

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Penggunaan sebuah sistem informasi (SI) dapat membantu menyelesaikan permasalahan ataupun pekerjaan merupakan salah satu cara untuk menghadapi tuntutan perkembangan teknologi. Kecepatan dan kemudahan dalam mengolah data dan informasi merupakan kebutuhan dari setiap pengguna[1]. Begitu juga dengan perguruan tinggi perlu untuk tanggap dalam melakukan inovasi terhadap teknologi yang semakin canggih. Penerapan teknologi informasi (TI) yang baik menjadi keuntungan tersendiri bagi perguruan tinggi agar tetap eksis dikalangannya. Jika pada perubahan teknologi dapat membuat aktivitas menjadi berjalan dengan efisien, efektif, dan meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta juga dapat meningkatkan keunggulan yang kompetitif[2].

Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) merupakan salah satu perguruan tinggi di Purwokerto yang dikelola langsung oleh Yayasan Pendidikan Telkom. Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) memiliki 3 Fakultas, yaitu: Fakultas Teknik Telekomunikasi dan Elektro (FTTE), Fakultas Informatika (FIF) dan Fakultas Rekayasa Industri dan Desain (FRID). Fakultas Teknik Telekomunikasi dan Elektro (FTTE) menaungi 4 program studi yaitu D3 Teknik Telekomunikasi, S1 Teknik Telekomunikasi, S1 Teknik Elektro dan S1 Teknik Biomedis. Fakultas Informatika (FIF) menaungi 4 program studi yaitu S1 Teknik Informatika, S1 Sistem Informasi, S1 Rekayasa Perangkat Lunak, dan S1 Sains Data. Fakultas Rekayasa Industri dan Desain (FRID) menaungi 2 program studi yaitu S1 Teknik Industri dan S1 Desain Komunikasi Visual[3].

Tabel 1.1 menunjukkan data mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto ITTP di tahun 2021/2022 berdasarkan pelaporan aktivitas mahasiswa.

**Table 1.1 Data jumlah mahasiswa IT Telkom Purwokerto tahun 2021/2022**

No	Kode	Nama Program Studi	Status	Jenjang	Akreditasi	Jml Dosen Tetap	Jml Mhs
1	58201	Rekayasa Perangkat Lunak	Aktif	S1	B	14	300

2	6120	Bisnis Digital	Aktif	S1	B	4	65
3	90241	Desain Komunikasi Visual	Aktif	S1	C	15	494
4	90231	Desain Produk	Aktif	S1	B	4	18
5	57021	Sistem Informasi	Aktif	S1	C	22	576
6	20201	Teknik Elektro	Aktif	S1	C	19	103
7	26201	Teknik Industri	Aktif	S1	C	22	268
8	49202	Sains Data	Aktif	S1	B	11	68
9	11223	Teknik Biomedis	Aktif	S1	B	12	57
10	55201	Teknik Informatika	Aktif	S1	B	37	1205
11	20202	Teknik Telekomunikasi	Aktif	S1	B	42	934
12	63315	Teknik Logistik	Aktif	S1	B	12	29
13	20402	Teknik Telekomunikasi	Aktif	D3	B	21	119
14	41221	Teknologi Pangan	Aktif	S1	-	0	0

(Sumber:<https://pddikti.kemdikbud.go.id/>)[4]

Tabel 1.1 di atas menunjukkan banyaknya jumlah mahasiswa ITTP menjadi tantangan tersendiri bagi staff/pegawai ITTP dalam mengelola data setiap mahasiswa dengan efektif. Kurang maksimalnya dalam mengelola data mahasiswa menjadikan dampak yang buruk bagi ITTP tersendiri karena tidak adanya penggunaan teknologi informasi (TI). Apabila kejadian tersebut terjadi dan tidak

terselesaikan tepat pada waktunya dapat mengakibatkan menurunnya performa dari ITTP. Menurunnya performa ITTP dapat membawa dampak negatif kepada mahasiswa dan kampus ITTP. Terganggunya proses belajar mengajar karena akses mahasiswa dan dosen terhambat yang berdampak kualitas layanan dan pada akhirnya akan berdampak pada kualitas dari kampus ITTP.

Salah satu sistem informasi yang dimiliki ITTP adalah i-Gracias. i-Gracias (*Integrated Academic Information System*) merupakan suatu sistem informasi yang berisikan aktifitas perkuliahan operasional telkom. Pada sistem i-Gracias mobile terdapat beberapa macam fitur seperti presensi, rekap, jadwal, nilai, chat, pesan dan lain sebagainya. Banyaknya fasilitas yang disediakan i-Gracias mobile dapat membantu dosen dan mahasiswa dalam menghemat waktu dan tenaga, selain itu i-Gracias mobile memungkinkan meningkatkan ketertarikan mahasiswa terhadap fasilitas-fasilitas perkuliahan yang dapat menunjang kegiatan perkuliahan di ITTP dengan lebih baik. Maka perlu dikaji lebih lanjut mengenai tingkat kesuksesan sistem informasi i-Gracias mobile yang digunakan[5].

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam pencapaian tujuannya. Agar suatu sistem informasi dapat beroperasi optimal, maka perlu adanya evaluasi tingkat kepuasan pengguna. Salah satu model kesuksesan sistem informasi adalah DeLone and McLean. Model keberhasilan sistem informasi (SI) DeLone dan McLean atau disebut model keberhasilan *D&M IS* adalah teori yang berusaha menentukan keberhasilan informasi dengan mengidentifikasi enam variabel penting yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi. Model DeLone McLean *D&M IS* yang telah diperbarui dan dimodifikasi menjadi enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sebagai variabel independen, penggunaan dan kepuasan pengguna sebagai variabel perantara dan manfaat bersih sebagai variabel dependen[6].

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perlunya melakukan evaluasi kesuksesan suatu sistem informasi agar dapat memperoleh hasil yang maksimal. Sehingga perlunya dilakukan pengkajian lebih lanjut tentang kesuksesan sistem informasi. Penelitian ini menggunakan DeLone & McLean (2003) "*D&M IS Success Model*" sebagai model evaluasi pada i-Gracias mobile.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Belum adanya evaluasi kesuksesan pada i-Gracias mobile dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna aplikasi i-Gracias menggunakan metode *delone and McLean (D&M)*.
2. Melihat faktor-faktor yang paling mempengaruhi kesuksesan pada aplikasi i-Gracias mobile dengan model *delone and McLean (D&M)*, yang mencakup variabel kesuksesan, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih.
3. Aplikasi i-Gracias mobile masih terdapat *bug* atau beberapa fitur belum dapat berjalan sesuai fungsinya.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Apasajakah variabel kesuksesan yang paling mempengaruhi kesuksesan aplikasi i-Gracias mobile.

## 1.4 Batasan Masalah/Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, maka batasan masalah dan ruang lingkup dari penelitian ini adalah:

1. Melakukan penelitian pada aplikasi i-Gracias mobile yang digunakan ITTP untuk mengetahui kesuksesan sistem.
2. Melakukan penelitian kepada mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) selaku pengguna dari aplikasi i-Gracias mobile.
3. Menggunakan metode *delone and mclean* sebagai model kesuksesan dan menggunakan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS sebagai alat bantu dalam perhitungan data.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh antar 5 variabel kesuksesan terhadap aplikasi i-Gracias.
2. Memberikan rekomendasi-rekomendasi perbaikan pada aplikasi i-Gracias mobile terkait variabel kesuksesan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Mengetahui elemen yang paling mempengaruhi kualitas aplikasi.
2. Melihat korelasi antar variabel kesuksesan.
3. Memberikan catatan acuan atau rekomendasi perbaikan pada aplikasi i-Gracias mobile ketika akan mengembangkan aplikasi.