

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sangat pesat, teknologi komputer dan internet bukan hal yang asing lagi di masyarakat, teknologi saat ini telah merubah manusia secara menyeluruh, dari suatu yang sulit dilakukan manusia menjadi sesuatu yang lebih mudah dengan adanya bantuan teknologi. Tidak hanya manusia yang berlomba-lomba menggunakan teknologi sebagai alat bantu untuk suatu kepentingan pribadi, namun suatu organisasi atau instansi juga berlomba-lomba menggunakan teknologi internet, karna seperti yang kita ketahui, dengan adanya teknologi internet dapat membantu suatu organisasi atau instansi dalam menyebar luaskan informasi mereka tanpa batasan, dengan kata lain informasi mereka dapat diakses semua orang dipenjuru seluruh dunia selagi terhubung dengan internet.

Universitas Bina Darma tahun ajaran 2018/2019 membuka kelas *E-learning* atau kelas *online* untuk mahasiswa yang bekerja ataupun mahasiswa yang tempat tinggalnya jauh dari Universitas, kelas *online* ini dibuka untuk menghadapi tuntutan perkembangan zaman dan untuk mempermudah mahasiswa yang bekerja agar tetap bisa belajar secara *online*, mahasiswa tidak perlu sering datang ke kampus untuk mengikuti perkuliahan dan bisa dilakukan dimana saja selagi terhubung dengan internet.

Sistem informasi yaitu suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam pengambilan keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan, di mana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi, dan prosedur-prosedur yang terorganisasi. Namun penerapan suatu sistem informasi itu sendiri dihadapkan kepada dua hal, apakah organisasi atau instansi akan berhasil atau justru sebaliknya. Berdasarkan hal diatas maka peneliti melakukan penelitian pengukuran

kesuksesan sistem informasi online class Universitas Bina Darma dengan mengadopsi model kesuksesan Delone and mc. Lean (2003) yang telah diperbarui dari versi sebelumnya pada tahun 1992. Dalam model Delone and Mc.Lean ada 6 variabel evaluasi yaitu: *information quality* (kualitas informasi), *sistem quality* (kualitas sistem), *service quality* (kualitas layanan), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasaan pengguna), dan *net benefit* (Manfaat bersih) yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dan uraian dari latar belakang diatas, maka berikut rumusan masalah pada penelitian ini yang muncul sebagai acuan untuk analisis “ Bagaimana Pengaruh *Information quality*, *sistem quality*, dan *service quality* terhadap *use* dan *user satisfaction* serta *net benefit* yang didapat dari menggunakan sistem informasi *online class* Universitas Bina Darma ? “ .

## **1.3. Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu Pengaruh *Information quality*, *sistem quality*, dan *service quality* terhadap *use* dan *user satisfaction* serta *net benefit* yang didapat dari menggunakan sistem informasi *online class* Universitas Bina Darma yang dilihat dari sudut pandang mahasiswa kelas karyawan dan dosen Universitas Bina Darma sebagai pengguna sistem tersebut.

## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

a. Mengetahui kesuksesan penerapan sistem informasi *online Class* pada kelas karyawan Universitas Bina Darma menggunakan Model Delone dan McLean.

b. Mengetahui pengaruh *Information quality, System quality, Service quality*, terhadap *use, user satisfaction* serta *Net benefit* yang didapat dari menggunakan sistem informasi *online class* Universitas Bina Darma.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian dibawah ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang kesuksesan *online class* serta Mengetahui pengaruh *Information quality, System quality, Service quality*, terhadap *use, user satisfaction* dan *Net benefit* yang didapat dari menggunakan sistem informasi *online class* pada kelas karyawan Universitas Bina Darma, Sehingga dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi untuk perbaikan bagi sistem pembelajaran di Universitas Bina Darma.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini yang berisikan tentang analisa sistem yang berjalan dengan menggunakan Model Delone and McLean, kemudian analisa dengan menggunakan metode perhitungan yang telah ditentukan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Penerapan Model Delone and McLean sistem informasi *online class* Universitas Bina Darma.

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

