

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia berkembang dari masa ke masa. Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia selalu mengadopsi berbagai teknologi informasi dan komunikasi hingga akhirnya tiba di suatu masa di mana penggunaan internet, salah satu produk teknologi informasi dan komunikasi, menjadi fasilitas sehari-hari yang dikenal dengan teknologi berbasis internet (internet based technology). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini akan terjadi terus-menerus dan cenderung mempengaruhi kehidupan manusia di segala bidang, termasuk bidang pendidikan.

Teknologi informasi dan komunikasi memiliki peranan yang sangat besar dalam dunia pendidikan, khususnya dalam proses pembelajaran, operasional, dan proses administrasi. Menurut Rosenberg (2001), dengan berkembangnya penggunaan TI (Teknologi Informasi) ada lima pergeseran dalam proses pembelajaran, yaitu (1) Pergeseran dari pelatihan ke penampilan, (2) Pergeseran dari ruang kelas ke di mana dan kapan saja, (3) Pergeseran dari kertas ke tanpa kertas (paperless), (4) Pergeseran fasilitas fisik ke fasilitas jaringan kerja (network), (5) Pergeseran dari waktu siklus ke waktu nyata.

Pergeseran pertama adalah dari pelatihan ke penampilan. Dahulu, materi pembelajaran disampaikan melalui latihan-latihan yang diberikan secara lisan oleh pengajar kepada murid. Namun kini, pengajar dapat membuat media

pembelajaran lebih menarik dan mampu membuat murid lebih semangat untuk mengikuti pelajaran, misalnya melalui *power point* atau *swishmax*. Pergeseran kedua adalah dari ruang kelas ke di mana dan kapan saja. Lokasi pembelajaran yang dahulu berada di dalam kelas, sekarang bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja. Kehadiran internet, sebagai produk teknologi informasi dan komunikasi, membuat proses belajar dapat berlangsung tanpa harus berada di ruangan tertentu dan waktu tertentu.

Pergeseran ketiga adalah dari kertas ke tanpa kertas atau *paperless*. Dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi, pengajar tidak perlu lagi membagikan bahan ajar di kertas, namun pengajar dapat membagikan materi kepada muridnya melalui internet atau menampilkan *power point* di kelas. Pergeseran keempat adalah fasilitas fisik ke fasilitas jaringan kerja (*network*). Hal ini dibuktikan dengan semakin berkurangnya fasilitas-fasilitas yang berbentuk fisik seperti papan tulis, buku tulis, dan alat tulis. Fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh internet seperti *e-book*, *e-mail*, *blog*, dan *social media* lainnya memiliki peran penting bagi pendidikan di masa kini dan yang akan datang. Pergeseran yang terakhir adalah dari waktu siklus ke saat ini juga. Hal ini dapat dilihat dari semakin cepatnya murid mendapatkan akses ke materi pembelajaran berikutnya tanpa harus menunggu waktu periode pelajaran tersebut.

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan, seharusnya dapat mengoptimalkan peranan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatannya sehari-hari. Banyak hal dari teknologi informasi dan komunikasi yang dapat

diaplikasikan pada perguruan tinggi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di perguruan tinggi menurut Raharjo (2004) antara lain adalah sebagai alat bantu untuk proses administrasi dan pendidikan. Komputer, *database*, dan sistem informasi kemahasiswaan digunakan untuk membantu proses administrasi. Surat menyurat dan pengarsipannya telah dilakukan dengan menggunakan komputer dan printer. Selain itu, program komputer juga digunakan untuk membantu dosen dalam memberikan mata pelajaran, presentasi, dan memberi nilai.

Universitas Airlangga, sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia, tentu sangat memerlukan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang proses pembelajaran, operasional, dan administrasi. Penggunaan komputer, layar, dan proyektor LCD (Liquid Crystal Display) pada setiap kelas merupakan salah satu bukti penerapan teknologi informasi dan komunikasi pada Universitas Airlangga. Selain itu, Universitas Airlangga juga telah menyediakan *e-book* bagi mahasiswanya yang ingin mengunduh materi yang mereka inginkan secara gratis serta *e-library* yang menyediakan ADLN (Airlangga Digital Library Network) dan *online journal*.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat merupakan salah satu daya saing Universitas Airlangga dibandingkan universitas lainnya. Hal ini dapat dibuktikan dengan diraihnya peringkat empat pada *Top National TeSCA Winner 2014*. TeSCA merupakan sebuah program *self assessment* untuk mengukur pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) perguruan

tinggi di Indonesia dengan menggunakan metode “*ZEN Framework*” yang akan mengukur beragam komponen mulai dari infrastruktur, aplikasi, sumber daya manusia, hingga komponen kebijakan dan sebagainya. TeSCA diinisiasi oleh PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. bekerja sama dengan Dirjen Perguruan Tinggi (Dikti), Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Dewan Teknologi dan Komunikasi Nasional (Detiknas), dan Asosiasi Perguruan Tinggi Ilmu Komputer (Aptikom). (*Top National TeSCA Winner, 2014*)

Terpisahnya gedung Universitas Airlangga menjadi empat kampus, yaitu kampus A, kampus B, dan kampus C yang terletak di Kota Surabaya serta kampus D di Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu alasan diperlukannya suatu teknologi informasi dan komunikasi yang dapat mempermudah komunikasi dan koordinasi antar kampus. Pengembangan sistem informasi perlu dilakukan oleh Departemen Sistem Informasi Universitas Airlangga untuk mengatasi masalah ini. Pengembangan tersebut pada dasarnya terdiri dari dua kegiatan, yaitu menganalisis masalah-masalah yang terjadi dan mengidentifikasi peluang yang ada guna untuk mengembangkan sistem.

Universitas Airlangga *Cyber Campus* (UACC) merupakan produk teknologi informasi dan komunikasi yang diciptakan untuk mempermudah komunikasi dan koordinasi antar kampus dan dapat dimanfaatkan baik oleh mahasiswa maupun dosen Universitas Airlangga. UACC juga merupakan sarana bagi mahasiswa dan dosen wali untuk saling berkomunikasi. Fungsi UACC bagi mahasiswa diantaranya untuk pengisian KRS (Kartu Rencana Studi), mengetahui

perkembangan nilai, melihat jadwal kuliah, melihat absensi kuliah, dan sebagainya. Sedangkan untuk dosen, UACC memiliki fungsi untuk menginput nilai, melihat evaluasi dosen, melakukan *approval* KRS, melihat absensi dosen, dan sebagainya.

Revolusi teknologi informasi dan komunikasi pada Universitas Airlangga telah merubah sistem pembelajaran, operasional, maupun administrasi yang awalnya manual menjadi lebih sistematis. Banyak kendala dan masalah yang dihadapi UACC selama proses perubahan ini. Hal ini dapat dilihat pada banyaknya mahasiswa yang melakukan komplain pada Direktorat Sistem Informasi (DSI) Universitas Airlangga yang terlihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1

Jumlah Mahasiswa yang Melakukan Komplain Kepada DSI Universitas Airlangga Berdasarkan Fakultasnya

Urutan	Institusi	Jumlah
1.	Ekonomi dan Bisnis	361
2.	-	328
3.	Sains dan Teknologi	236
4.	Kedokteran	186
5.	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	170
6.	Hukum	116
7.	Kesehatan Masyarakat	102
8.	Ilmu Budaya	97
9.	Kedokteran Gigi	73
10.	Keperawatan	66

Sumber: DSI Universitas Airlangga

Susanto, SE., M.MT., selaku Kepala Unit Sistem Informasi (USI) FEB Universitas Airlangga menyebutkan bahwa banyak mahasiswa yang masih mengeluh tentang KRS (Kartu Rencana Studi) *Online*, diantaranya adalah ada

beberapa fitur yang tidak bisa diakses, penawaran mata kuliah yang kelasnya habis, serta jaringan untuk mengakses server mati. Sedangkan dari segi dosen, Susanto, SE., M.MT., mengatakan bahwa biasanya dosen mengeluh tentang password. Hal ini didukung oleh data DSI yang menyebutkan bahwa sebanyak 502 mahasiswa melakukan komplain berupa lupa password, 156 mahasiswa melakukan pembaharuan nomer telepon genggam, 120 mahasiswa melaporkan bahwa email yang diberikan tidak dapat digunakan. Tabel 1.2 berisi data yang lebih lengkap.

Tabel 1.2
Masalah yang Dilaporkan Mahasiswa

No.	Penyebab	Jumlah
1.	Lupa Password	502
2.	Update No Ponsel	156
3.	Email Invalid	120
4.	Create Email	85
5.	Tidak Bisa Login	64
6.	KRS	48
7.	Koneksi Internet	47
8.	Reset Password	34
9.	Email Non Valid	33
10.	Akses Web	31

Sumber: DSI Universitas Airlangga

Selain itu, Susanto, SE., M.MT., juga menyebutkan bahwa UACC masih memiliki kualitas yang belum memuaskan. Apabila diberi nilai antara satu hingga sepuluh, maka Susanto, SE., M.MT., akan memberi nilai enam. Hal ini dikarenakan banyak kebutuhan fakultas yang masih belum terpenuhi, diantaranya mengenai presensi digital yang belum bisa tersambung langsung ke UACC,

kurangnya infrastruktur, belum tersedianya fitur untuk alumni dan fitur untuk pencatatan dosen, serta ketersediaan data yang masih manual.

Melihat banyaknya permasalahan yang terjadi, Departemen Sistem Informasi Universitas Airlangga perlu melakukan evaluasi terhadap UACC. Galletta dan Lederer (1989:420) menerangkan bahwa ukuran keberhasilan sistem informasi yang sering digunakan terbagi menjadi dua kategori umum, yaitu ekonomi dan personal. Hasil ekonomi yang dimaksudkan berupa meningkatnya keuntungan atau profit, sedangkan hasil personal tidak berhubungan langsung dengan perubahan profit, yaitu kepuasan para penggunanya dan penggunaan sistem informasi. Hasil kedua ini yang lebih sering digunakan karena selain lebih mudah diukur, hasil kedua juga lebih penting.

Pengukuran kualitas jasa sistem informasi ini penting khususnya bagi Departemen Sistem Informasi untuk memastikan bahwa kualitas jasa yang disajikan telah sesuai dengan ekspektasi pengguna. Selain itu, pengukuran ini juga berfungsi untuk mengevaluasi dan memelihara kualitas jasa sistem informasi sehingga tidak ada perbedaan antara ekspektasi dan realita yang dihadapi oleh pengguna. Apabila sistem informasi yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan para pengguna informasi maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan memuaskan, sehingga para pengguna informasi dapat melakukan pekerjaannya secara optimal.

Menurut Mulyadi (1999), kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa

sistem informasi. Oleh karena itu, suatu Departemen Sistem Informasi dalam suatu organisasi atau perusahaan harus mampu memberikan kepuasan bagi pengguna jasa melalui aktivitas – aktivitas atau jasa yang dilakukan dan mampu membantu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan. Romney, dkk. (2003:13) menerangkan bahwa

“informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang didesain dengan baik dapat memperbaiki pengambilan keputusan dalam berbagai cara, antara lain: dapat mengidentifikasi berbagai situasi yang membutuhkan tindakan manajemen dengan mengurangi ketidakpastian informasi, dapat memberikan dasar untuk memilih di antara alternatif tindakan informasi tentang hasil-hasil keputusan terdahulu, memberikan umpan balik berharga yang dapat digunakan untuk memperbaiki pengambilan keputusan di masa mendatang.”

Parasuraman, dkk. (2005) mengatakan bahwa E-SERVQUAL atau *electronic service quality* (kualitas jasa elektronik) merupakan salah satu metode untuk mengukur kualitas jasa pada teknologi *website*, seperti komunikasi *online*, pembelian *online*, *social media*, atau *website* kampus. Metode ini terdiri dari dua skala pengukuran dan tujuh variabel. Pertama adalah skala pengukuran utama, terdiri dari (a) *Efficiency* (efisiensi), merupakan kemampuan pengguna untuk mengakses *website*, menemukan produk yang diinginkan, dan informasi yang berhubungan dengan usaha minimum, (b) *Fulfillment* (pemenuhan), merupakan ketepatan jasa, keberadaan produk di gudang, pengiriman barang secara tepat waktu, (c) *Reliability* (keandalan), merupakan fungsi teknis situs, khususnya sejauh mana jasa tersedia dan berfungsi secara tepat, (d) *Privacy* (privasi) merupakan jaminan bahwa data pengguna dan informasi dalam *credit card* tidak mudah diakses oleh orang lain. Selain itu juga terdapat skala pengukuran

pemulihan, terdiri dari (a) *Responsiveness* (ketanggapan), merupakan perbandingan kemampuan perusahaan atau organisasi untuk menanggapi masalah yang dihadapi pengguna, (b) *Compensation* (kompensasi), seperti halnya pengembalian uang atau pengeluaran untuk pengiriman, (c) *Contact* (kontak), tersedianya *costumer service* atau *contact person* bagi pengguna.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini mengambil judul sebagai berikut: **“Pengaruh Kualitas Jasa Sistem Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Universitas Airlangga Cyber Campus (UACC) Menggunakan E-SERVQUAL (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Airlangga Surabaya)”**

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apakah variabel kualitas jasa (efficiency, reliability, privacy, responsiveness, dan contact) sistem informasi UACC berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga?
2. Variabel kualitas jasa manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Menguji ada tidaknya pengaruh variabel *efficiency* terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Menguji ada tidaknya pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Menguji ada tidaknya pengaruh variabel *responsivness* terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Menguji ada tidaknya pengaruh variabel *privacy* sistem informasi UACC terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Menguji ada tidaknya pengaruh variabel *contact* terhadap kepuasan para pengguna jasa UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
6. Untuk mengetahui variabel kualitas jasa yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi UACC pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan memberi manfaat bagi:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk menerapkan teori – teori yang diperoleh selama masa kuliah serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam membenahan jasa UACC sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para pengguna jasanya, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. Bagi Departemen Sistem Informasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya faktor kepuasan pengguna jasa dalam mengembangkan sistem informasi yang baik.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut di masa mendatang.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis guna mempermudah pemahaman, penulisan skripsi ini dapat dikelompokkan menjadi lima bab, yaitu:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah yaitu pentingnya kualitas jasa sistem informasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa sehingga perumusan masalah dari penelitian ini adalah apakah variabel kualitas jasa sistem informasi UACC berpengaruh terhadap kepuasan para pengguna jasa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga dan variabel kualitas jasa apakah yang paling berpengaruh, dan memperoleh tujuan yaitu untuk menganalisis ada tidaknya pengaruh kualitas jasa UACC pada kepuasan pengguna dan mengetahui variabel yang paling mempengaruhi, mengenai pentingnya faktor kepuasan pengguna jasa dalam mengembangkan sistem informasi yang baik sebagai manfaat penelitian, dan sistematika penelitian ini sendiri.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menyajikan landasan teori mengenai pengertian sistem informasi, manfaat sistem informasi, pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan perguruan tinggi, pengukuran kesuksesan sistem informasi, pengertian kualitas jasa, model kualitas jasa, dan pengukuran kualitas jasa, serta pengertian kepuasan pengguna, elemen kepuasan pengguna, tipe-tipe kepuasan pengguna, faktor-faktor kepuasan pengguna, pengukuran serta manfaatnya, ciri-ciri pengguna yang puas, serta kepuasan pengguna melalui sistem informasi. Pada bab ini juga

dijelaskan mengenai penelitian-penelitian sebelumnya, hipotesis yang mendasari penelitian serta rerangka konseptual.

BAB 3 : METODA PENELITIAN

Dalam bab ini akan menyajikan metode penelitian berupa penelitian kuantitatif dan jenis penelitian berupa studi kasus, idebtifikasi variabel yang terdiri dari variabel bebas (EF, RL, RP, PR, dan CT) dan variabel bergantung (KP), definisi operasional dari masing-masing variabel, jenis dan sumber data berupa data primer dan data sekunder, penentuan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga sebagai populasi dan menentukan sampel dengan *statified sampling*, teknik pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan kuesioner, serta teknik analisis dengan regresi berganda menggunakan program SPSS versi 20.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dikemukakan mengenai gambaran umum UACC sebagai objek penelitian serta pembahasan masalah yang dirumuskan peneliti berdasarkan landasan teori yang relevan, membandingkan teori yang diterima di bangku kuliah dan praktik di lapangan, serta menganalisis dan menyimpulkan data.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan dikemukakan simpulan mengenai pembahasan dan menyimpulkan apakah kualitas jasa sistem informasi UACC memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna pada FEB Universitas Airlangga

dan variabel kualitas jasa apakah yang memiliki pengaruh terbesar, serta saran – saran yang diberikan penulis yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

