BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi dewasa ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Sistem informasi pada saat ini menjadi sangat dibutuhkan oleh suatu organisasi, perusahaan, maupun perorangan untuk mendapat kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengolah dan memperoleh data dan atau informasi.

Dengan mempertimbangkan berbagai solusi yang ditawarkan oleh sistem informasi, penerapan sistem informasipun tidak hanya terbatas pada bidang komputer dan teknologi informasi, tetapi juga telah diterapkan dalam berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali pada dunia pendidikan. Dalam dunia pendidikan, dalam hal ini perguruan tinggi swasta, terdapat banyak masalah yang dialami terkait dengan data-data serta informasi calon mahasiswa baru. Dengan semakin banyaknya jalur masuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang dibuka mengakibatkan calon mahasiswa lebih memilih untuk masuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) walaupun dengan biaya yang jauh lebih mahal, sehingga Perguruan Tinggi Swasta (PTS) hanya akan mendapat sisa-sisa calon mahasiswa yang tidak lolos seleksi di PTN. Ditambah lagi dengan masih banyaknya anggapan dari orang tua calon mahasiswa bahwa PTN jauh lebih baik

dibandingkan dengan PTS, maka semakin meningkat calon mahasiswa yang lebih memilih masuk PTN dibandingkan memilih masuk PTS.

Persoalan semakin menurunnya Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) juga dialami oleh Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI), dimana PMB di UNSWAGATI dari beberapa tahun terakhir terus mengalami penurunan dan hal tersebut terlihat dari gambar grafik 1.1 di bawah ini.



Gambar 1.1 Grafik jumlah penerimaan mahasiswa baru tahun 2013-2016

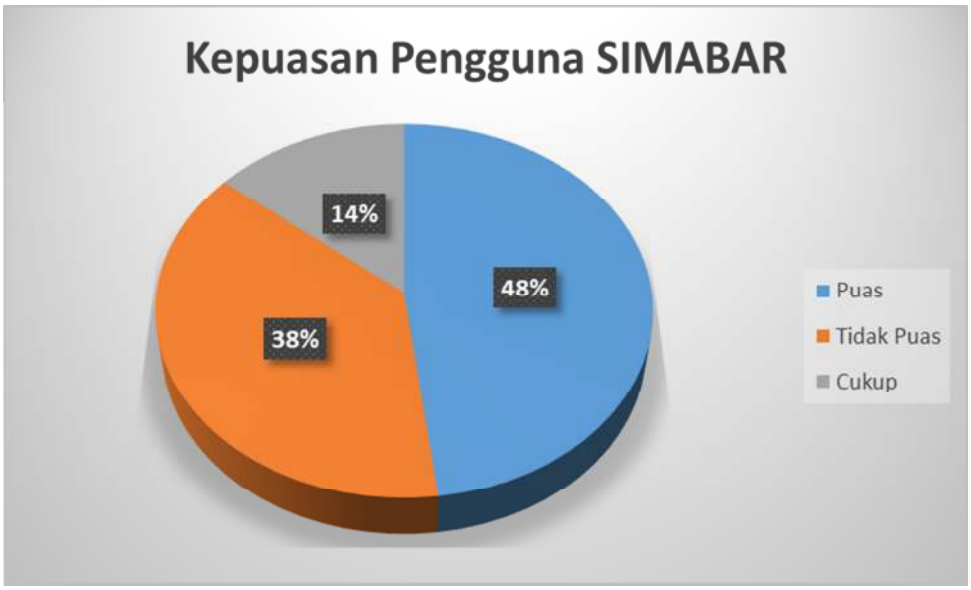
Berbagai usaha metode telah ditempuh oleh pimpinan universitas PMB di UNSWAGATI kembali meningkat. Salah satu usaha yang ditempuh oleh pimpinan universitas adalah peningkatan kualitas jasa melalui sistem informasi. Dengan memanfaatkan sistem informasi maka dapat digunakan untuk alat branding kampus untuk menarik mahasiswa baru dengan pelayanan yang serba canggih. Dengan sistem informasi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti, pelayanan dalam hal PMB, keakademikan, SDM serta seleksi pegawai,

training dan pelatihan, serta sistem keuangan menjadi lebih canggih. Dan tentu kampus yang menggunkan sistem informasi lebih terlihat profesional, dan pastinya menarik minat para calon mahasiswa.

Dengan mengembangkan sistem informasi, UNSWAGATI juga dapat banyak sekali manfaat, seperti: laporan-laporan yang tertata rapi sehingga memudahkan para pegawai, dan memperoleh data yang detail dan valid untuk data evaluasi, serta dapat dibuat data pegambilan keputusan oleh pimpinan untuk kemajuan UNSWAGATI tentunya. Sistem informasi yang dikembangkan UNSWAGATI untuk Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) adalah Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Mahasiswa Baru (SIMABAR). SIMABAR merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan untuk memudahkan calon mahasiswa untuk mendaftar secara online, ujian secara online dan melihat hasil kelulusan secara online, serta untuk memudahkan petugas atau panitia PMB UNSWAGATI memperoleh data yang detail dan valid serta membuat laporan-laporan secara online dan realtime sehingga memudahkan pimpinan UNSWAGATI untuk mengambil keputusan. Walaupun telah memanfaatkan sistem informasi dalam penerimaan mahasiswa baru tetapi tidak dengan serta merta penerimaan mahasiswa baru di UNSWAGATI meningkat karena ada banyak faktor yang mempengaruhi calon mahasiswa memilih mendaftar di UNSWAGATI salah satunya adalah kepuasan pengguna yang dalam hal ini kepuasan calon mahasiswa menggunakan SIMABAR.

Kepuasan pengguna atau *user satisfaction* merupakan tujuan akhir dari sistem informasi yang sukses (Kaur & Aggrawal, 2013). Faktor *user satisfaction*

terhadap penggunaan SIMABAR dapat terlihat dari hasil survey pendahuluan yang dilakukan terhadap 50 responden. Dari hasil survey pendahuluan menunjukan bahwa pengguna SIMABAR yang tidak puas cukup tinggi yaitu sebesar 38% dan yang puas pada SIMABAR adalah 48%. Tingginya jumlah responden yang tidak puas terhadap SIMABAR dapat dilihat dalam gambar grafik 1.2 di bawah ini.



Gambar 1.2 Grafik Kepuasan Pengguna SIMABAR

Kepuasan pengguna juga dapat dilihat dari efisiensi, yaitu *paperless* dan waktu yang digunakan oleh pengguna dalam mendaftar penerimaan mahasiswa baru di Unswagati semakin singkat. Sebelum SIMABAR digunakan calon mahasiswa harus mengisi beberapa lembar formulir pendaftaran dan mengumpulkan setumpuk persyaratan dimana hal tersebut memerlukan proses yang panjang dan membutuhkan banyak waktu.

Kepuasan pengguna dalam penggunaan SIMPB juga dapat dipengaruhi oleh kualitas dari sistem SIMABAR itu sendiri. Kualitas sistem merupakan

karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri, dimana kualitas sistem merujuk kepada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan kebutuhan informasi pengguna (Septianita et all, 2014:8 ; Setyo dan Rahmawati, 2015:21). Kecepatan akses SIMABAR di Unswagati sejak tahun 2015 meningkat cukup signifikan, hal tersebut disebabkan penambahan bandwidth internet yang sebelumnya 30 Mega Byte menjadi 100 Mega Byte. Tetapi walaupun kecepatan aksesnya telah meningkat, SIMABAR masih sering mengalami kendala teknis dimana kestabilan koneksi ke SIMABAR yang masih rendah. Dimana *loss connection* bisa terjadi 3 kali dalam sehari.

Selain kualitas sistem, kepuasan pengguna SIMABAR juga bisa jadi dipengaruhi oleh kualitas informasi. Kualitas informasi merupakan "tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu yang memebrikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu" (O'briens, 2005:703). Suatu sistem dari penggunaan teknologi informasi harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam organisasi (Setyo dan Rahmawati, 2015:21). Informasi yang akurat dan valid menjadi acuan dari kualitas informasi yang baik. Sebagai laporan ke PDDIKTI, informasi mahasiswa yang akurat dan valid sangat diperlukan tapi pada kenyataannya masih banyak informasi yang tidak akurat dan tidak valid yang dikarenakan penginputan informasi awal calon mahasiswa ke SIMABAR yang tidak akurat dan valid.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIMABAR bisa berupa kualitas layanan. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan

salah satu tolak ukur dari kualitas layanan sistem informasi (Noviyanti, 2017:14). Kualitas layanan sistem informasi dapat dilihat dari kecepatan respon jika terjadi pemasalahan, kemampuan teknik dalam menyelesaikan persoalan sistem dan bagaimana pelayanan setelah penggunaan sistem. Unswagati hanya memiliki 3 orang tim IT sehingga jika terjadi kendala dalam hal sistem akan sedikit membutuhkan waktu. Dan juga yang masih menjadi persoalan adalah masih rendahnya *after service* dari petugas pendaftaran kepada calon mahasiswa yang mendaftar.

Dan yang tidak kalah pentingnya adalah kompetensi pengguna bisa menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIMABAR. kompetensi adalah "kemampuan (ability) atau kapasitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh 2 (dua) faktor yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik (Robbins, 2013). Kompetensi utama biasanya terdiri dari kombinasi keahlian teknis dan keterampilan aplikasi. Pengguna sistem informasi adalah sumber daya yang dapat memberikan kontribusi nyata dalam mencapai tujuan strategis dan mencapai keunggulan kompetitif, hal ini berlaku bila pengguna dapat berpartisipasi secara aktif dalam pengembangan dan praktik komputasi pengguna akhir (Mc Leod Raymond, 2007: 101). Kompetensi pengguna SIMABAR itu sendiri akan berdampak bagi kepuasan pengguna sendiri dan penerimaan mahasiswa baru unswagati. Dimana banyak calon mahasiswa yang mengeluh bahwa pendaftaran mahasiswa baru di Unswagati itu ribet dan rumit, hal ini mungkin bisa terjadi karena keterbatasan pengetahuan dan *skill* dari calon mahasiswa. Tetapi jika calon

mahasiswa tersebut memiliki pengetahuan dan terbiasa dengan penggunaan teknologi informasi mungkin persepsi tersebut akan berbeda.

Jadi dengan persoalan-persoalan diatas dapat di asumsikan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi penerimaan mahasiswa baru dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan serta kompetensi pengguna. Dengan demikian, perlu dilakukan penelitian terhadap SIMABAR Unswagati untuk dapat mengetahui dengan pasti bagaimana kesuksesan sistem informasi tersebut dilihat dari segi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kompetensi pengguna terhadap kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah ditulis, kami memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

1. Masih tingginya tingkat ketidakpuasan terhadap penggunaan SIMABAR.
2. Pelayanan panitia/petugas pendaftaran mahasiswa baru yang belum prima.
3. Pelaporan keuangan penerimaan mahasiswa baru yang masih berbelit-belit.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem SIMABAR, kualitas informasi SIMABAR, kualitas layanan SIMABAR, kompetensi pengguna dan kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas sistem SIMABAR, kualitas informasi SIMABAR, kualitas layanan SIMABAR dan kompetensi pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara parsial?
3. Apakah kualitas sistem SIMABAR, kualitas informasi SIMABAR, kualitas layanan SIMABAR dan kompetensi pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna secara simultan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas sistem SIMABAR, kualitas informasi SIMABAR, kualitas layanan kompetensi pengguna dan kepuasan pengguna.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem SIMABAR, kualitas informasi SIMABAR, kualitas layanan SIMABAR dan kompetensi pengguna terhadap kepuasan pengguna secara parsial.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem SIMABAR, kualitas informasi SIMABAR, kualitas layanan

SIMABAR dan kompetensi pengguna terhadap kepuasan pengguna secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian serta hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan khususnya dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi.

2. Manfaat Praktis:
   a. Bagi penulis

      menambah wawasan penulis mengenai bagaimana kesuksesan sebuah sistem informasi apabila dilihat dari sisi kompetensi pengguna sistem informasi itu sendiri.

   b. Bagi Lembaga Pendidikan
      1. Sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas lembaga pendidikan yang ada, termasuk para pendidik yang ada di dalamnya, dan penentu kebijakan dalam lembaga pendidikan, serta pemerintah secara umum.
      2. Dapat menjadi pertimbangan untuk diterapkan dalam dunia pendidikan pada lembaga-lembaga pendidikan yang ada di

Indonesia sebagai solusi terhadap permasalahan pendidikan yang ada.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan

   Sebagai bahan referensi dalam ilmu pendidikan sehingga dapat memperkaya dan menambah wawasan.

d. Bagi Peneliti berikutnya

   Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta sebagai referensi bagi penelitian yang sejenis.

1.6 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2018 sampai dengan bulan Mei 2018, dengan bertempat di Universitas Swadaya Gunung Jati yang beralamat Jl. Pemuda No.32 Kota Cirebon 45132. Adapun jadwal penelitian secara lengkap terdapat di tabel jadwal penelitian di bawah ini:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Februari 2018				Maret 2018				April 2018				Mei 2018				Juni 2018				Juli 2018				Agustus 2018			
		Minggu Ke				Minggu ke				Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pra Survei																												
2	Pengumpulan Data																												
3	Pengolahan Data																												
4	Penyusunan Laporan Penelitian																												
5	Seminar																												
6	Sidang																												

1.7 Batasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan agar tidak menyimpang dari judul, serta keterbatasan sumber daya peneliti, maka peneliti memberikan batasan masalah dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean yang telah diperbaharui pada tahun 2003. Meliputi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, serta dengan menambahkan kompetensi pengguna terhadap kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Mahasiswa Baru di Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI). Serta dengan menggunakan populasi adalah mahasiswa baru Fakultas hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Pertanian, dan Fakultas Teknik UNSWAGATI tahun 2017.