

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian cepatnya telah membawa dunia memasuki era baru yang lebih cepat dari yang pernah dibayangkan sebelumnya. Era ekonomi digital disebut pula era informasi, di mana informasi telah menjadi kebutuhan pokok dan komoditas baru. Era demikian dipicu teknologi informasi (TI) yang berperan mempercepat dan meningkatkan keakuratan dalam pencatatan dan pengolahan data menjadi suatu informasi. Teknologi Informasi berperan pula mempercepat distribusi informasi melalui sistem jaringan.

Teknologi yang berkembang pesat dan semakin menonjol saat ini ada empat macam yaitu teknologi manufaktur, teknologi transportasi, teknologi komunikasi dan teknologi komputer. Teknologi komunikasi dan teknologi komputer kemudian bergabung menjadi satu kesatuan yang melahirkan sebuah teknologi baru yang disebut sebagai teknologi informasi. Teknologi informasi mempunyai dampak yang paling dominan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia pendidikan. Dalam teknologi informasi terdapat sistem informasi yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk membantu kelancaran aktivitas organisasi, baik aktivitas internal organisasi untuk membantu kelancaran aktivitas organisasi. Sistem informasi tidak hanya berkaitan dengan perangkat

keras dan piranti lunak yang terintegrasi didalamnya, tetapi juga meliputi dua perpaduan antara pengetahuan, metode dan teknik penggunaan informasi dalam dunia bisnis (Zaccharo, 1993 dalam Slamet Budi Waluyo, 2010).

Sistem informasi berbasis internet banyak digunakan saat ini. Internet atau *international network* bukan menjadi kalimat yang asing bagi telinga kita, bahkan orang awam sekalipun sudah mengenal apa yang dinamakan internet. Internet merupakan media yang paling ekonomis untuk digunakan sebagai basis system informasi, selain itu internet juga merupakan teknologi yang banyak menjanjikan kemudahan dan fasilitas, melalui media ini dapat diperoleh berbagai informasi yang kita butuhkan. Dunia internet yang biasa disebut *cyberspace* tidak mengenal batas waktu dan wilayah, selama komputer terhubung dengan jaringan internet maka kita dapat melakukan akses kemana saja, melakukan interaksi dengan orang atau pihak lain secara virtual, atau bisa juga melakukan transaksi ekonomi.

Hotman (2007), menjelaskan bahwa keputusan konsumen (pelanggan) dipengaruhi oleh keunggulan atau kualitas atribut produk dan jasa pelayanan. Maka dari itu, keputusan konsumen bagi sebuah perguruan tinggi swasta adalah keputusan dalam menentukan perguruan tinggi yang akan memberikan kualitas pelayanan terbaik dan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut dan tentunya memberikan kepuasan kepada para pemakainya. Pada intinya konsumen akan mencari sebuah perguruan tinggi yang memiliki *value added* yang lebih baik dalam hal pelayanan dan kemudahan, untuk memperoleh kepuasan yang diinginkannya.

Perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan segala aktivitas akademik seperti pengisian kartu rencana studi secara *online* melalui KRS *Online* yang dapat diakses dengan cepat, akurat tanpa batas ruang dan waktu. Perkembangan teknologi dalam dunia pendidikan yang berbentuk KRS *Online* sudah diterapkan oleh STIE Perbanas Surabaya. Dengan memanfaatkan teknologi informasi pada sistem informasi akademik *online*, maka kepuasan yang diterima mahasiswa akan meningkat, terutama dalam hal keakuratan informasi, transfer informasi, efisiensi, dan *real time*. Sistem teknologi informasi juga akan menaikkan respon mahasiswa, melalui teknologi komunikasi, pendistribusian dan penyebaran informasi dapat dilakukan dengan cepat, akurat tanpa batas waktu dan ruang.

STIE Perbanas Surabaya merupakan sekolah tinggi yang bergerak didalam bidang pendidikan. Selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada mahasiswa. Salah satu system informasi yang diterapkan STIE Perbanas Surabaya dalam usaha meningkatkan mutu pelayanannya adalah sistem pelayanan registrasi perkuliahan secara *online* melalui *website* yang digunakan oleh mahasiswa untuk proses pengambilan peminatan, mata kuliah, dan jadwal kuliah untuk semester mendatang. Sistem informasi KRS *Online* yang diterapkan oleh STIE Perbanas Surabaya harus memberikan kemudahan bagi para mahasiswa. Dengan adanya faktor-faktor dalam mengakses sistem informasi KRS *Online* maka diharapkan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

Salah satu instrumen ukur yang sering digunakan oleh peneliti sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Doll dan Torkzadeh (1998) mengembangkan alat ukur kepuasan pengguna berdasarkan EUCS yang meliputi lima komponen yaitu isi (*Content*), ketepatan (*Accurancy*), bentuk (*Format*), tepat waktu (*Timelines*) dan mudah dalam penggunaan (*Easy of Use*). Instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) merupakan alat ukur kepuasan pengguna informasi komputer untuk lingkungan informasi tradisional. Hal tersebut berbeda dengan lingkungan sistem informasi berbasis web (*web based information system*), karena ada beberapa faktor yang tidak terkait didalam instrumen EUCS, seperti faktor keamanan dan privasi. Sementara, Xiao dan Dasgupta (2002) dalam hasil penelitiannya menemukan bukti empiris bahwa instrumen EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh masih relevan.

Menurut Nurmala dan Yuda (2005), dalam penelitiannya mencoba untuk menguji apakah instrumen EUCS yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh dapat diterapkan dilingkungan sistem informasi berbasis web dengan sampel mahasiswa jurusan akuntansi STIE Perbanas Surabaya serta mencari bukti empiris tentang faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pemakai sistem informasi berbasis web. Dari hasil pengujian Nurmala dan Yuda (2005) ditemukan bahwa instrumen EUCS masih merupakan alat ukur yang valid dan reliabel meskipun ada sedikit revisi yang diperlukan. Hal ini mungkin dikarenakan perbedaan lingkungan sistem informasi dan perbedaan sampel penelitian. Lingkungan sistem informasi tradisional masih sederhana dan tidak terlalu

komplek. Sebaiknya sistem informasi berbasis web strukturnya sangat kompek dan melibatkan banyak pihak. Sampel penelitian yang digunakan mungkin juga mempengaruhi hasil penelitian, karena perbedaan waktu dan keadaan.

Sistem informasi berdasarkan jaringan atau *web based information system* mulai menjadi trend saat ini bila dibandingkan dengan sistem informasi tradisional hal ini dikarenakan akses untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan lebih mudah ditambah lagi dengan banyaknya penyedia internet dan *web site*, sehingga membuka kesempatan secara bebas bagi pengguna internet mengakses informasi apa saja tanpa terhalang batas daerah dan waktu.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas guna untuk memenuhi kepuasan mahasiswa di STIE Perbanas Surabaya. Untuk itu peneliti memilih judul **“ANALISIS FAKTOR ATAS KEPUASAN MAHASISWA S1 AKUNTANSI DALAM MENGAKSES SISTEM INFORMASI KRS ONLINE DI STIE PERBANAS SURABAYA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

Apakah faktor (isi, bentuk, akurasi, ketepatan waktu, kemudahan penggunaan, keamanan dan privasi, serta kecepatan respon media) akan menentukan kepuasan mahasiswa S1 Akuntansi dalam mengakses sistem informasi KRS *Online* di STIE Perbanas Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menentukan kepuasan mahasiswa S1 Akuntansi dalam mengakses sistem informasi KRS *Online* di STIE Perbanas Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan ini, maka diharapkan agar hasil penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

#### 1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan sebagai informasi bagi peneliti sendiri agar dapat lebih memahami lagi kepuasan mahasiswa dalam mengakses sistem informasi KRS *Online*.

#### 2. Bagi Institusi

Sebagai bahan masukan bagi lembaga pendidikan dalam upaya meningkatkan atau memperbaiki kualitas layanan teknologi pendidikan yaitu KRS *Online*.

#### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi pihak lain dalam mengadakan penelitian lebih lanjut dengan topik yang sama atau pengembangannya.

### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dalam penulisan skripsi ini, penulis secara garis besar membagi dalam lima bab. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan hal-hal yang mengawali diadakannya penelitian, yang terdiri dari : Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan Skripsi.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjabarkan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dan teori-teori yang mendukung penyusunan skripsi meliputi : Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, dan Kerangka Pemikiran.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel, Instrumen Penelitian, Data dan Metode Pengumpulan Data, Uji Kualitas Data, Teknik Analisis Data.

**BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini membahas mengenai gambaran dari subyek penelitian dan membahas mengenai hasil analisis data yang dilakukan dalam penelitian.

## BAB V PENUTUP

Bab ini membahas mengenai kesimpulan dari penelitian, keterbatasan dari penelitian dan saran yang dapat digunakan bagi pihak-pihak yang terkait.