

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Airlangga merupakan salah satu universitas negeri terkemuka di Indonesia. Saat ini Universitas Airlangga memiliki 14 fakultas dan 1 sekolah pascasarjana dan memiliki 127 program studi (prodi) dari berbagai jenjang, meliputi program akademik, vokasi, dan spesialis. Universitas Airlangga telah menerapkan teknologi informasi untuk mempermudah menjalankan kegiatan operasionalnya, dimana organisasi yang menangani adalah Direktorat Sistem Informasi (DSI). Tanuwijaya dan Sarno (2010) berpendapat bahwa penggunaan sistem atau teknologi informasi dapat dijadikan sebagai komponen dalam peningkatan mutu di pendidikan tinggi dalam meningkatkan kualitas akademik dan sebuah strategi unggul untuk mencapai keunggulan kompetitif sehingga perguruan tinggi mampu bersaing dengan perguruan tinggi yang lain dalam kancah pendidikan era global.

Direktorat Sistem Informasi merupakan unsur penunjang Universitas Airlangga dalam melaksanakan manajemen penyelenggaraan sistem informasi. Direktorat ini sebagai pusat pengembangan teknologi informasi membawahi dua sub direktorat (subdit), yaitu sub direktorat pengolahan data dan sub direktorat pengembangan sistem dimana memiliki 4 seksi, yaitu seksi *informatics branding*, seksi integrasi sistem dan pengembangan aplikasi, seksi jaringan, dan seksi pengamanan data. Salah satu produk teknologi informasi DSI yang telah diimplementasikan adalah aplikasi e-office.

Aplikasi e-office adalah berbasis *web* yang dirancang untuk menangani pengelolaan arsip dinamis di lingkungan Universitas Airlangga dan berfungsi khusus untuk merekam segala aktifitas persuratan yang masuk dan keluar di lingkungan Universitas Airlangga sekaligus surat masuk dan keluar dari luar instansi. Pengguna aplikasi e-office adalah pimpinan, sekretaris, dan bagian yang mengelola persuratan di setiap fakultas dan unit kerja. Pengguna dapat dipermudah membuat surat dengan format dan kode-kode penomoran di setiap unit, pengguna juga dapat dengan cepat dan tepat mendistribusikan surat yang bersifat segera. Aplikasi e-office mulai aktif digunakan oleh Universitas Airlangga sejak bulan Januari 2014 dan terus mengalami pembaharuan untuk mengaktifkan fitur-fitur yang ada.

Implementasi suatu sistem tidak jarang mengalami kegagalan. Kegagalan dalam implementasi sebuah sistem informasi oleh Jogiyanto (2007) dibedakan menjadi 2 aspek. Aspek pertama adalah aspek teknis, yaitu aspek yang menyangkut sistem itu sendiri yang merupakan kualitas teknis dari suatu sistem. Sedangkan aspek yang kedua adalah aspek non-teknis, yaitu yang berkaitan dengan persepsi pengguna sistem informasi yang menyebabkan pengguna mau atau enggan menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan. Penelitian tentang aspek non-teknis terbagi menjadi dua yaitu yang pertama tentang perilaku individu dalam penerimaan sistem informasi yang menghasilkan beberapa model yaitu *Theory Reasoned Action* oleh Fishben dan Ajzen (1975), *Theory of Planned Behaviour* oleh Davis (1989), dan *Technology Acceptance Model* oleh Ajzen (1991). Yang kedua yaitu tentang kesuksesan

dalam pengimplementasian sistem informasi yang menghasilkan model *task technology fit* oleh Goodhue dan Thompson (1995) dan model DeLone dan McLean oleh DeLone dan McLean (2003).

Menurut Chaos Surveys yang melakukan survey selama 7 tahun (1994-2000) pada lebih dari 30.000 proyek sistem informasi, hanya kurang dari 30% proyek sistem informasi yang mengalami kesuksesan (Budiyanto, 2009). Hal ini mendorong untuk melakukan evaluasi tentang keberhasilan penerapan sistem informasi. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem informasi adalah model DeLone dan McLean. Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean dipilih karena merupakan model tersebut sederhana tetapi dianggap cukup valid (Jogiyanto, 2007). Model ini memiliki enam variabel kesuksesan sistem informasi, yaitu: kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), niat untuk menggunakan (*intention to use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

Analisis dari data yang didapat akan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) untuk estimasi *path model* dengan menggunakan banyak indikator dan PLS dapat digunakan pada setiap jenis skala data (nominal, ordinal, interval, maupun rasio). Hasil dari analisis dapat memberikan rekomendasi strategi untuk meningkatkan kesuksesan dalam penerapan sistem e-office di Universitas Airlangga.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaruh antar variabel dari model DeLone dan McLean untuk kesuksesan penerapan sistem e-office?
2. Bagaimana strategi yang harus dilakukan untuk meningkatkan kesuksesan penerapan sistem e-office?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui pengaruh antar variabel dari model DeLone dan McLean untuk kesuksesan penerapan sistem e-office
2. Menyusun rekomendasi strategi yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kesuksesan penerapan sistem e-office

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menambah wawasan akan penggunaan model DeLone dan McLean untuk menganalisa sejauh mana tingkat keberhasilan implementasi dari suatu sistem
2. Memberikan rekomendasi strategi kepada Universitas Airlangga terkait untuk pengembangan aplikasi e-office

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam pengisian kuesioner adalah pengguna aplikasi e-office yaitu sekretaris setiap fakultas dan unit kerja di Universitas Airlangga
2. Variabel yang digunakan dalam pengukuran adalah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), niat untuk menggunakan (*intention to use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*)

