pengertian sistem informasi, pengertian sistem informasi akademik, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan mahasiswa, hipotesis penelitian serta teori-teori lain yang mendukung proses penelitian.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, penjelasan tentang populasi dan sampel yang diambil, sumber data, konsep dan variabel pengukuran, instrumen penelitian dan metode analisa yang diinginkan penulis.

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan gambaran umum lokasi penelitian, gambaran umum responden, analisis data dan interpretasi data.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah dilakukan.