

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

1.1 Latar Belakang

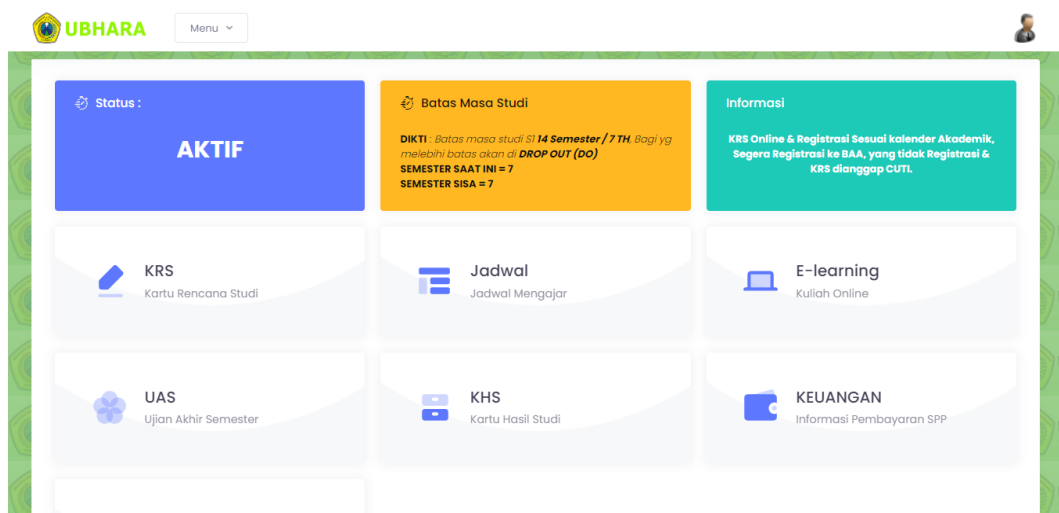
Menurut (Wardiana, 2002) perkembangan teknologi informasi dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktivitas. Perkembangan teknologi informasi memacu suatu cara baru dalam kehidupan, dari kehidupan dimulai sampai dengan berakhir. Kehidupan seperti ini dikenal dengan *e-life*, artinya kehidupan ini sudah dipengaruhi oleh berbagai kebutuhan secara elektronik. Dan pada saat ini sedang marak dengan berbagai huruf yang dimulai dengan awalan e seperti *e-commerce*, *e-government*, *e-education*, *e-library*, *e-journal*, *e-medicine*, *e-laboratory*, *e-biodiversity*, dan yang lainnya lagi yang berbasis elektronika. Teknologi informasi dinilai dapat memudahkan pengelola organisasi atau institusi sehingga setiap kegiatan administrasi dan manajemen dapat dikontrol dengan baik (Jati et al., 2015). Perkembangan teknologi informasi yang semakin canggih juga dapat mempengaruhi cara hidup dan pola berpikir masyarakat. Salah satu contohnya adalah dengan adanya penerapan teknologi informasi di lingkungan pendidikan perguruan tinggi.

Dengan adanya teknologi informasi, perguruan tinggi dapat dengan mudah dalam menyebarkan informasi kepada mahasiswa, dosen serta *staff*. Pada masa Pandemi COVID-19, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud)

menerbitkan Surat Edaran Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Belajar Dari Rumah Dalam Masa Darurat Penyebaran COVID-19 yang digunakan untuk memperkuat Surat Edaran Mendikbud Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pendidikan Dalam Masa Darurat *Corona Virus Disease* (COVID-19). Tujuan Pelaksanaan Belajar Dari Rumah (BDR) tercantum dalam SE Nomor 15 Tahun 2020 yaitu; (1) memastikan pemenuhan hak peserta didik untuk mendapatkan layanan pendidikan selama darurat COVID-19; (2) melindungi warga satuan pendidikan dari dampak buruk COVID-19; (3) mencegah penyebaran dan penularan COVID-19 di satuan pendidikan; dan (4) memastikan pemenuhan dukungan psikologis bagi pendidik, peserta didik dan orang tua/wali (Pendidikan dan Kebudayaan, 2020). Maka dari itu, kemudahan serta keakuratan teknologi informasi pada perguruan tinggi sangat diperlukan.

Penerapan sistem informasi dengan berbagai macam manfaat kemudahan yang ditawarkan dapat mencerminkan kualitas pelayanan sebuah organisasi. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sangat baik apabila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Sorongan et al., 2019). Sejalan dengan hal-hal tersebut perguruan tinggi dituntut untuk dapat mengoptimalkan teknologi dalam mendukung proses belajar mengajar, mengatur jadwal perkuliahan, pengumpulan tugas, data nilai mahasiswa serta absensi untuk memudahkan kinerja mahasiswa, dosen serta *staff*. Salah satu bentuk pemanfaatan dari teknologi informasi bagi perguruan tinggi dapat dilakukan melalui penerapan sistem informasi akademik yang dapat menjadi faktor kesuksesan dan kemajuan dari perguruan tinggi tersebut (Aswati et al., 2015). Pada aspek yang lain (Sian et al., 2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelajar secara aktif

menggunakan internet untuk mendukung kebutuhan belajar mereka dan jejaring sosial. Dengan adanya penerapan sistem informasi akademik atau *e-learning*, universitas atau institusi dapat memenuhi tuntutan kebutuhannya dalam proses belajar mengajar yang fleksibel dengan semakin berkembangnya dunia pendidikan (Weaver et al., 2008). Begitu pula dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang diterapkan di Universitas Bhayangkara Surabaya (Ubhara). Sistem informasi manajemen ini merupakan sistem informasi akademik yang berbasis *website* yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja asalkan tersambung dengan koneksi internet.



Gambar 1.1 Dashboard SIM Ubhara

Sistem Informasi Manajemen ini digunakan oleh mahasiswa aktif Universitas Bhayangkara Surabaya (Ubhara). Berdasarkan Gambar 1.1 terdapat 7 menu pada Sistem Informasi Manajemen yaitu *Menu Dashboard*, *Jadwal*, *E-learning*, *KRS* (Kartu Rencana Studi), *KHS* (Kartu Hasil Studi), *Keuangan*, dan *Wisuda*. Pada *menu Dashboard* terdapat fitur *Status*, *Batas masa Studi*, *Informasi*, *KRS* (Kartu Rencana Studi), *Jadwal*, *E-learning*, *UAS* (Ujian Akhir Semester), *KHS* (Kartu

Hasil Studi), Keuangan dan Wisuda. Pada *menu* Jadwal terdapat informasi Jadwal Perkuliahan mahasiswa. Pada *menu E-learning* terdapat fitur mata kuliah yang diambil oleh mahasiswa, serta terdapat bahan/materi perkuliahan, presensi perkuliahan, tugas perkuliahan dan UTS (Ujian Tengah Semester). Pada *menu* KRS (Kartu Rencana Studi) merupakan menu yang digunakan untuk pengisian KRS berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Pada *menu* KHS (Kartu Hasil Studi) terdapat informasi mengenai nilai mata kuliah yang telah diambil oleh mahasiswa dan dapat dilihat berdasarkan semester. Pada *menu* Keuangan tidak memunculkan *feedback* atau informasi apapun ketika di klik. Pada *menu* Wisuda digunakan bagi mahasiswa yang namanya sudah tercantum di daftar lulus yudisium, jika belum terdaftar maka tidak muncul informasi wisuda(SIM/ Ubhara, n.d.).

Untuk menjaga kualitas sebuah sistem informasi diperlukan evaluasi. Dimana, faktor kepuasan pengguna merupakan salah satu landasan awal untuk melakukan evaluasi terhadap sebuah sistem(Doni, 2017)(Sorongan et al., 2019). Didasarkan atas hal tersebut, peneliti berusaha untuk menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang ada di Universitas Bhayangkara Surabaya (Ubhara) dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Metode *End-User Computing Satisfaction* dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988).

Metode EUCS memiliki 5 variabel yaitu *content* (konten atau isi), *accuracy* (akurat), *format* (bentuk), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu)(Doll, William J. and Torkzadeh, 1988). (Martinsons & Chong,

1999) menyimpulkan bahwa evaluasi untuk mengetahui kepuasan pengguna adalah hal yang penting untuk dilakukan, untuk mengetahui keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut (Sutanto, 2015), semakin baik tingkat kelengkapan dari ke-5 faktor tersebut, maka kepuasan pengguna akhir akan semakin baik. Disisi lain (Jati et al., 2015) juga menyatakan bahwa analisis mengenai pengguna juga diperlukan pada saat penerapan sistem, tidak hanya pada tahap pengembangan saja. Dalam konteks model EUCS, (Aggelidis & Chatzoglou, 2012) menyatakan bahwa meskipun model tersebut dinilai kuat dalam menjelaskan variabel kepuasan, baik didalam hasil penelitian mereka maupun dalam banyak penelitian lain, model EUCS tetap harus dilakukan penyempurnaan dengan cara memvalidasi dan memperluas instrumen penelitian. Penelitian ini menguji instrumen dari EUCS sesuai dengan yang disarankan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dengan memperluas instrumen yang dimodifikasi oleh Aggelidis & Chatzoglou (2012) dengan menambahkan 4 variabel yaitu *system processing speed*, *user interface*, *user training*, dan *support in sourcing*.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa: (1) Sistem informasi akademik memiliki peran penting sebagai penunjang proses belajar mengajar di Universitas; (2) Pengukuran kepuasan pengguna akhir dibutuhkan agar kualitas sistem informasi dapat diketahui; dan (3) *End-user computing satisfaction* merupakan model yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna sebuah sistem informasi. Maka, penelitian ini akan mereplikasi model dari Aggelidis & Chatzoglou (2012) untuk mengetahui apakah metode *end-user computing satisfaction* dapat diaplikasikan pada Sistem Informasi Manajemen di

Universitas Bhayangkara Surabaya dan apa saja faktor dari *end-user computing satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang ini maka tugas akhir ini memiliki judul Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: Universitas Bhayangkara Surabaya).

1.2 Perumusan Masalah

Analisis kepuasan pengguna merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Dimana hal ini juga didasari oleh pengelolaan SIM Ubhara. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah model yang dikembangkan oleh Aggelidis & Chatzoglou (2012). Disisi lain, peneliti tersebut mendorong adanya penerapan model tersebut pada lingkungan yang berbeda untuk mendukung generalisasi. Dengan demikian rumusan masalah pada penelitian skripsi ini adalah apakah model *end-user computing satisfaction* yang telah dimodifikasi oleh Aggelidis & Chatzoglou (2012) dapat diaplikasikan pada Sistem Informasi Manajemen di Universitas Bhayangkara Surabaya dan apa saja faktor dari *end-user computing satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini yaitu meliputi:

1. Sistem informasi yang diteliti adalah Sistem Informasi Manajemen di Universitas Bhayangkara Surabaya (Ubhara)
2. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1 angkatan 2017 sampai angkatan 2020 di Universitas Bhayangkara Surabaya (Ubhara)

3. Variabel-variabel yang digunakan adalah variabel yang berkaitan dengan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah model *end-user computing satisfaction* yang telah dimodifikasi oleh Aggelidis & Chatzoglou (2012) dapat diaplikasikan pada Sistem Informasi Manajemen di Universitas Bhayangkara Surabaya dan apa saja faktor dari *end-user computing satisfaction* yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menjadi bahan acuan oleh Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi (BAPSI) dalam melakukan pengembangan Sistem Informasi Manajemen di Universitas Bhayangkara Surabaya
2. Sebagai bahan referensi bagi para peneliti dalam melakukan penelitian di bidang dan metode yang sama

1.6 Relevansi SI

Suatu sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai satu kesatuan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kontrol dalam suatu organisasi. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi juga membantu manajer dan pekerja dalam menganalisis masalah, memvisualisasikan subjek yang kompleks, dan membuat produk baru (Laudon & Laudon, 2014).

Interaksi yang sukses yang dilakukan oleh manajemen dengan sistem informasi dapat diukur dari segi kepuasan pengguna. Beberapa peneliti sistem informasi menyarankan kepuasan pengguna digunakan sebagai pengukuran keberhasilan untuk penelitian sistem informasi empiris seperti yang dilakukan oleh EinDor & Segev (1978) dan Hamilton & Chervany (1981). Para peneliti ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna sangat dibutuhkan ketika sistem informasi tertentu itu terlibat atau digunakan (Delone & Mclean, 1992).

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam laporan penelitian skripsi ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan teori-teori penunjang yang mendukung dalam pembuatan penelitian ini, antara lain teknologi informasi, sistem informasi akademik, kepuasan, *end-user computing satisfaction* (EUCS), penelitian terdahulu dan profil Universitas Bhayangkara Surabaya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian antara lain alur penelitian, studi literatur, studi lapangan, identifikasi masalah, penyusunan model konseptual, penyusunan hipotesis penelitian, definisi operasional, penentuan

populasi dan sampe, penyusunan instrumen pernyataan, serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang hasil dari penelitian skripsi yaitu meliputi pembahasan data demografi responden, pembahasan analisis deskriptif, pembahasan analisis inferensial, pengujian hipotesis penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang diberikan oleh penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta dilapangan