

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup permasalahan, tujuan, manfaat, keterkaitan dengan sistem informasi, serta sistematika penulisan yang dijadikan pedoman dalam penyusunan skripsi ini.

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi yang awalnya berupa penemuan berkembang pesat sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer[1]. Perkembangan teknologi informasi yang berkembang secara cepat menghasilkan lebih banyak informasi diterima dan terkoordinasi. Salah satu bidang yang mengikuti setiap perkembangan teknologi adalah bidang pendidikan. Pada bidang pendidikan beberapa tahun terakhir, teknologi informasi telah berjalan beriringan untuk saling mendukung, dan melengkapi. Sehingga, penyebaran ilmu pengetahuan dapat diandalkan serta bisa diuji secara sistematis menurut tahapan yang teratur disampaikan oleh Horton dan Chester[2]

Sistem informasi manajemen merupakan rangkaian fungsi sistem yang terbagi menjadi sub sistem informasi secara menyeluruh dan saling terhubung mampu mengumpulkan data hingga melakukan transformasi data berdasarkan kriteria yang telah ditentukan [3] Kemajuan teknologi beberapa tahun terakhir telah mendukung bidang pendidikan untuk melakukan efektivitas digitalisasi sistem informasi manajemen akademik. Dalam pemanfaatan kemajuan teknologi setiap lembaga pendidikan memiliki peran aktif untuk melakukan pengelolaan yang baik untuk mempertahankan dan mengembangkan sistem informasi manajemen secara tepat guna [4] Kualitas kerja sistem

informasi dinilai dari bagaimana sistem informasi melakukan pemrosesan, menampilkan produk informasi, serta aspek pemeliharaan sistem [5]

Pada tahun ajaran 2022/2023 perguruan tinggi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya menyampaikan bahwa terjadi lonjakan penerimaan mahasiswa dari dua tahun terakhir. Kenaikan penerimaan mahasiswa memicu kepentingan lembaga untuk terus meningkatkan sistem informasi akademik mahasiswa. Pelayanan distribusi informasi dengan sistem informasi manajemen dapat mendukung

kegiatan operasional. Idealnya sistem informasi manajemen mampu memberikan pelayanan yang optimal secara tepat waktu, akuntabel, mendukung proses perencanaan dan fungsi operasional. Oleh karena itu, pemanfaatan sistem informasi manajemen yang baik dan tepat guna dibutuhkan oleh setiap perguruan tinggi untuk dapat melakukan transformasi data hingga peningkatan sistem skala besar.

Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAMIK) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya merupakan sistem informasi manajemen akademik yang menaungi mahasiswa untuk melakukan pendaftaran mata kuliah, pembayaran uang kuliah, pengumuman, laporan perkuliahan mahasiswa hingga informasi yudisium. Keberadaan SIAMIK merupakan hal penting untuk menggambarkan identitas perguruan tinggi secara tepat sehingga mampu menarik pengguna untuk memanfaatkan fitur – fitur yang tersedia. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan SIAMIK dalam membantu permasalahan operasional perkuliahan. Keberhasilan suatu sistem dapat diketahui melalui enam faktor pengaruh yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan manfaat sistem yang disampaikan oleh DeLone & McLean [7].

SIAMIK dapat diakses seluruh mahasiswa aktif UNTAG melalui halaman *login* dengan menggunakan Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) dan kata sandi. Berdasarkan Gambar 1.1 terdapat enam menu dalam halaman utama SIAMIK yaitu, menu pengaturan, portal, perkuliahan, laporan, dan yudisium. Menu pengaturan memuat informasi masuk, ganti jurusan, dan menu keluar. Selanjutnya, menu portal memuat informasi biodata mahasiswa, forum, pesan, tata cara pemakaian, dan status vaksinasi mahasiswa. Selain itu, pada menu perkuliahan terdapat dua menu utama yaitu, perkuliahan dan perkuliahan (mhs). Menu perkuliahan memuat sub menu berisi kegiatan akademik dan kurikulum mata kuliah. Sedangkan, menu perkuliahan (mhs) memuat informasi Kartu Rencana Studi (KRS), praktikum, jadwal kuliah, absensi, skripsi/tesis/disertasi, formulir yudisium dan kuesioner. Menu selanjutnya, laporan (mhs) berisi informasi Kartu Hasil Studi (KHS), kemajuan belajar, daftar nilai, transkrip, riwayat mengulang, keuangan, laporan nilai (angka), keuangan, dan laporan kelengkapan dokumen. Setelah mahasiswa menyelesaikan studi, mahasiswa bisa memulai akses ke menu yudisium untuk

mendapatkan formulir surat pernyataan dan dokumen wisuda. Pada halaman utama SIAMIK UNTAG ditemukan antarmuka dan fungsional sistem yang akan diulas oleh peneliti dalam penelitian menggunakan metode analisis kepuasan pengguna untuk menentukan keberhasilan dalam pemanfaatan sistem informasi manajemen. Antarmuka sistem yang peneliti amati masih tumpang tindih dengan fitur informasi lainnya. Sehingga, beberapa fitur masih belum dimanfaatkan semestinya. Pengembangan proses kerja sistem informasi dan penggunaan perangkat lunak dapat menjaga aliran biaya pengembangan sistem informasi, pemeliharaan dan pemanfaatan yang tepat oleh pengguna[5].

Kepuasan pengguna merupakan indikator dalam penentuan keberhasilan sebuah sistem informasi dan kualitas sistem[8]. Analisis kepuasan pengguna dapat membantu dalam identifikasi area di mana keperluan perbaikan diperlukan dan memastikan bahwa aplikasi dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam jangka panjang. Selanjutnya, penilaian kepuasan pengguna dapat membuktikan kualitas sistem memenuhi kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi [9] Selain itu, analisis kepuasan pengguna menurut Doll & Torkzadeh dilakukan melibatkan pengumpulan data yang berkaitan dengan persepsi setiap pengguna dalam menggunakan sistem informasi [10] Hal ini menjadikan tolak ukur perhitungan aspek – aspek seperti kinerja, fungsionalitas hingga antarmuka pengguna. Metode analisis yang dipilih oleh peneliti adalah metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torzadeh [10] dengan penambahan variabel kualitas sistem oleh Delone dan Mc Lean.

Menurut Doll dan Torkzadeh [10] metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan sebuah metode pengukuran kepuasan pengguna terakhir sistem komputer atau perangkat lunak. Metode ini memiliki lima instrumen yang mempengaruhi penilaian kepuasan pengguna yaitu, *content* (isi), *accuracy* (akurat), *format*, *ease of use* (mudah dipahami) dan *timeliness* (tepat waktu). Penggunaan EUCS memberikan informasi mengenai pengalaman pengguna untuk meningkatkan fungsionalitas sistem dalam menentukan keputusan memenuhi kebutuhan pengguna yang belum terpenuhi [11]. Penilaian metode ini menggunakan pertanyaan untuk menyusun pedoman kuesioner berdasarkan instrumen EUCS kepada responden [12]. Selain itu, EUCS memiliki keunggulan

dalam pengukuran yang komprehensif yang melibatkan pengukuran aspek kepuasan termasuk dalam kegunaan, kinerja, kehandalan dan lainnya. Hal ini dapat dikombinasikan dengan metode perhitungan kualitas sistem untuk memberikan umpan balik yang konstruktif kepada pengembang sistem informasi atau organisasi.

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, peneliti melakukan penelitian untuk melakukan evaluasi pada sistem manajemen akademik universitas 17 Agustus 1945 menggunakan metode EUCS dengan lima instrumen penilaian kepuasan penggunaan *website*. Penelitian dimaksudkan untuk menilai kepuasan pengguna berdasarkan pedoman EUCS dalam menemukan informasi peningkatan sistem informasi. Melalui penelitian sebelumnya sebagai acuan [13] menarik sebuah wawasan hingga kemungkinan peningkatan sistem pada SIAMIK UNTAG. Oleh karena itu, tugas akhir ini memiliki judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Website Sistem Informasi Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang sebelumnya, dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yakni apa saja faktor-faktor yang berperan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan website Sistem Informasi Akademik di Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG).

1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Sistem Informasi yang diteliti adalah Sistem Informasi Akademik di UNTAG
- b. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1, Angkatan 2020 sampai dengan angkatan 2023 di UNTAG
- c. Variabel yang digunakan adalah variabel yang berkaitan dengan EUCS dan *Variabel Quality System* yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik di UNTAG menggunakan metode EUCS dan mengetahui peningkatan yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil perhitungan metode EUCS.

1.5 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Dapat menjadi bahan acuan oleh Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi (BAPSI) UNTAG dalam melakukan pengembangan Sistem Informasi Akademik.
- b. Menjadi bahan referensi untuk para peneliti lain dalam melakukan penelitian di studi kasus dan metode yang sama.

1.6 Relevansi SI

Sistem informasi merupakan elemen dalam mendukung pengambilan keputusan yang terstruktur dalam bisnis hingga organisasi[14] Oleh karena itu, relevansi sistem informasi mulai menunjukkan berbagai manfaat bagi organisasi dalam peningkatan efisiensi kinerja operasional, pemberian informasi yang tepat waktu, serta cara pengambilan yang lebih terstruktur[15]. Hal tersebut dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi yang mengubah cara operasi dalam organisasi dan sistem informasi mulai memiliki peran dalam sentral transformasi[16].

Pendekatan sistem informasi dapat dilakukan dengan manajemen sistem informasi yang mengukur keberhasilan sistem. Keberhasilan sistem dapat dievaluasi dengan beberapa metode. Salah satunya, metode analisis berdasarkan kepuasan pengguna. Penilaian tersebut dapat dilakukan pengguna untuk mendukung perbaikan dan pemeliharaan sistem informasi kedepannya [5].

Metode EUCS merupakan salah satu metode pengujian sistem berdasarkan faktor tingkat kepuasan pengguna akhir. Metode EUCS memiliki lima variabel yaitu, konten, akurasi, ketepatan waktu (timeliness),

kemudahan penggunaan (ease of use) dan format [10]. Penggunaan EUCS memberikan informasi mengenai pengalaman pengguna untuk meningkatkan fungsionalitas sistem dalam menentukan keputusan memenuhi kebutuhan pengguna yang belum terpenuhi [11]. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa UNTAG untuk mendapatkan sebuah informasi mengenai proses bisnis SIAMIK UNTAG telah memenuhi setiap pengguna. Sehingga, keunggulan EUCS berupa umpan balik kepada peneliti dapat diperhitungkan dalam penelitian ini.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup permasalahan, tujuan, manfaat, keterkaitan dengan sistem informasi, serta sistematika penulisan yang dijadikan pedoman dalam penyusunan skripsi ini

BAB II TINJAUAN PUSTKA

Bab berikutnya membahas berbagai teori yang menjadi dasar dalam mendukung penjabaran dan penyelesaian penelitian ini. Teori-teori tersebut meliputi Teknologi Informasi, Sistem Informasi Manajemen, Sistem Informasi Akademik (SIAMIK), konsep kepuasan, metode End-user Computing Satisfaction (EUCS), serta sejumlah teori relevan dari penelitian terdahulu yang saling berhubungan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tahapan-tahapan yang ditempuh oleh peneliti dalam menyelesaikan penelitian, yang mencakup alur pelaksanaan penelitian, kajian pustaka, observasi lapangan, identifikasi permasalahan, perancangan model konseptual, perumusan hipotesis, penjabaran definisi operasional, penetapan populasi dan teknik sampling, penyusunan instrumen penelitian berupa pernyataan, serta proses pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab merupakan pembahasan tentang hasil dari penelitian meliputi pembahasan data responden, hasil pengukuran kepuasan menggunakan metode yang dipilih. Sehingga, mendapatkan hasil penelitian yang menjawab tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan penutup dari laporan penelitian yang terbagi menjadi dua yaitu, kesimpulan dan saran. Pada kesimpulan peneliti akan menjelaskan tentang hasil simpulan penelitian yang menjawab rumusan masalah. Selanjutnya, saran untuk penelitian selanjutnya dalam penyempurnaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bab ini akan melampirkan sumber studi literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi dokumen pendukung yang digunakan untuk melakukan penelitian.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”