

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada masa sekarang ini, penerapan Sistem Informasi (SI) pada perusahaan atau institusi sangat dibutuhkan untuk mencapai visi, misi, dan tujuan perusahaan atau institusi. Dengan menerapkan SI diharapkan institusi dapat mengambil keputusan bisnis dengan secara cepat dan tepat dari informasi yang didapatkan SI tersebut. Melihat pentingnya SI bagi institusi, banyak Perguruan Tinggi (PT) yang mengimplementasikan SI ke dalam proses operasionalnya. Salah satu institusi yang menerapkan SI yaitu Universitas Telkom.

Universitas Telkom merupakan salah satu Perguruan Tinggi (PT) swasta di Indonesia, yang bernaung dibawah Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Universitas Telkom memiliki visi yaitu menjadi National Excellence Entrepreneurial University pada tahun 2028, yang berkontribusi pada pemenuhan tujuan pembangunan berkelanjutan. Universitas Telkom memiliki SI bernama i-Gracias (Integrated Academic Information System).

i-Gracias adalah sebuah portal yang dibuat untuk melayani berbagai keperluan bagi dosen, mahasiswa, dan orang tua/wali mahasiswa. Fitur yang terdapat di i-Gracias ini membantu proses perkuliahan, seperti registrasi mata kuliah, jadwal perkuliahan, tugas akhir, pendaftaran wisuda, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil kuesioner terhadap mahasiswa Universitas Telkom yang berada di Kampus Jakarta, terdapat beberapa masalah yang sering dialami oleh i-Gracias seperti sistem lambat atau tidak responsif, kesulitan dalam mengakses fitur tertentu seperti registrasi mata kuliah, dan kesalahan dalam komunikasi seperti informasi tidak terkini. Beberapa masalah ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Suatu perusahaan membutuhkan manajemen hubungan pelanggan untuk meningkatkan kinerja bisnis dengan meningkatkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah respons yang didapat dari pemenuhan kebutuhan pengguna terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan produk/jasa (Buttle & Maklan, 2019). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna diantaranya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan (DeLone & McLean, 2003).

DeLone dan McLean (2003) mendefinisikan kualitas sistem sebagai

indikator atau aspek yang berkaitan dengan kualitas yang diharapkan dari suatu sistem, serta ketepatan informasi yang diberikan mengenai karakteristik suatu produk. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alzahrani dkk. (2017) menemukan korelasi positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna pada penggunaan sistem perpustakaan digital di 4 universitas berbeda di Malaysia. Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Widiastuti dkk. (2019) juga menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Beban Kerja Dosen (BKD) di Universitas Negeri Malang.

DeLone dan McLean (2003) berpendapat bahwa kualitas informasi terbentuk ketika informasi memiliki detail informasi yang jelas sehingga memiliki nilai. Kualitas informasi berdasarkan konten, relevansi, ketepatan dan kegunaan informasi yang disampaikan. Pada penelitian Alzahrani dkk. (2017) menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Widiastuti dkk. (2019) menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Faktor terakhir adalah kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan penilaian subjektif dari pengguna mengenai apakah layanan yang pengguna terima dari portal sesuai dengan harapan pengguna (Ahn dkk., 2004). Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widiastuti dkk. (2019) terhadap 93 Dosen di Universitas Malang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh Melgis dkk. (2020) yang dilakukan pada 100 pengguna SIAKAD (Sistem Informasi Akademik) di IAIN Batanghari menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dirasakan.

Hal ini yang memotivasi untuk melakukan penelitian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada kepuasan pengguna khususnya mahasiswa terhadap i-Gracias. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan SI DeLone dan McLean karena model ini secara komprehensif mengukur keberhasilan Sistem Informasi melalui faktor kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, yang relevan untuk menganalisis dampaknya terhadap kepuasan pengguna i-Gracias di Universitas Telkom. Model ini juga telah terbukti efektif dalam

berbagai konteks penelitian sebelumnya. Hubungan antara faktor dianalisis menggunakan pemodelan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) yang diimplementasikan di dalam perangkat lunak SmartPLS untuk menilai validitas dan realibilitas pengukuran. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada kepuasan pengguna khususnya mahasiswa terhadap i-Gracias Universitas Telkom.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang didapat dari latar belakang dapat dibagi menjadi sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Telkom?
2. Apa rekomendasi yang dapat disarankan kepada Universitas Telkom untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa?

1.3. Tujuan

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada kepuasan pengguna khususnya mahasiswa terhadap i-Gracias.

1.4. Batasan Penelitian

Batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Telkom yang berada di Kampus Jakarta dari angkatan 2021 sampai 2025.