

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perguruan tinggi untuk mengintegrasikan layanan akademik ke dalam sistem digital guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan administrasi akademik. Salah satu implementasi teknologi tersebut adalah Sistem Informasi Akademik (SIKAD), yaitu sistem berbasis web yang digunakan untuk mengelola registrasi mahasiswa, pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), pengolahan nilai, penjadwalan perkuliahan, serta penyediaan informasi akademik secara terintegrasi. Keberadaan sistem ini tidak lagi bersifat pelengkap, melainkan menjadi infrastruktur utama dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Di UIN Imam Bonjol Padang, SIKAD telah digunakan sebagai sistem utama dalam seluruh proses akademik mahasiswa. Setiap semester mahasiswa menggunakan sistem ini untuk mengisi KRS, melihat jadwal perkuliahan, memantau hasil studi, serta memastikan status administrasi akademik. Dengan posisi yang sangat sentral tersebut, Kualitas dan kinerja sistem secara langsung berpengaruh terhadap kelancaran aktivitas akademik mahasiswa. Sistem yang memiliki kinerja baik akan mendukung kelancaran proses administrasi akademik, sedangkan sistem dengan kinerja yang kurang optimal dapat menghambat proses administrasi akademik serta menimbulkan ketidakpuasan pengguna.

Namun, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala teknis maupun fungsional, seperti keterlambatan pembaruan informasi akademik, gangguan akses saat periode pengisian KRS karena tingginya jumlah pengguna, kesalahan login dan *session expired*, serta ketidaksesuaian data nilai maupun jadwal perkuliahan. Pada periode krusial seperti pengisian KRS, gangguan sistem dapat berdampak pada keterlambatan pengambilan mata kuliah dan

berpotensi mempengaruhi perencanaan studi mahasiswa. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak dapat diukur hanya dari keberadaannya, tetapi dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang optimal dan dirasakan langsung manfaatnya oleh pengguna (Dewantoro dkk., 2019).

Dalam perspektif sistem informasi, evaluasi keberhasilan sistem tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis, tetapi juga pada persepsi dan pengalaman pengguna. Kepuasan pengguna merupakan indikator penting yang mencerminkan evaluasi menyeluruh setelah menggunakan sistem, meliputi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, akurasi informasi, serta responsivitas layanan. Kepuasan pengguna berhubungan erat dengan efektivitas pemanfaatan sistem. Apabila mahasiswa merasa sistem mudah digunakan, informasinya akurat, dan responsif terhadap kebutuhan akademik, maka proses administrasi akademik dapat berjalan lebih efisien. Sebaliknya, apabila sistem sering mengalami gangguan atau informasi yang disajikan kurang akurat, maka proses akademik berpotensi terhambat dan menimbulkan ketidakpuasan pengguna. Model yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean melalui pembaruan model pada tahun 2003.

Model yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean (2003) menjelaskan bahwa *system quality*, *information quality*, dan *service quality* memengaruhi *user satisfaction*, yang selanjutnya berdampak pada *net benefits*. Manfaat bersih dalam konteks sistem informasi akademik dapat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses informasi, kelancaran proses administrasi, serta peningkatan efektivitas aktivitas akademik mahasiswa. Sejumlah penelitian terdahulu telah mengaplikasikan model tersebut dalam konteks Sistem Informasi Akademik. Ul Haq dkk., (2024)

menggunakan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan responden mahasiswa aktif dan menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun penelitian tersebut tidak menguji manfaat bersih secara komprehensif (Prasetyo & Sudarto.,2022).

Melalui pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat sistem, tetapi tidak menguji keseluruhan struktur hubungan antar variabel dalam model. (Anggraini & Fitrioso.,2024) menggunakan SEM-PLS dan menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, namun pengujian model berhenti pada hubungan parsial tanpa menelusuri dampaknya hingga manfaat bersih secara simultan (Muharsyah & Ekawati.,2022) juga menguji model DeLone dan McLean dan menemukan pengaruh signifikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, tetapi pengukuran manfaat bersih masih bersifat umum pada tingkat organisasi dan belum secara spesifik dikaitkan dengan efektivitas aktivitas akademik mahasiswa sebagai pengguna akhir.

Berdasarkan telaah tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada pengujian hubungan parsial antar variabel, belum menguji keseluruhan struktur model secara menyeluruh dan komprehensif, serta belum secara spesifik membatasi pengukuran manfaat bersih pada efektivitas proses akademik mahasiswa. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian yang terletak pada perlunya pengujian Model DeLone dan McLean secara menyeluruh dengan menganalisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih secara simultan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan menganalisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih secara simultan. menggunakan metode SEM PLS, serta pada operasionalisasi variabel manfaat bersih yang difokuskan secara spesifik pada efektivitas aktivitas akademik mahasiswa sebagai pengguna utama sistem siakad. Urgensi penelitian ini didasarkan pada peran SIAKAD sebagai sistem utama dalam proses administrasi akademik di UIN Imam Bonjol Padang. Tanpa evaluasi berbasis teori dan data empiris, pengembangan sistem berpotensi dilakukan secara tidak terarah. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif untuk mengidentifikasi aspek kualitas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan manfaat yang dirasakan mahasiswa, sehingga perbaikan sistem dapat difokuskan pada hal-hal yang paling menentukan keberhasilan implementasinya.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis keberhasilan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di UIN Imam Bonjol Padang berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) dengan menguji konstruk kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, serta penggunaan, dan manfaat bersih dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) secara simultan menggunakan pendekatan SEM-PLS dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna utama sistem, guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat bersih dalam mendukung efektivitas proses akademik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diperlukan analisis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi SIAKAD menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Sistem?
- b. Bagaimana pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Penggunaan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna?
- c. Bagaimana pengaruh Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih?
- d. Seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka diperlukan batasan masalah sebagai ruang lingkup penelitian. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Batasan masalah Penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) sebagai kerangka analisis dalam mengevaluasi keberhasilan SIAKAD di UIN Imam Bonjol Padang. Variabel yang diteliti meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, Penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, yang diukur berdasarkan persepsi mahasiswa aktif sebagai pengguna utama sistem.
2. Pengukuran responden dibatasi pada mahasiswa aktif semester 3,4, 5, 6, dan 7 dan 8 sebagai pengguna SIAKAD di UIN Imam Bonjol Padang. Pembatasan ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa mahasiswa pada semester tersebut telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan SIAKAD sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih objektif. Penelitian ini tidak mencakup dosen, tenaga kependidikan, maupun pengembang sistem sebagai responden.
3. Variabel manfaat bersih dalam penelitian ini dibatasi pada

dampaknya terhadap efektivitas aktivitas akademik mahasiswa, seperti efisiensi waktu, kemudahan administrasi akademik, serta kelancaran proses akademik.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Sistem.
- b. Menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Penggunaan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.
- c. Menganalisis pengaruh Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.
- d. Mengevaluasi kemampuan model dalam menjelaskan Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis untuk pengembangan keilmuan di bidang Sistem Informasi. Khususnya, penelitian ini akan menyelidiki bagaimana keberhasilan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di perguruan tinggi dapat dicapai. Diharapkan hasil penelitian ini akan berfungsi sebagai referensi akademik untuk penelitian yang akan datang dan memperkuat validitas empiris model DeLone dan McLean dalam konteks sistem informasi akademik di lingkungan perguruan tinggi.

Selain itu, penelitian ini akan meningkatkan pemahaman kita tentang cara menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean sebagai kerangka konseptual untuk menilai keberhasilan dan kinerja sistem informasi berbasis layanan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Kampus

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak kampus dalam mengimplementasikan model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean pada Sistem Informasi Akademik (SIKAD). Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap SIKAD, serta sebagai dasar dalam pengembangan dan penyempurnaan SIKAD agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

2. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa sebagai pengguna utama SIKAD, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi mahasiswa. Melalui perbaikan dan pengembangan sistem yang didasarkan pada temuan penelitian, mahasiswa akan dapat merasakan peningkatan kualitas sistem dalam hal kecepatan akses, kemudahan penggunaan, dan kelengkapan dan kejelasan informasi yang disajikan. Sistem yang lebih responsif dan informatif akan membantu mahasiswa mengakses berbagai layanan akademik secara mandiri, sehingga mereka tidak perlu menggunakan sumber daya lain untuk melakukannya. Oleh karena itu, diharapkan bahwa SIKAD yang berkualitas tinggi akan meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan mahasiswa dalam menjalani aktivitas akademik sehari-hari.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti topik terkait sistem informasi, kepuasan pengguna,

atau penerapan model DeLone & McLean. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan perbandingan dan dasar untuk studi lanjutan, seperti analisis kualitas layanan, user experience (UX), atau pengembangan sistem berbasis *mobile*.



UIN IMAM BONJOL
PADANG